



Banco de la
Nación Argentina

pdfelement

**INFORME DE RESPONSABILIDAD
SOCIAL EMPRESARIAL
2017**

CONTENIDO

1.	<i>Mensaje del Gerente General</i>	2
2.	<i>Perfil del Banco de la Nación Argentina</i>	3
2.1.	Reseña Histórica del Banco	3
2.2.	Trayectoria Internacional	3
2.3.	El Banco de la Nación Argentina en Bolivia.....	5
2.4.	Misión y Visión	5
2.5.	Perfil Institucional	6
2.6.	Gobierno Corporativo	6
2.7.	Organigrama del Banco	8
2.8.	Productos y Servicios del Banco.....	8
2.9.	Afiliaciones y membresías	11
3.	<i>Gestión de Responsabilidad Social Empresarial</i>	12
3.1.	La RSE en el Banco de la Nación Argentina	12
3.2.	Compromiso de la Sucursal en Bolivia.....	13
3.3.	Compromiso con los Grupos de Interés	14
3.4.	Gestión Estratégica de RSE	15
4.	<i>Entorno Económico</i>	16
4.1.	Desempeño Económico	16
4.2.	Anticorrupción.....	22
4.3.	Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo	22
4.4.	Prevención de Fraude	22
4.5.	Gestión de riesgo.....	22
5.	<i>Entorno Social</i>	23
5.1.	Prácticas laborales	23
5.2.	Programa de pasantías.	26
5.3.	Consumidores Financieros.....	27
6.	<i>Entorno Ambiental</i>	29
6.1.	Uso sostenible de los recursos	29
6.2.	Indicadores de consumo de agua y electricidad.....	29
6.3.	Consumo de papel certificado.....	32
6.4.	Reciclaje y acciones para disminuir el impacto.....	32
7.	<i>Calificación de Desempeño en RSE</i>	33
8.	<i>Anexos</i>	34
8.1.	Desarrollo de Indicadores de ASFI	34

1. Mensaje del Gerente General

Señoras y señores:

El Banco de la Nación Argentina (BNA) es una entidad autárquica del Estado Argentino creada por la Ley N° 2.841 del Congreso Nacional Argentino el 16 de octubre de 1891 y abrió su Sucursal en Bolivia el año 1958, desde entonces viene trabajando con la misión de impulsar el desarrollo del comercio bilateral entre Argentina y Bolivia, además de apoyar al desarrollo del sector productivo del País.

El BNA es 100% de capital estatal, dado su carácter de entidad autárquica del Estado y el capital social de la Entidad no está compuesto por acciones. La Sucursal del Banco en Bolivia, acorde a la Ley de Servicios Financieros es un Banco Múltiple y brinda servicios financieros de calidad, destacándose positivamente como uno de los Bancos más solventes de Bolivia y atendiendo con mayor énfasis a grandes empresas, Pymes y pequeñas empresas del sector productivo.

Desde el año 2015 la Sucursal informa anualmente sobre la gestión de Responsabilidad Social Empresarial (RSE), difundiendo a los distintos grupos de interés los resultados de sus acciones, enmarcándose no solamente a una perspectiva económica, sino también social y ambiental.

En ese contexto y alineándose al marco normativo, presentamos el Informe sobre la gestión de RSE correspondiente a la gestión 2017, resaltando el cumplimiento de la función social del Banco, coadyuvando a la población en el logro del desarrollo integral para el vivir bien.

El Banco de la Nación Argentina, dentro del marco de Responsabilidad Social contribuye al desarrollo humano sostenible, en beneficio de sus grupos de interés en pos de mejorar la calidad de vida de toda la comunidad y el medio ambiente.

La Responsabilidad Social Empresarial es una forma de gestión transversal a las actividades del Banco, para ello se han adoptado los estándares internacionales a través del Global Reporting Initiative – GRI.

Como un Banco comprometido con el desarrollo de Bolivia ratificamos nuestro compromiso de seguir trabajando para contribuir con el desarrollo de forma responsable con calidad, calidez y respeto a los derechos de los consumidores financieros y en especial el apoyo al desarrollo del sector productivo de Bolivia en el marco del giro del negocio.

Pablo Andrés Pi
Gerente General

2. Perfil del Banco de la Nación Argentina

2.1. Reseña Histórica del Banco

El Banco de la Nación Argentina fue fundado en 1891 por iniciativa del presidente Carlos Pellegrini, como un medio para resolver los embates de una devastadora crisis económica que afectaba, en especial, al sistema bancario existente en ese momento.

De capital enteramente estatal, en pocos años abarcó en su giro a toda la geografía nacional y se convirtió en el mayor Banco comercial argentino. Su objetivo principal es el de ejecutar la función de agente financiero del Gobierno Federal y, como tal, recibe depósitos oficiales y realiza pagos por cuenta y orden de la Nación.

Durante toda la centuria participó activamente en los principales acontecimientos de la vida económica del país. Tuvo una actitud descollante en la asistencia al sector rural, a tal punto que contribuyó decisivamente a que la República Argentina se convirtiera en una potencia mundial en el segmento de los agro-negocios.

Otra prioridad del Banco ha sido la atención de las pequeñas y medianas empresas, como así también a las parcelas de la población menos favorecidas que cuentan con sus servicios, inclusive en las localidades alejadas de los grandes centros y de escasa relevancia económica.

A la par de esos compromisos y a tono con las innovaciones que se fueron produciendo en las últimas décadas en la operatoria bancaria, la entidad ha diversificado sus líneas de actuación para ingresar en nuevos segmentos del mercado, especialmente en áreas no tradicionales, cambiando su manejo hacia prácticas más asociadas con el mismo, en armonía con las tendencias globales.

Sensible a los cambios que se fueron produciendo en las relaciones económicas entre las naciones, el Banco se proyectó más allá de las fronteras y luego de habilitar sucursales en los países hermanos de América Latina se hizo presente en los centros financieros de mayor nivel internacional.

Hoy, el Banco Nación cuenta con filiales en Uruguay (Montevideo), Paraguay (Asunción, Concepción, Encarnación y Villarrica), Brasil (Río de Janeiro, San Pablo y Porto Alegre), Bolivia (Santa Cruz de la Sierra) Estados Unidos (Nueva York y Miami), España (Madrid) y una oficina de representación en China (Pekín).

En el mercado argentino, el liderazgo del Banco Nación dentro del sistema financiero se consolida y reafirma a través de los años, permitiendo ejercer el rol de brazo financiero del Estado Nacional, pudiendo de esta manera asistir crediticiamente a los sectores de la economía que más lo requieren, en pos del desarrollo productivo del país.

2.2. Trayectoria Internacional

El Banco de la Nación Argentina desarrolla su actividad internacional, tanto comercial como financiera, apoyado en una red integrada por 10 sucursales operativas en seis países y una oficina de representación en China, todas las cuales adaptándose a las exigencias de cada mercado donde están presentes, constituyen un importante instrumento para el desarrollo de negocios internacionales y de comercio exterior.

Esta estructura permite satisfacer una serie de objetivos básicos como son:

- Apoyar el perfil de negocios del Banco, mejorando e incorporando productos que satisfagan la demanda de servicios bancarios y financieros internacionales por parte de nuestros clientes.
- Facilitar y promover un mayor crecimiento en la actividad del Banco como instrumento para el desarrollo del Comercio Exterior.
- Sostener y promover la actividad en el exterior de los sectores exportadores argentinos mediante apoyo y asesoramiento constante a los mismos en sus negocios internacionales, respaldando su presencia en ferias y exposiciones en el exterior, especialmente a las Pequeñas y Medianas Empresas (PyMes).
- Consolidar e incrementar las relaciones y negocios con bancos corresponsales que posibiliten la concreción de negocios y la ampliación de las fuentes de recursos en condiciones y precios competitivos.

El Banco de la Nación Argentina en el mundo



La red de sucursales y representaciones en el exterior, en función de su ubicación geográfica se distribuyen en dos grupos bien definidos:

- **Hemisferio Norte:** Las Filiales ubicadas en EE.UU. (Nueva York y Miami), España (Madrid), actúan con un perfil de banca mayorista, con funciones diferenciadas de acuerdo a las características de cada plaza, y conformando un sistema integrado que posibilita el desenvolvimiento de una amplia gama de operaciones y servicios internacionales.

El perfil de estas sucursales está dirigido, por un lado, a potenciar los créditos en respaldo a las exportaciones de productos argentinos y, por el otro, a la obtención de fuentes de financiamiento con entidades bancarias de primera línea.

Nuestra Oficina de Representación actúa en la gestión de negocios y la promoción del comercio bilateral entre Argentina y el país sede. Participa y apoya a misiones comerciales argentinas y brinda asesoramiento sobre el mercado, procurando, a través de la difusión de los servicios que ofrece la red BNA, generar negocios para el grupo y constituirse en el referente financiero argentino en el país.

- **Hemisferio Sur:** Las sucursales en Sudamérica, Brasil (San Pablo), Uruguay (Montevideo), Paraguay (Asunción, Concepción, Encarnación y Villarica) y Bolivia (Santa Cruz de la Sierra), tienen por misión, principalmente, atender la operatoria doméstica y de comercio exterior intrarregional, siendo una herramienta sustancial para apoyar la actividad comercial de la Argentina en la región, complementada con una activa participación en el aspecto promocional del comercio exterior en nuestro país, por medio de la participación del Banco de la Nación Argentina en ferias y exposiciones sectoriales en los distintos países del área, acompañando el accionar de empresarios argentinos que desarrollan y expanden sus actividades en dichos países. De esta manera la red de sucursales en Sudamérica, conforma un instrumento de importancia para la implementación e integración de los negocios en el MERCOSUR.

En todos los casos el personal de nuestras casas en el exterior cuenta con experiencia profesional en cada mercado y está a disposición de los clientes y de todos los empresarios vinculados a los negocios internacionales para brindar su asesoramiento sobre todos los aspectos relacionados con los posibles negocios que estos pretendan desarrollar, cumpliendo así con los objetivos fundamentales del Banco como medio idóneo para el fomento y desarrollo de las actividades comerciales y financieras globales con el resto del mundo.

2.3. El Banco de la Nación Argentina en Bolivia

La filial Santa Cruz de la Sierra del Banco de la Nación Argentina fue habilitada el 23 de abril de 1958 por el señor Presidente del Directorio de la Institución Dr. Carlos A. COLL VENEGAS, en un local arrendado ubicado en la calle Sucre N° 28, a pasos de la Catedral.

Se trata de una sucursal del primer Banco argentino, de capital enteramente estatal, que opera desde el año 1891, contando actualmente con más de 600 filiales distribuidas a lo largo y a lo ancho de la geografía argentina, convertido rápidamente en la primera Entidad del sistema financiero.

Desde hace unos 30 años aproximadamente, las oficinas y planta operativa de la filial Santa Cruz de la Sierra funcionan en su edificio propio, emplazado en la acera norte de la Plaza 24 de septiembre, calle Junín N° 22, asumiendo desde siempre el rol principal de “sostener y promover la actividad en el exterior de los sectores exportadores argentinos mediante apoyo y asesoramiento constante”.

2.4. Misión y Visión

Misión: Impulsar el desarrollo del comercio bilateral, con énfasis en colocaciones vinculadas a exportaciones argentinas, actuando en todo tipo de operaciones tanto sobre flujos del comercio como sobre inversiones, a fin de sostener una activa presencia en la plaza de asiento, sin desmedro de explotar la fortaleza de contar con una red de sucursales en la región.

Visión: Ser el nexo obligado de los negocios de comercio entre Argentina y el país sede, líder en el segmento de empresas y bancos locales con intereses y negocios con Argentina, y en el de las empresas argentinas radicadas en ese país, aspirando a ser un Banco referente en el comercio exterior de la región donde el BNA tiene presencia, con una activa participación en la prestación de servicios financieros a empresas del país sede.

2.5. Perfil Institucional

La Sucursal en Bolivia del Banco de la Nación Argentina tiene el siguiente el Perfil:

- Contribuir al desarrollo de los sectores productivos de Bolivia, prestando asistencia financiera a las micro, pequeñas y medianas empresas, cualquiera fuere la actividad económica en la que actúen.
- Promover y apoyar el comercio con el exterior, y especialmente, estimula las exportaciones de bienes, servicios y tecnología argentina.
- Brindar a las empresas productoras de bienes y servicios créditos para inversión y capital de trabajo, otorgando, financiamiento y garantías a la actividad de comercio exterior.
- También orientar su actividad a las personas físicas a través de préstamos personales y productos interrelacionados.

2.6. Gobierno Corporativo

El BNA es gobernado por un Directorio compuesto por un Presidente, un Vicepresidente y diez Directores, todos los cuales son argentinos nativos o por opción, o naturalizados con no menos de diez años de ejercicio de la ciudadanía.

El Presidente, el Vicepresidente y los Directores son designados por el Poder Ejecutivo de la Nación Argentina y sus mandatos duran cuatro años, pudiendo ser nuevamente designados.

El Directorio establece las normas para la gestión económica y financiera del Banco, decide sobre las operaciones con la clientela y resuelve los casos no previstos en dichas normas.

Para la Sucursal Bolivia, las funciones del Directorio son ejercidas por el Órgano Equivalente, que según definición de ASFI “Corresponde a los apoderados generales en el caso de sucursales de entidades financieras extranjeras, en el marco de las responsabilidades otorgadas por sus casas matrices”.

La administración del Banco es ejercida por el Gerente General asistido por un Comité Gerencial integrado por los Subgerentes Generales y por los Responsables de otras Unidades Funcionales con reporte directo a la Gerencia General.

El Directorio designa a propuesta del Presidente, al Gerente General, Subgerentes Generales y Gerentes Departamentales. Ellos son los asesores inmediatos del Presidente, Vicepresidente y Directores. En esa calidad asisten, en su caso, a las reuniones del Directorio.

El Gerente General es responsable por el cumplimiento de las normas, reglamentos y resoluciones del Directorio, para cuyo cumplimiento puede dictar las disposiciones que son necesarias.

La Subgerencia General de Banca Internacional es la responsable por el control del funcionamiento de las Filiales del BNA en el exterior. Del mismo modo, esta Área está compuesta por una Subgerencia Departamental de Instituciones Financieras Internacionales y dos Gerencias Departamentales: Filiales del Exterior y Comercio Exterior. La Gerencia Departamental de Filiales del Exterior se subdivide en dos Subgerencias Departamentales: Hemisferio Norte y Hemisferio Sur. Esta última controla a BNA Bolivia.

La labor de supervisión está distribuida en siete comités, en cuya denominación quedan implícitas las funciones que ejercen los directores:

COMITÉ DE GOBIERNO CORPORATIVO

Es responsable de evaluar el grado de cumplimiento de los lineamientos básicos de buen gobierno corporativo.

COMITE DE LGI/FT/DP

Tiene como objetivo proponer, analizar, evaluar e implementar políticas integrales y procedimientos encaminados a prevenir la LGI/FT y/o DP con Enfoque Basado en Riesgo.

COMITÉ DE TI

Es responsable establecer políticas, procedimientos y prioridades para la administración de la Información y Gestión de los recursos de TI.

COMITÉ DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Es responsable de establecer los mecanismos para la administración y el control de la seguridad de la información.

COMITÉ DE GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS

Es responsable del diseño de las políticas, sistemas, metodologías, modelos y procedimientos para la eficiente gestión integral de riesgos y de los límites de exposición a los diferentes tipos de riesgo.

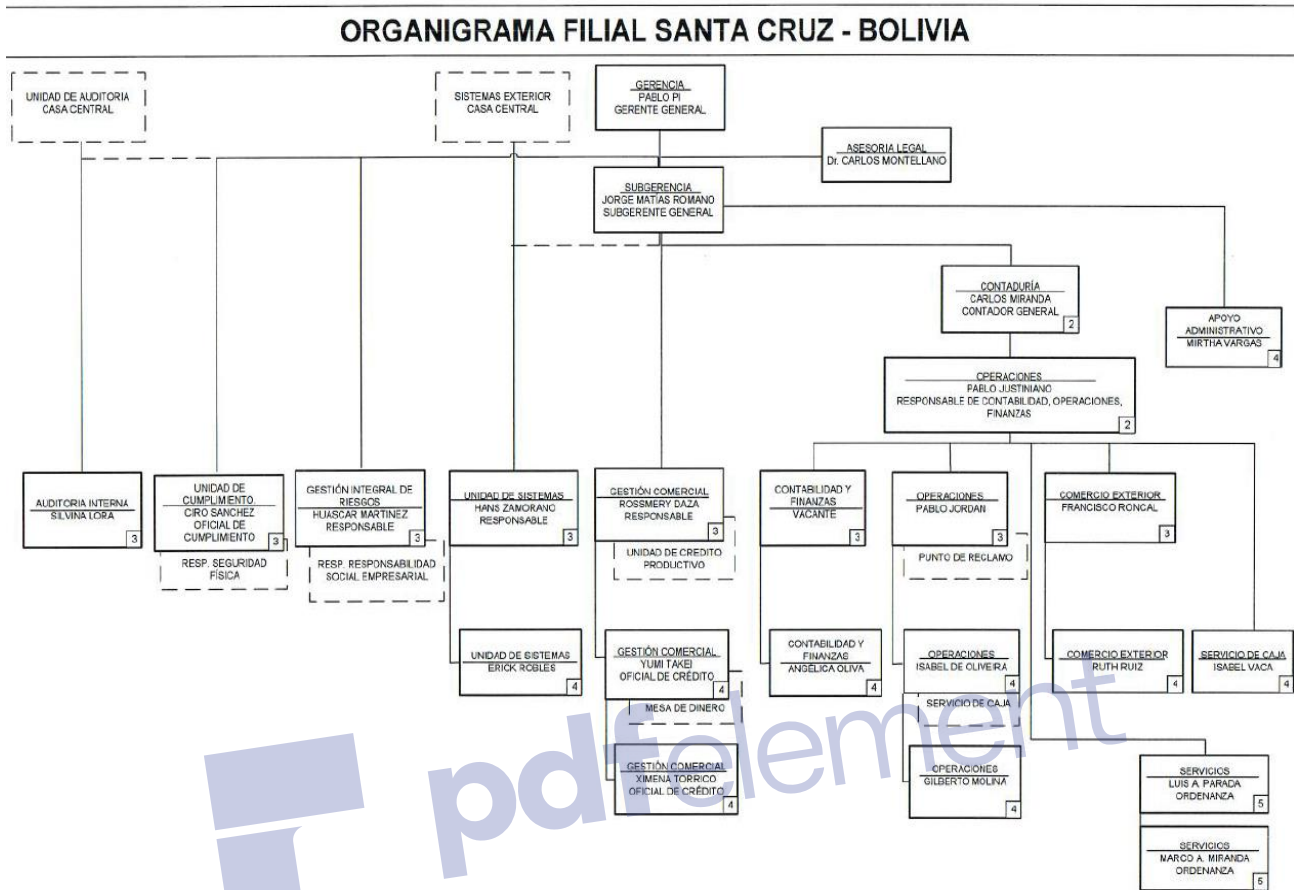
COMITÉ OPERATIVO DE TI

Es responsable de coordinar el trabajo al interior del Área de Sistemas, dando seguimiento al plan operativo anual.

COMITÉ DE SEGURIDAD FÍSICA

Es el responsable de analizar y evaluar las situaciones de riesgo de vulneración a los sistemas de seguridad física, así como las medidas preventivas y correctivas.

2.7. Organigrama del Banco



2.8. Productos y Servicios del Banco

BANCA PERSONAL

- **Caja de Ahorros:** Producto que permite al depositante disponer de su dinero en efectivo siempre y de forma segura, podrá realizar depósitos y retiros cuando lo desee, tanto en bolivianos como en dólares americanos. Los retiros se pueden realizar por medio de ventanilla de caja o cajero automático y los depósitos por ventanilla.
 - Beneficios:
 - Liquidez inmediata.
 - Tarjeta de débito visa con cobertura internacional.
 - Acceso a cajeros Automáticos de la red ENLACE, UNIREC, REDBANK y PLUS.
 - Compra en comercios con débito en su cuenta.
 - Sin costo por mantenimiento de cuenta.
 - Su Cuenta de Ahorro en Bolivianos no paga el Impuesto a las Transacciones Financieras (ITF).
 - La tarjeta de débito cuenta con un seguro de protección opcional, con coberturas orientadas a cubrir los riesgos a los que están expuestos los usuarios de tarjeta de débito.
- **Depósito a Plazo Fijo DPF:** El depositante podrá realizar sus depósitos a plazo a fijo tanto en bolivianos como en dólares, contando además, con la atención personalizada que merece. También puede contar con una Préstamo Personal pre-aprobado por hasta un 80% del monto del DPF.

- **Préstamos personales:** Para empleados dependientes y profesionales independientes, la Sucursal ofrece créditos de consumo de libre disponibilidad, con plazo de hasta 36 meses, monto desde \$us1.000 hasta \$us10.000 o su equivalente en bolivianos.
 - Beneficios:
 - Tasa de interés competitiva
 - Aprobación del crédito con agilidad
 - Cuotas mensuales al alcance de tu bolsillo
 - Débito automático a tu cuenta de ahorro
- **Transferencias desde/al exterior:** Con este servicio los clientes del banco pueden enviar o recibir dinero hacia o desde el exterior en forma segura, eficiente y económica. Es posible cobrar jubilaciones o pensiones del exterior, a través del BNA en forma segura y a costos competitivos.
- **Cambio de divisas:** Para los clientes con cuentas del BNA, según el volumen de depósitos y/o créditos, el Banco puede otorgar un tipo de cambio preferencial para el cambio de divisas.
 - Beneficios
 - Tipo de Cambio preferencial.

BANCA COMERCIAL

- **Descuento de documentos:** Esta línea le permite transformar su cartera de letras en efectivo, en moneda nacional o en dólares USA.
- **Préstamos a Empresas para Capital Operativo o Inversión:** Para el normal desarrollo de las tareas de su negocio le ofrecemos nuestra línea de préstamos para capital operativo o inversión, tendientes a asistir a las empresas atendiendo sus necesidades financieras.
 - Ventajas:
 - Optimización de Flujo de Caja.
 - Disponibilidad inmediata de fondos en cualquier moneda.
 - Plazo hasta un año.
 - Tasa de interés competitiva.
 - Diferentes formas de pago a capital e intereses (al vencimiento, mensual, trimestral, etc.) acordes al flujo de caja y capacidad de pago.
 - Garantías: Las garantías requeridas podrían ser hipotecarias, warrant, prendarias o quirografarias.
- **Financiación de Importaciones de Bienes de Capital de origen Argentino:** El Banco ofrece la facilidad de adquirir la maquinaria agrícola o industrial de origen argentino de acuerdo a las necesidades del consumidor mediante una línea de financiación de hasta el 100% del precio de la máquina y hasta 5 años de plazo.
- **Boletas de Garantía:** Garantiza el cumplimiento de diversos contratos de clientes con terceros, pago de derechos arancelarios y seriedad de propuesta, por plazos e importes definidos
- **Cuenta Corriente:** El Banco de la Nación Argentina brinda a los clientes las cuentas corrientes, disponible en bolivianos o en dólares americanos, según sus necesidades, pudiendo operar con cheques.
 - Beneficios

- Las cuentas corrientes del BNA cuentan con los mismos beneficios de las cuentas de ahorro y el beneficio adicional de poder utilizar cheques como medio de pago.

COMERCIO EXTERIOR

Servicios:

- **Cobranzas de Exportación:** Realizamos la gestión de aceptación y cobro de documentos comerciales y financieros librados por exportadores de Bolivia, ante importadores del Exterior, utilizando para ello los servicios de nuestras filiales en el exterior o una amplia red de Bancos Corresponsales ubicados en la plaza del Importador.
- **Cobranzas de Importación:** Realizamos la gestión de aceptación y cobro ante importadores locales de documentos comerciales y financieros remitidos del exterior por exportadores extranjeros a través de nuestras Filiales o Bancos Corresponsales. Gestionamos la entrega de los documentos de la cobranza, contra pago o aceptación de la misma.
- **Operaciones de Cambio:** Si es cliente del Banco y según el volumen de depósitos y/o créditos que posea, podemos otorgarle un tipo de cambio preferencial para el cambio de divisas.
- **Transferencias y Órdenes de Pago:** Con este servicio, podrá comprobar que llegar a todo el mundo es fácil. Podrá enviar o recibir dinero hacia o desde el exterior en forma segura, eficiente y económica a través de nuestras filiales en el exterior y una amplia red de corresponsales.
- **Jubilaciones en el Exterior:** En caso de ser de origen argentino podrá percibir su beneficio estando en nuestro país de forma oportuna y sin retrasos.

Productos:

- **Créditos Documentarios de Exportación:** Efectuamos la notificación, confirmación, negociación de Cartas de Crédito emitidas en el exterior, a favor de exportadores, sean o no clientes del Banco.
- **Créditos Documentarios de Importación:** El Banco de la Nación Argentina realiza la emisión, negociación, pago de los créditos documentarios solicitados por sus clientes, para la importación de bienes desde el exterior.
- **Cartas de Crédito Stand By:** Garantizamos obligaciones como repago de un préstamo o de un anticipo y emisiones de boletas de garantía para el fiel cumplimiento de un contrato, ejecución de obra, suministro de mercadería y licitaciones de cualquier tipo.
- **Avales:** Garantizamos el cumplimiento de contratos comerciales de nuestros clientes con terceros.

Financiamientos:

- **Exportaciones:** El Banco financia exportaciones en instancias de Pre-embarque y Post-embarque a tasas competitivas.
- **Importaciones:** El Banco financia importaciones en forma directa o mediante Cartas de Crédito de acuerdo a las necesidades a tasas competitivas.

- **Financiación de Importaciones de Bienes de Capital de origen argentino:** Nuestro Banco le ofrece la posibilidad de adquirir la maquinaria agrícola o industrial de origen argentino de acuerdo a sus necesidades mediante una línea de financiación:
 - 70% del valor comercial del bien, con un plazo de hasta 3 años, con garantía prendaria del bien a financiar.
 - 100% del valor comercial del bien, con un plazo de hasta 5 años, con garantía hipotecaria de inmuebles o terrenos.

BANCA ELECTRÓNICA

A nivel mundial los clientes de Tarjeta de Débito pueden realizar consultas de saldo, retiro en efectivo en cajeros automáticos y compras en comercios. En Bolivia el BNA forma parte de la red UniRed de cajeros del Banco Unión S.A., y a través de sus más de 350 ATM's a nivel nacional puede realizar sus transacciones.

2.9. Afiliaciones y membresías

	ASOBAN Asociación de Bancos Privados de Bolivia
	FELABAN Federación Latinoamericana de Bancos
	FUNDARE Fundación para el Reciclaje

3. Gestión de Responsabilidad Social Empresarial

3.1. La RSE en el Banco de la Nación Argentina

El Banco de la Nación Argentina a través de su Código de Gobierno Societario define la estructura, composición y responsabilidad de los órganos de Gobierno y refiere al desarrollo de su actividad a efectos de alcanzar los objetivos previstos en su Carta Orgánica, acorde con las buenas prácticas de gobierno y transparencia de la gestión adoptando una política de mejores prácticas en la gestión del Gobierno Societario con las Sociedades Controladas.

A través del Código de Gobierno Societario define la línea de Gobierno Corporativo, Directorio, Comités, Auditorías internas y externas, Controles internos y Políticas organizacionales. Entre sus políticas tiene establecidas siete políticas que son: política de incentivos económicos al personal; política de transparencia; política de “conozca su estructura organizacional”; política de gestión de riesgos; capacitación; normas de conducta y ética profesional; y responsabilidad social.

De esta manera, el Banco de la Nación Argentina dentro del marco de Responsabilidad Social contribuye al desarrollo humano sostenible, a través del compromiso y la confianza hacia sus empleados y sus familias, la comunidad local, la sociedad en general y, en pos de mejorar la calidad de vida de toda la comunidad y el medio ambiente.

Específicamente, estimula en sus agentes la identidad y pertenencia con la empresa, estableciendo beneficios con alto contenido social por contribuir ellos al bienestar de los mismos y su grupo familiar, entre los que se destacan: la Bolsa de Libros para hijos de empleados, las Colonia de Vacaciones y Campamentos para el mencionado segmento, incentivos para quienes quieran concluir sus estudios secundarios, seguro de retiro, etc.

Por otro lado y con el convencimiento que la calidad de vida de los recursos humanos genera valor para la entidad, el BNA tiene implementado como beneficio adicional, una línea de créditos al personal, entre ellos el “Préstamo para la Vivienda Propia y Permanente” y el “Personal”. También ha creado una Unidad específica de recreación y deportes con el fin de fomentar las prácticas deportivas en el personal y su grupo familiar, asimismo a través de la Unidad Organizativa Asistencia Médica y Social e Higiene y Seguridad se han dictado cursos sobre prevención de incendios y atención de primeros auxilios –utilización del desfibrilador, prevención de ciertas enfermedades como el dengue, la gripe A, etc.

Asimismo, los empleados del BNA están beneficiados con un Sistema de Adaptación Prejubilatoria y Transferencia de Conocimientos con el objeto de facilitar el proceso de transición de la vida laboral activa de los nuevos jubilados al inicio de una nueva etapa y adaptación al nuevo rol social y reubicación en el contexto familiar.

Como reconocimiento a la labor y a la trayectoria de los empleados, en cada Aniversario del Banco se otorgan testimonios recordatorios como ser medallas y/o llaveros a quienes hubieran cumplido los 25, 40 y 50 años de antigüedad en la Institución, así como también un diploma a quienes se hayan jubilado dentro de los últimos doce meses.

El BNA fomenta la relación Universidad- Empresa promoviendo el desarrollo y crecimiento.

- Suscribe convenios de colaboración con las Universidades, generando una relación de interés mutuo.
- Apoya la formación universitaria porque significa apoyar a las futuras PyMEs del país.
- Promueve la vocación emprendedora.

Asimismo, el BNA fomenta el vínculo con el deporte, apoyando este tipo de actividades en todo el país; promoviendo la vida sana, el trabajo en equipo, la solidaridad, la asunción de responsabilidades y de riesgos a fin de alcanzar un objetivo.

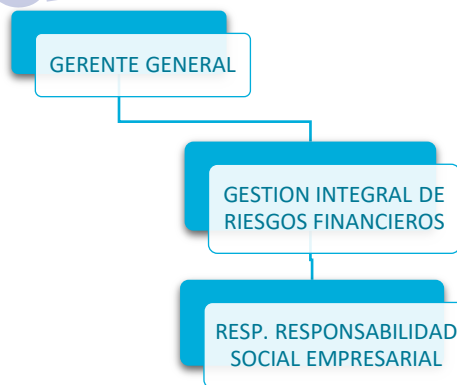
En forma directa o a través de su Fundación en Argentina efectúa donaciones de textos escolares, mobiliario, computadoras, instrumental y demás elementos de uso médico asistencial, etc. Asimismo fomenta entre sus empleados la realización de acciones de bien común, como ser la participación en eventos deportivos solidarios. Por otra parte, el BNA continúa en la profundización de sus programas de concientización de ahorro de recursos ambientales (papel, energía, etc.).

3.2. Compromiso de la Sucursal en Bolivia

La Sucursal en Bolivia del Banco de la Nación Argentina plasma su compromiso a través de una gestión relacionada con la cultura organizacional de la Sucursal y orientada hacia una gestión socialmente responsable, que incorpore aspectos económicos, sociales y medioambientales.

Desde la creación y apertura de la Sucursal en Bolivia promueve el desarrollo de Bolivia y Argentina a través de un apoyo económico por medio de créditos a los sectores productivos, promoviendo el intercambio de bienes y servicios y el apoyo a las actividades de los clientes financieros.

La Unidad de RSE fue creada en la gestión 2014 con la finalidad que la Sucursal del Banco de la Nación Argentina oriente su gestión de forma social y ambientalmente responsable, implementando un sistema de gestión de RSE para desarrollar estrategias y mecanismos para que el Banco apoye un desarrollo sostenible de Bolivia. La Unidad de RSE se encuentra bajo la dependencia de la Unidad de Gestión Integral de Riesgos Financieros.



El BNA se basa en cuatro mandatos que se interrelacionan con una cultura socialmente responsable:

- Contribuye al desarrollo de los sectores productivos del país, prestando asistencia financiera a las micro, pequeñas y medianas empresas, cualquiera fuere la actividad económica en la que actúen.
- Promueve y apoya el comercio con el exterior, y especialmente, estimula las exportaciones de bienes, servicios y tecnología argentina.
- Pone a disposición de las empresas productoras de bienes y servicios créditos para inversión y capital de trabajo, otorgando, financiamiento y garantías a la actividad de comercio exterior.
- También orienta su actividad a las personas físicas a través de préstamos personales e hipotecarios para la vivienda y productos interrelacionados.

3.3. Compromiso con los Grupos de Interés

El compromiso del BNA con una labor responsable se refleja en sus diferentes grupos de interés que son los siguientes:

Gobierno

Ser transparentes, cumplir con la legislación vigente en materia bancaria, laboral, impositiva y otras relativas al giro del negocio

Proveedores

Promover una relación justa, equitativa y transparente.

Comunidad

Brindar productos y servicios financieros de calidad aportando al desarrollo sostenible de Bolivia.



Directores y Accionistas

Cumplir con las determinaciones y lineamientos del Directorio, ser transparentes brindando una información suficiente y oportuna, generar resultados adecuados.

Consumidor Financiero

Establecer una relación transparente, responsable y de largo plazo, ofreciendo servicios

Funcionarios

Satisfacer el bienestar de los/las trabajadores, generar entusiasmo y motivación para el desarrollo personal y profesional.

Para la edificación de la estructura sostenible del Banco, se consideran como pilares fundamentales: el comportamiento ético, el respeto a los Derechos Humanos, los intereses de las partes interesadas, la legalidad y las normas internacionales de comportamiento, así como la transparencia de gestión y la rendición de cuentas a los grupos de interés. Para el BNA, los principios son una manera de velar por el bienestar de sus grupos de interés y encaminar sus actividades a una aplicación que impulse el progreso de la comunidad.

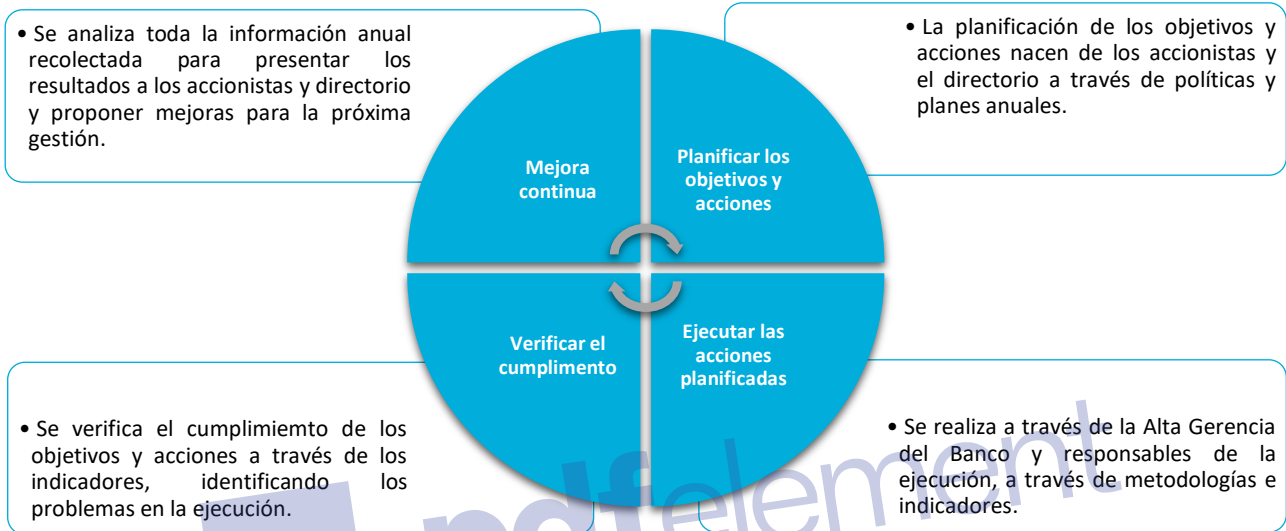
La transparencia es un factor fundamental para mantener unas relaciones estables y a largo plazo con los distintos grupos de interés. Esto se logra a partir de un dialogo abierto e incluyente, a modo de que cualquier involucrado en algún aspecto con el Banco se sienta parte de la cadena de valor.

CONSUMIDORES FINANCIEROS	FUNCIONARIOS	COMUNIDAD	PROVEEDORES	GOBIERNO	DIRECTORES Y ACCIONISTAS
Oficina	Publicaciones internas	Medios de comunicación	Medios de comunicación	Informes de gestión	Juntas ordinarias y extraordinarias
Folleto	Intranet		Contacto institucional		Informe de RSE
Sitio web	Reuniones y sesiones	Sitio web	Reuniones formales	Reportes periódicos	Informes de gestión
Puntos de Reclamo					

3.4. Gestión Estratégica de RSE

La gestión de RSE del Banco de la Nación Argentina busca crear un proceso de mejora continua que ayude a conocer las acciones que realizamos y evitar futuros errores para el cumplimiento de los objetivos del Banco.

Para ello, el mantenimiento de una gestión de RSE se basa en cuatro etapas internalizar los conceptos y definiciones para que todos los funcionarios comprendan la importancia de incorporar buenas prácticas de sostenibilidad en la gestión y cultura dentro y fuera de la entidad.



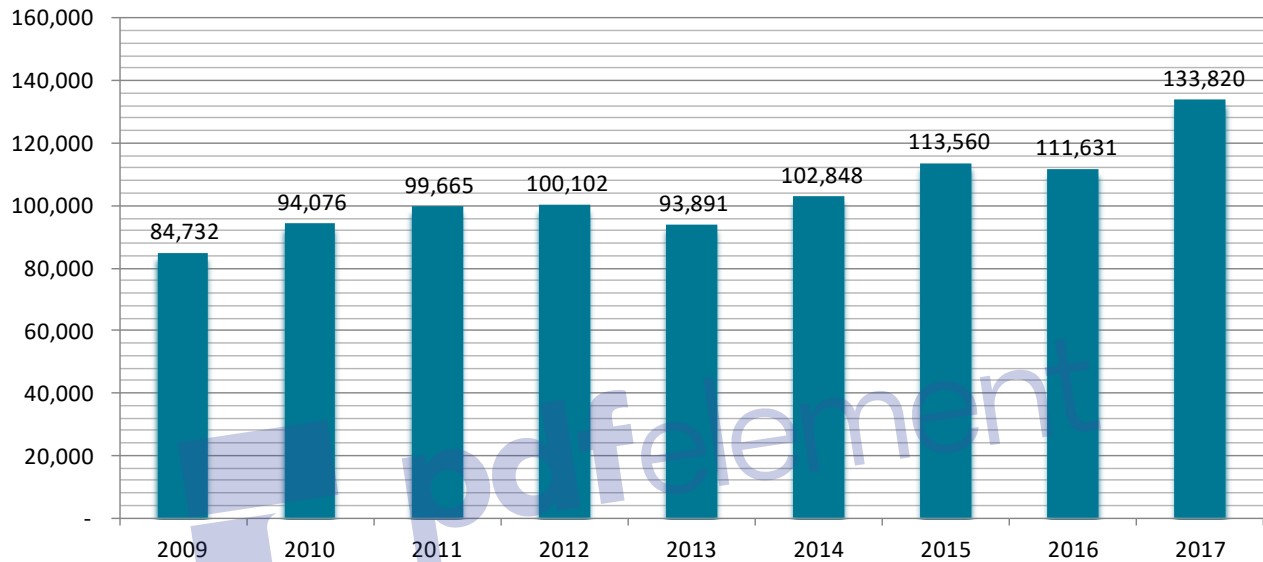
4. Entorno Económico

4.1. Desempeño Económico

4.1.1. Créditos

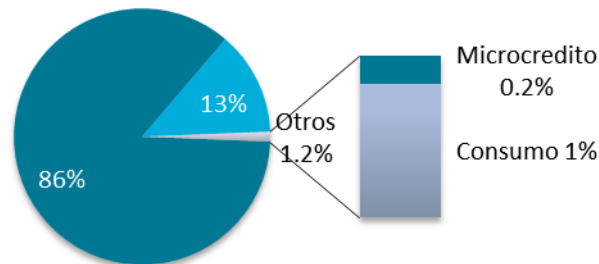
El Banco de la Nación Argentina para el año 2017, incrementó el ritmo de crecimiento de años anteriores situando el nivel de la cartera en 133,820 millones de bolivianos.

Evolución del Saldo de Cartera (en millones de bolivianos)



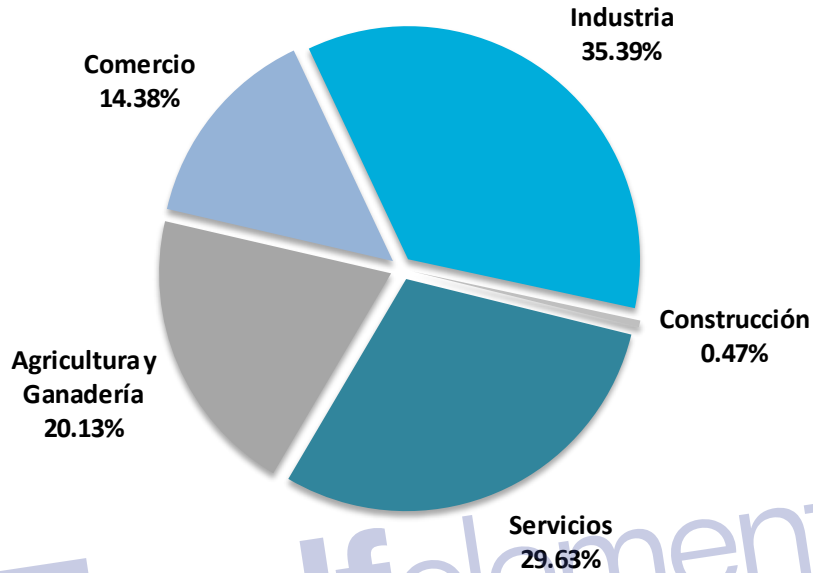
La cartera de créditos y contingente del Banco para el año 2017 corresponde a 186,611 millones de bolivianos al cierre de gestión. Dicha suma corresponde casi en su totalidad a créditos de tipo empresarial como se ve a continuación:

Composición de cartera por tipo de crédito



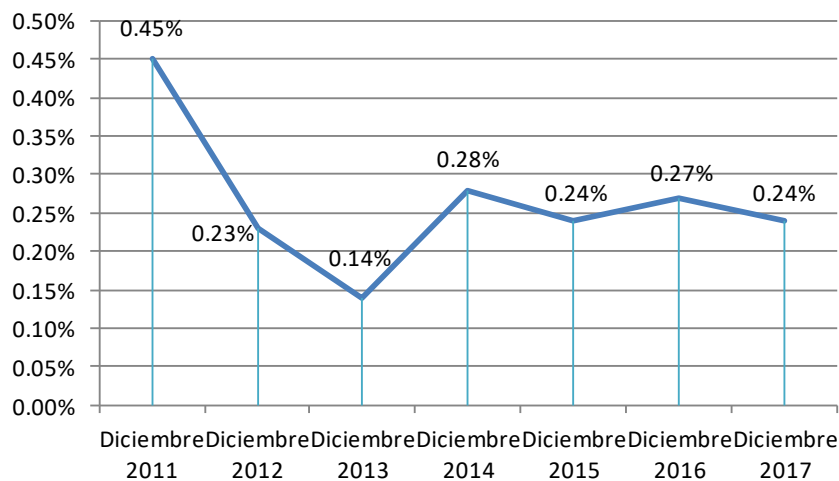
La composición de la cartera por actividad económica del deudor se concentra mayoritariamente en los sectores de Industria y Servicios, con ponderaciones de 35,39% y 29,63% respectivamente

Composición del monto de cartera y contingente por actividad económica Al 31 de diciembre de 2017



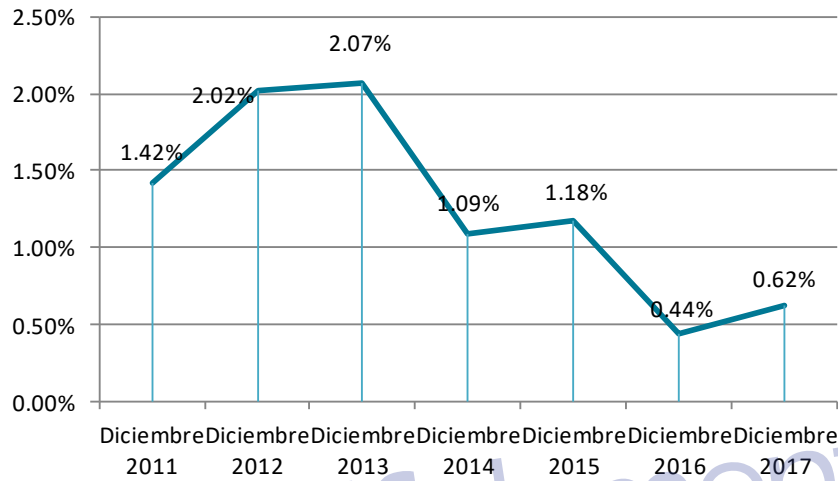
La evolución de la mora muestra niveles bajos para el año 2017, con una disminución en 0.03% con respecto a la gestión 2016. En general se debe a que el Banco mantiene una excelente administración de cartera y a la puntualidad de los prestatarios en los pagos.

Evolución de la mora al cierre de gestión



El análisis de las previsiones con respecto a la cartera bruta muestra una evolución al año 2017, con un total de 0.62% de previsiones para la cartera. Es necesario resaltar que si bien este índice está por debajo del sistema, esto se debe a la calidad de cartera, la cual está un 99.76% con calificación de cartera "A".

Evolución de previsiones de cartera incobrable/ cartera

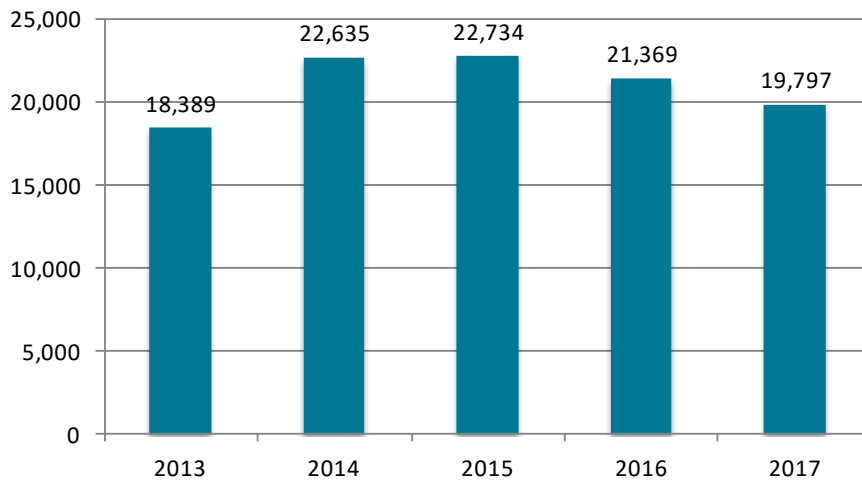


4.1.2. CAPTACIONES

Caja de ahorro:

Las captaciones del público en caja de ahorro disminuyeron en 1,572 miles de bolivianos, respecto al año 2016. Los depósitos ascienden a 19.8 miles de bolivianos para el 2017.

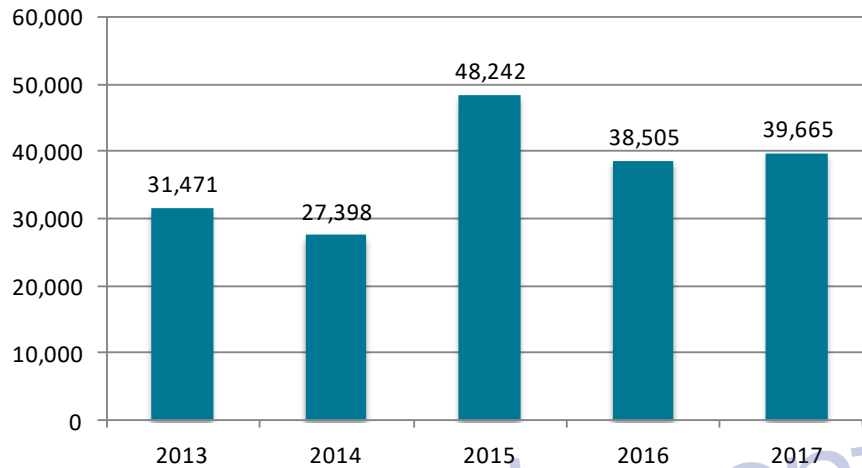
Evolución de depósitos en caja de ahorros (en miles de Bs)



Cuenta corriente:

La captación en cuenta corriente muestra un aumento del 3% en relación a los depósitos registrados en 2016. El saldo en cuentas corrientes al cierre de gestión 2017 es de 39.665 miles de bolivianos.

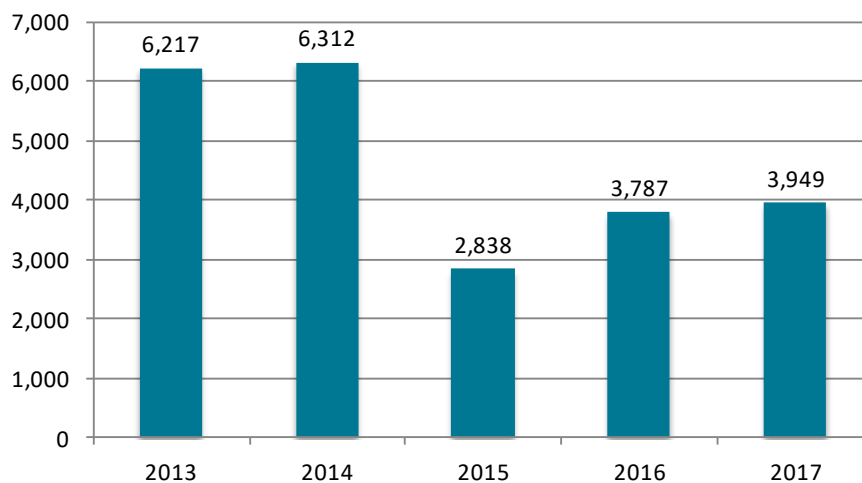
Evolución de depósitos en cuenta corriente (en miles de Bs)



Plazo Fijo:

Con respecto a los depósitos a plazo fijo, se presenta un incremento en las captaciones, con una diferencia de 162 mil bolivianos, un incremento del 4.28% y un saldo a fin del 2017 de 3.9 mil de bolivianos.

Evolución de depósitos a plazo fijo (en miles de Bs)



4.1.3. Desempeño del Banco

Estado de situación patrimonial (Expresado en Bolivianos) Al 31 de diciembre de 2017

Activo		Pasivo	
Disponibilidades	53,507,843.40	Obligaciones con el público	67,803,370.10
Inversiones Temporarias	31,584,736.30	Obligaciones con instituciones fiscales	-
Cartera Neta	134,378,281.17	Obligaciones con bancos y entidades de financiamiento	53,783,478.60
Cartera Bruta	133,898,225.30	Otras cuentas por pagar	3,120,671.70
Productos devengados por cobrar	905,626.60	Previsiones	3,461,057.60
Previsión para cartera incobrable	(827,555.80)	Total pasivo	128,168,578.00
Otras cuentas por cobrar	722,251.60	Patrimonio	
Bienes realizables	3.00	Capital social	95,490,016.60
Inversiones permanentes	4,106,258.80	Aportes no capitalizados	-
Bienes de uso	1,506,344.50	Reservas	12,011,985.30
Otros activos	1,146,069.50	Resultados (Pérdidas) acumulados	(9,198,847.60)
		Total Patrimonio	98,303,154.30
Total Activo	226,471,732.30	Total Pasivo y Patrimonio	226,471,732.30

Estado de ganancias y pérdidas (Expresado en Bolivianos) Al 31 de diciembre de 2017

Ingresos Financieros	8,959,827.15
Gastos Financieros	557,216.33
Resultado Financiero Bruto	8,402,610.82
Otros ingresos operativos	7,473,610.88
Otros gastos operativos	3,254,394.28
Resultado de Operación Bruto	12,621,827.42
Recuperación activos financieros	2,128,276.50
Cargos por incobrabilidad y desvalorización de activos	1,713,958.67
Resultado Financiero después de incobrables	13,036,145.25
Gastos de Administración	12,628,430.56
Resultado de Operación Neto	407,714.69
Abonos por diferencia de cambio y mantenimiento de valor	28,207.80
Cargos por diferencia de cambio y mantenimiento de valor	-
Resultado de ajuste por diferencia de cambio y mantenimiento de valor	435,922.49
Resultado Neto antes de ajustes de gestiones anteriores	435,922.49
Ingresos de gestiones anteriores	25,461.05
Gastos de gestiones anteriores	-
Resultado antes de impuesto y ajustes contables por inflación	461,383.54
Resultado antes de impuestos	461,383.54
Resultado Financiero Neto de la Gestión	461,383.54

Indicadores financieros destacados
Al 31 de diciembre de 2015 - 2017

	2015		2016		2017	
	BNA	SFN	BNA	SFN	BNA	SFN
RATIOS DE RENTABILIDAD						
Result.Net de la Gestión/(Activo+Contingente) (ROA)	0.41%	1.04%	0.05%	1.04%	0.16%	0.97%
Result.Net de la Gestión/Patrimonio (ROE)	1.16%	15.14%	0.16%	15.32%	0.47%	14.50%
RATIOS DE EFICIENCIA						
Gastos de Administración/(Activo+Contingente)	5.01%	3.95%	-3.92%	-4.00%	4.29%	3.41%
Gastos de Administración/(Cartera+Contingente)	20.87%	5.91%	5.93%	5.26%	6.51%	4.84%
ESTRUCTURA DE PASIVOS						
Oblig.con el Público/Pasivo+Patrimonio	37.38%	80.25%	30.71%	78.27%	29.94%	77.03%
SOLVENCIA						
Patrimonio/Activo	45.83%	36.68%	44.37%	7.87%	43.41%	7.12%
Coefficiente de Adecuación Patrimonial (CAP)	65.33%	61.32%	63.03%	12.09%	57.69%	11.89%
CALIDAD DE CARTERA						
Cartera Vigente Total/Cartera	99.76%	98.53%	99.73%	98.48%	99.76%	98.36%
Cartera Vencida Total+Ejecución Total /Cartera	0.24%	1.47%	0.27%	1.52%	0.24%	1.64%
Prev.Cartera Incobrable/Cartera	1.18%	3.49%	0.44%	3.31%	0.62%	3.39%
LIQUIDEZ						
Disponibilidades/Oblig.a Corto Plazo	97.59%	37.79%	126.46%	28.69%	88.09%	29.49%
Disponib.+Inv.Temp./Pasivo	83.42%	38.85%	85.83%	32.10%	37.57%	28.51%

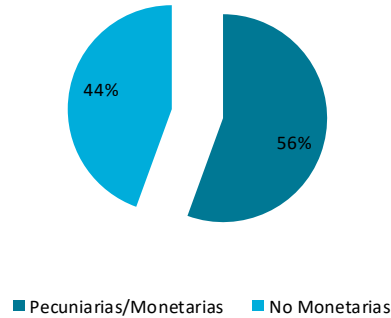
A continuación se expresa el Estado de Distribución del ingreso por grupos de interés del banco:

Distribución del ingreso por grupos de interes
(Expresado en Bolivianos)
Al 31 de diciembre de 2017

CONCEPTO	2017	
	en Bolivianos	%
Trabajadores y trabajadoras	6,296,355.89	38%
Financiadores	457,956.65	3%
Ahorristas	105,742.46	1%
Estado	857,420.76	5%
Reinversión en la entidad	160,601.72	1%
Proveedores de bienes y servicios	7,742,086.47	47%
Aportes a ASFI	343,570.00	2%
Aporte a otras entidades	112,918.56	1%
Fondo de Reestructuración Financiera	356,823.78	2%
TOTAL DISTRIBUCIÓN DEL INGRESO	16,433,476.29	100%

4.1.4. Sanciones del Banco

Sanciones Pecuniarias y No Monetarias por Incumplimientos de Ley



Durante la gestión 2017 la Sucursal recibió cinco (5) sanciones pecuniarias por un importe agregado de Bs47.400. Asimismo recibió cuatro (4) amonestaciones por incumplimiento a la normativa vigente de ASFI.

4.2. Anticorrupción

El accionar del Banco y sus funcionarios está regido bajo un Código de Ética del BNA, que en el Capítulo I a través de los Artículos 20, 25 y 29 establece que los funcionarios deben ejercer adecuadamente su cargo y en caso de que tengan conocimiento de algún acto de corrupción se pide denunciar este tipo de actividades además debe evitar recibir cualquier regalo económico o en especie para favorecer en procesos a algún tercero.

4.3. Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo

El Banco dentro de su estructura de Gobierno Corporativo tiene un Comité de Cumplimiento y Riesgo de Legitimación de Ganancias Ilícitas / Financiación del Terrorismo el cual propone, analiza, evalúa e implementa políticas integrales y procedimientos encaminados para prevenir la LGI/FT con Enfoque Basado en Riesgo.

4.4. Prevención de Fraude

El BNA, a través de su Código de Ética, establece lineamientos con respecto al uso de los bienes del Banco, criterios de idoneidad, responsabilidad, ejercicio adecuado del cargo, uso de información y conflicto de intereses, que en su conjunto y aplicación constituye un mecanismo de prevención de fraude en la institución. De igual manera el Banco, en su estructura de Gobierno Corporativo, cuenta con comités conformados por los funcionarios relacionados al ámbito de control para los que se establecieron.

4.5. Gestión de riesgo

La Sucursal tiene en su estructura el Comité de Gestión Integral de Riesgos, el cual de acuerdo al Código de Gobierno Corporativo de la Sucursal, establece que dicho Comité es “responsable del diseño de las políticas, sistemas, metodologías, modelos y procedimientos para la eficiente gestión integral de riesgos y de los límites de exposición a los diferentes tipos de riesgo”. El Comité está conformado por el Gerente General, Subgerente General, el Responsable de la Unidad de Riesgos y el Responsable de Contabilidad, Finanzas y Operaciones. La periodicidad de las reuniones del Comité es mensual, y los temas celebrados quedan reflejados en un libro de actas.

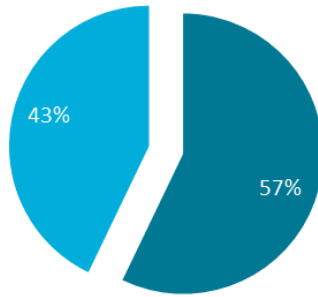
5. Entorno Social

5.1. Prácticas laborales

5.1.1. Trabajo y relaciones laborales

Actualmente, el BNA en Bolivia cuenta con 21 funcionarios permanentes. Están distribuidos de acuerdo a su género en 57% Masculino y 43% Femenino.

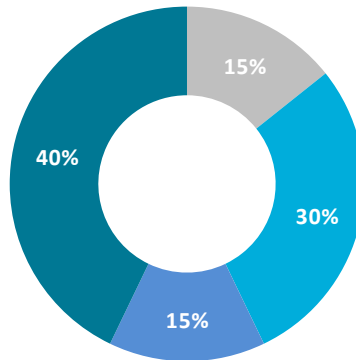
Funcionarios de acuerdo a su género



■ Masculino ■ Femenino

Por otra parte podemos observar que el 40% de los funcionarios tiene una antigüedad en el Banco entre 21 y 30 años, demostrando que existe una gran estabilidad laboral.

Antigüedad en el Banco



■ 0 - 3 AÑOS ■ 4 - 6 AÑOS ■ 11 - 20 AÑOS ■ 21 - 30 AÑOS

5.1.2. Condiciones laborales

El Banco de la Nación Argentina brinda a sus funcionarios la seguridad laboral necesaria, con instalaciones cómodas, equipadas adecuadamente para el correcto desempeño de sus funciones y resguardadas por personal de seguridad eficiente.

Dentro de las Políticas Laborales del Banco se cuenta con el Reglamento de Seguridad Física, el cual es una guía de prevención ante cualquier eventualidad.

Asimismo, se realizaron capacitaciones y simulacros con la participación de todo el personal como medidas de prevención.

Es importante señalar que se resguarda el derecho a la salud, mediante la afiliación de todos los funcionarios al Seguro de Salud de la Caja Bancaria.

5.1.3. Apoyo al Desarrollo Profesional

Durante el año 2017 se realizaron 19 capacitaciones de diversa índole, todas en favor del desarrollo profesional del personal, abarcando diversas temáticas, como ser:

NOMBRE DEL CURSO DE CAPACITACION	UNIDAD CAPACITADORA
PREVENCIÓN DE LAVADO DE DINERO EDUCACION FINANCIERA TALLER DE RIESGO DE CRÉDITO CONCIENTIZACION SEGURIDAD DE LA INFORMACION CONCEPTOS: SISTEMAS DE INFORMACION	INTERNO - BNA
EVENTO DE CAPACITACIÓN – “NIVELACIÓN MÓDULOS I MARCO NORMATIVO DE LA LGI Y MÓDULO II MANUAL DE PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS”	UIF
INFORMES DE AUDITORIA INTERNA	
EXPERTO EN ANALISIS Y CONTROL FINANCIERO	UNIVERSIDAD PRIVADA DE BOLIVIA
CLAVES PARA IDENTIFICAR BILLETES FALSOS - MONEDA NACIONAL E EXTRANJERA	ENFOCA S.R.L.
BANCARIZACIÓN Y SUS NUEVOS EFECTOS TRIBUTARIOS –	PRO EXCELENCIA - LIC. MARCO ANTONIO RAMOS
ANALISIS E INTERPRETACIÓN DE ESTADOS FINANCIEROS	PSICOJURIDIX -RENE PINTO
CURSO ORACLE BI	JUAN CARLOS IBARRA
ILICITOS TRIBUTARIOS	CEIBA
XI JORNADA MONETARIA	BANCO CENTRAL DE BOLIVIA
NUEVOS LINEAMIENTOS DE LA AEMP SOBRE APLICACIÓN OBLIGATORIA DE NORMAS CONTABLES	PROEXELENCA CONSULTORES DE NEGOCIOS
CONGRESO LATINOAMERICANO DE COMERCIO EXTERIOR	FELABAN Y ASOBAN
RIESGO OPERATIVO Y CONTROLES EFECTIVOS (CAJAS Y BANCOS)	
PROCEDIMIENTOS DE REVISIÓN EFECTIVA	AILCA
CAPACITACIÓN EN RSE	IBCE

5.1.4. Encuesta de Clima Laboral

En el año 2017 se realizó una Encuesta de Clima Laboral a todo el personal del Banco, la cual contenía 73 preguntas en 8 áreas temáticas: General, Autonomía, Cohesión, Presión, Apoyo, Reconocimiento, Equidad e Innovación.

La metodología utilizada fue a través de la escala Likert de selección cerrada y simple. Por tanto, se acuerda como puntaje mínimo 72 puntos y como máximo 360 puntos.

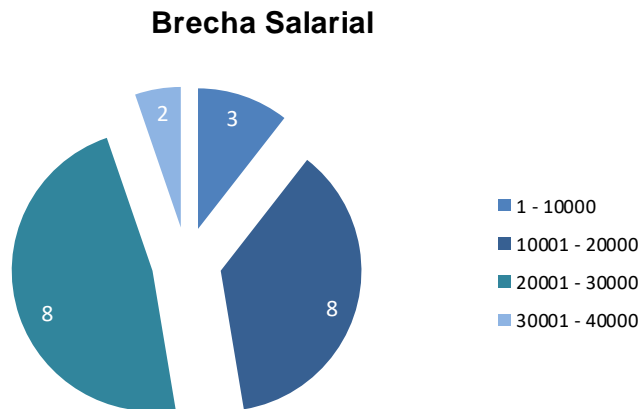
Escala de Clima Laboral	
Nivel Bajo	De 73 a 121 puntos
Nivel Medio	De 122 a 243 puntos
Nivel Alto	De 244 a 360 puntos

De esta manera el BNA obtiene 275,9 puntos, situando al banco en un Nivel Alto en cuanto a la percepción del personal sobre la institución, a continuación se aprecia el puntaje por área:

Área	Puntaje
General	67,8 de 80
Autonomía	22,9 de 30
Cohesión	84,1 de 110
Presión	13,5 de 25
Apoyo	19,1 de 25
Reconocimiento	38,5 de 55
Equidad	15,3 de 20
Innovación	14,7 de 20
TOTAL	275,9 de 360

5.1.5. Brecha Salarial

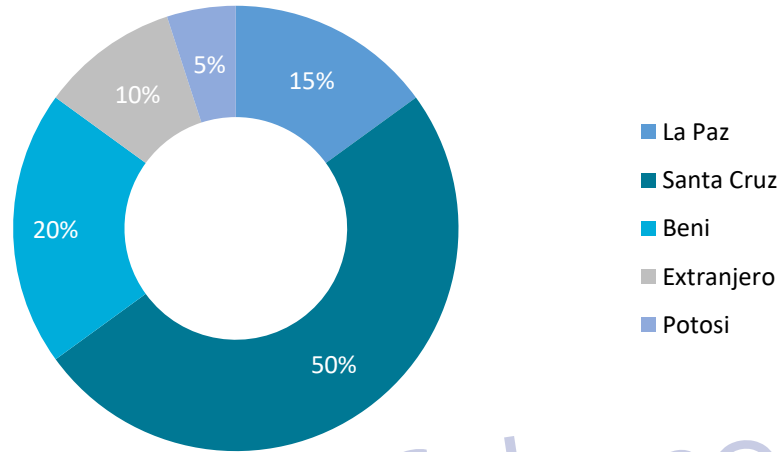
El Banco se destaca por tener sueldos relativamente elevados en comparación con otros bancos de plaza, asimismo dentro del Banco los sueldos son bastante homogéneos, tal como se puede apreciar en el siguiente cuadro:



5.1.6. Pluriculturalidad del Banco

En el Banco, la mayor parte de los funcionarios provienen del Departamento de Santa Cruz, pero también se observa que existen funcionarios de los Departamentos de La Paz, Beni y Potosí. Así mismo, un 10% de los funcionarios son extranjeros, específicamente de Argentina.

Procedencia del Funcionario



5.1.7. Rotación y Desvinculación

Durante la gestión 2017 la Sucursal solamente tuvo dos (2) desvinculaciones laborales por renuncia voluntaria. También se hizo una (1) rotación entre los funcionarios para que dichos funcionarios puedan aprender las labores realizadas en otros sectores del Banco, entre las áreas de Cartera y Contabilidad y Finanzas.

5.2. Programa de pasantías.

El Banco dentro de su programa de RSE promueve las pasantías laborales para estudiantes de últimos cursos de Universidad, consideramos importante esta labor ya que inculca a los pasantes los conocimientos prácticos que les serán de mucha utilidad en sus carreras profesionales, y sin duda, les será de ayuda al momento de postular para su primer trabajo y su posterior inserción laboral. Durante la gestión 2017, dos (2) estudiantes realizaron sus pasantías en la Sucursal.

Para el eficiente desarrollo de estos programas de pasantía el Banco cuenta con estudiantes de prestigiosas universidades de la ciudad de Santa Cruz de la Sierra:

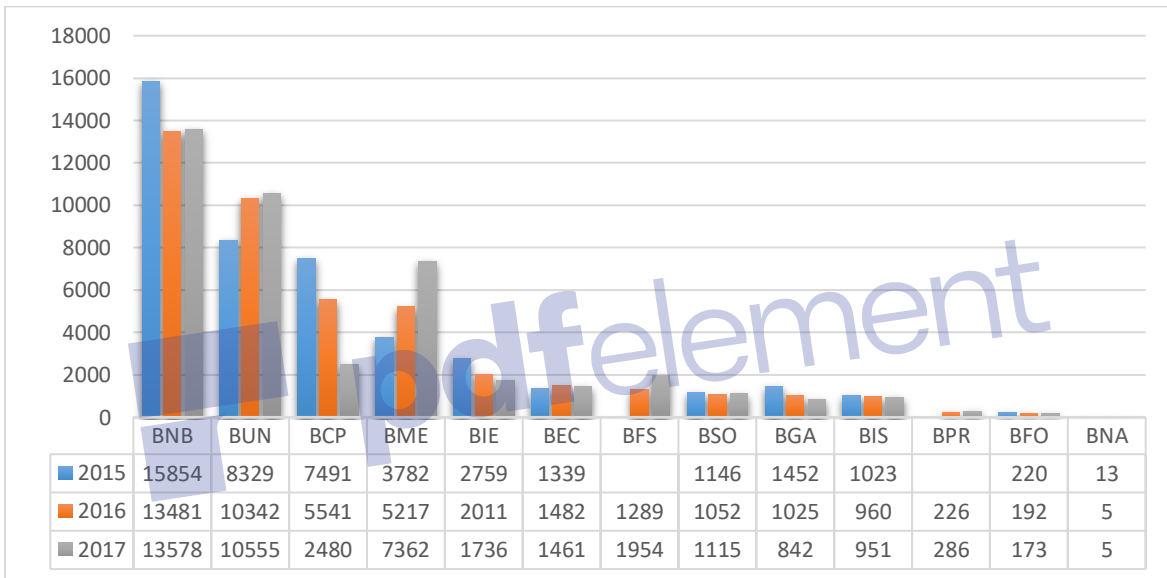


5.3. Consumidores Financieros

5.3.1. El compromiso con los consumidores financieros

El compromiso latente de generar valor para la comunidad va de la mano con la atención responsable y eficiente al consumidor financiero, en el marco de una relación de mutuo respeto.

El buen desempeño en las operaciones de la institución se debe sobre todo a la excelente relación cliente-Banco y al alto nivel de profesionalismo de los funcionarios, siempre enmarcado bajo criterios de respeto, comunicación eficiente y veraz, y una alta fidelidad mutua, que afirman el compromiso del Banco de la Nación Argentina con la comunidad, a continuación vemos la evolución de los reclamos desde la gestión 2015 a la gestión 2017, en la que se presentaron solamente 5 reclamos que representan el 0.01% del total de reclamos en los Bancos del Sistema.



5.3.2. Trabajo en Educación financiera

Para la gestión 2017, el BNA centró sus esfuerzos de Educación Financiera en los clientes personas naturales. Al 31 de diciembre de 2017 el Banco cuenta con 89 clientes con crédito de consumo.

El Banco de la Nación Argentina tiene como objetivos de educación financiera:

- Educar sobre las características principales de los servicios de intermediación financiera y servicios complementarios, sus usos, aplicaciones, y los beneficios y riesgos que representan su contratación.
- Informar de forma clara los derechos y obligaciones asociados a los diferentes productos y servicios que ofrece la Sucursal.
- Educar sobre los derechos de los clientes financieros y los mecanismos de reclamo en primera y segunda instancia.
- Informar sobre el sistema financiero, el rol de la Autoridad de Supervisión de Sistema Financiero (ASFI), el Banco Central de Bolivia (BCB) y la Unidad de Investigaciones Financieras (UIF), así como el carácter de la normativa vigente.

Durante la gestión 2017 se llevaron a cabo los siguientes Programas de Educación Financiera:

PROGRAMA	TEMÁTICA	METODOLOGIA	CUMPLIMIENTO
PROGRAMA DE EDUCACIÓN	Los Servicios de Intermediación Financiera. Los Servicios Financieros Complementarios.	Presentaciones magistrales apoyadas en diapositivas explicativas.	100%
	Conozca sus Derechos como Consumidores Financieros. Mecanismos de Reclamos en Primera y Segunda Instancia.	Presentaciones magistrales apoyadas en diapositivas explicativas.	100%

Asimismo durante la gestión 2017 se llevaron a cabo los siguientes Programas de Información:

PROGRAMAS DE INFORMACIÓN	Informar sobre los derechos y obligaciones asociados a los diferentes productos y servicios ofrecidos por el Banco.	"Medidas precautorias para evitar la clonación de tarjetas de débito". Disponible en el sitio web del Banco	100%
		Impresión de folletos educativos indicando los derechos y obligaciones de los consumidores financieros. Estos fueron distribuidos en la Sucursal y en eventos en los que el Banco tuvo participación.	100%
		Publicación en el sitio web las tasas de interés y el tarifario con las comisiones vigentes del Banco	100%
		Información personal a los clientes sobre los productos y servicios ofrecidos por la Jefatura de Créditos, Jefatura de Comercio Exterior y Jefatura de Cuentas Vista.	100%
		Información personal a los clientes sobre créditos y sus características (definición, tipos de crédito de acuerdo a su plazo y destino tipos de planes de pago, amortizaciones adelantadas y anticipadas).	100%
		Disposición de un Punto de Reclamo vía web, así como la descripción para realizar un reclamo en todas sus formas.	100%

	<p>Cuál es el rol de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), Banco Central de Bolivia (BCB) y Unidad de Investigaciones Financieras (UIF) y el carácter de la normativa.</p>	<p>Elaboración de cartillas, lo cual se encontraran a disposición en mostradores y pagina web. Reproducción de presentaciones y videos mediante el circuito cerrado y pagina web.</p>	<p>100%</p>
--	---	---	-------------

5.3.3. Protección y privacidad de los datos de nuestros clientes financieros

En el Código de Ética del banco en los artículos 15 y 24 del Capítulo II del se establece la discreción que todos los funcionarios están en el deber de guardar reserva de la información, sobre todo de los clientes financieros, como también de la institución. Asimismo, el Reglamento Interno de Gobierno Corporativo en su Capítulo IV establece mecanismos de control interno para garantizar la seguridad de cualquier información emitida en la entidad.

5.3.4. Satisfacción del cliente

El Banco pretende establecer una relación transparente, responsable y de largo plazo con sus consumidores financieros, para ello ofrece servicios y productos de calidad, estos aspectos están reflejados en el estudio de satisfacción del cliente de 2017. Mediante el cual se conoció que un 77% de las personas que utilizaron nuestros servicios quedo completamente satisfecho, 18% quedo satisfecho y solo un 5% quedo insatisfecho

6. Entorno Ambiental

6.1. Uso sostenible de los recursos

Con el fin de mitigar los impactos al medio ambiente el Banco promueve diferentes acciones para cuidar y ahorrar servicios como agua, energía eléctrica, servicios de calefacción y otros, como una serie de recomendaciones internas para complementar las diferentes actividades en beneficio del medio ambiente.

En concordancia con la protección del medio ambiente el Banco promueve el uso eficiente del papel para el desenvolvimiento normal de sus funciones.

6.2. Indicadores de consumo de agua y electricidad

La Sucursal, dentro de su política de RSE, considera la protección del medio ambiente y el desarrollo sostenible contemplando temas como la capacitación y concientización de su personal en aspectos ambientales.

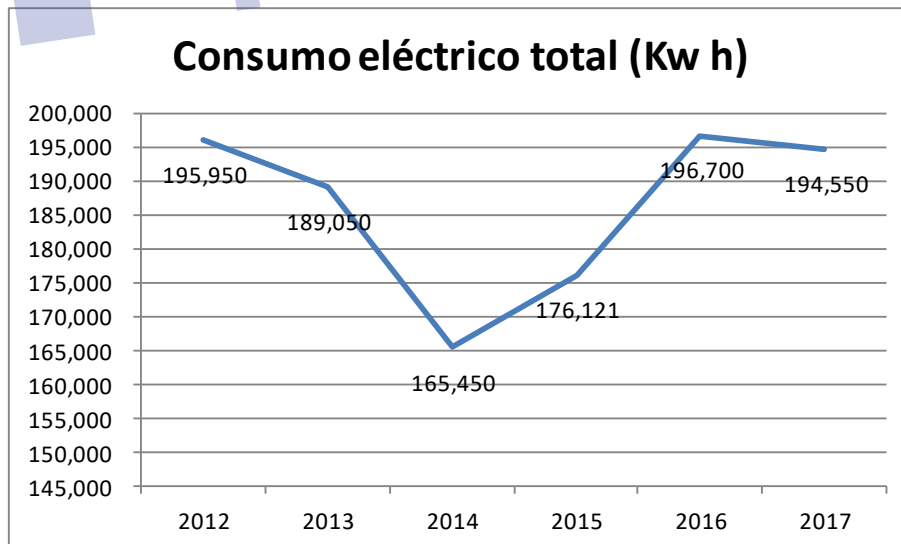
El Banco está comprometido en coadyuvar a cuidar y respetar el medio ambiente con el objetivo de aportar un futuro mejor para las nuevas generaciones. Para ello, lleva adelante diversas acciones para fomentar su cuidado entre sus grupos de interés. El Banco de la Nación Argentina en su compromiso ético con el medio ambiente y la sociedad se plantea el uso eficiente de los recursos.

La Sucursal cuenta con luminarias de bajo consumo eléctrico en todo el edificio, a la vez que cuenta con un sistema de encendido mediante sensores de movimiento en áreas específicas en las que no se realizan actividades operativas. El consumo de agua es manejado con responsabilidad por los funcionarios, y el mantenimiento de las instalaciones como medida de prevención apoya el manejo adecuado de los recursos en el Banco.

Consecuentemente, durante el año 2017 se llegó a reducir el consumo de energía, ya que hubo una disminución del 9,3% en comparación del año 2016.

CONSUMO DE ENERGIA ELECTRICA (KWH)		
	2016	2017
Enero	19,000	18,600
Febrero	20,250	19,950
Marzo	18,850	16,950
Abril	16,400	17,350
Mayo	17,000	13,550
Junio	10,850	12,750
Total Primer Semestre	102,350	99,150
Julio	11,500	10,050
Agosto	14,800	14,200
Septiembre	14,550	14,550
Octubre	17,550	16,600
Noviembre	18,800	20,050
Diciembre	17,150	19,950
Total Segundo Semestre	94,350	95,400
TOTAL ANUAL	196,700	194,550

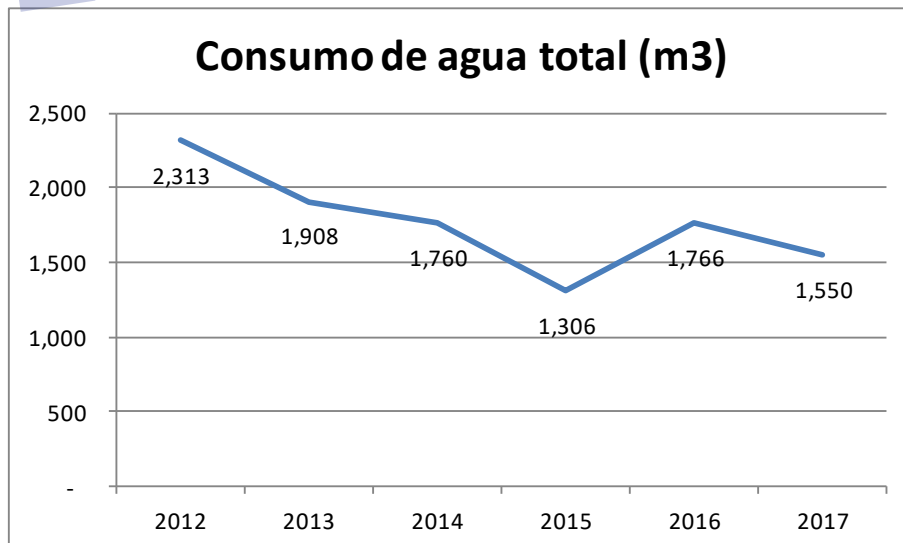
El siguiente gráfico evolutivo muestra el consumo en kilowatt/hora del consumo de energía eléctrica.



De igual manera, respecto al consumo de agua durante la gestión 2017, también se ha registrado una reducción del 12.2%.

CONSUMO DE AGUA (M3)		
	2016	2017
Enero	130	137
Febrero	116	128
Marzo	139	152
Abril	166	140
Mayo	162	102
Junio	129	106
Total Primer Semestre	842	765
Julio	149	111
Agosto	149	110
Septiembre	163	68
Octubre	169	199
Noviembre	150	159
Diciembre	144	138
Total Segundo Semestre	924	785
TOTAL	1,766	1,550

El consumo evolutivo de metros cúbicos (m³) de agua potable procedente de la red pública, muestra una tendencia decreciente con indicadores por debajo de lo consumido en los años 2012, 2013, 2014 y 2015, incrementando en el 2016 para nuevamente reducir la cantidad en 2017.



6.3. Consumo de papel certificado

En 2017, el Banco de la Nación Argentina utilizó 800 Kg de papel, el cual se encuentra certificado bajo CERFLOR, que está regulada por INMETRO y reconocida por PEFC y FSC. Además el papel utilizado cuenta con un sistema de gestión ambiental ISO 14001 y la ECOLABEL.



La certificación CERFLOR (Programa de Certificación Forestal Brasileño), desarrollado y gestionado por el INMETRO e internacionalmente reconocido por PEFC (Asociación para la Certificación Española Forestal); y el FSC (Consejo de Administración Forestal) dan fe de la gestión forestal y la cadena de trazabilidad de la custodia el medio ambiente. De esta manera existe una conservación de la biodiversidad, el uso responsable de los recursos forestales y el mantenimiento de la calidad del suelo, el aire y el agua.



La etiqueta ecológica europea tiene como objetivo fomentar la sostenibilidad de los productos y servicios. La conquista de la etiqueta ecológica significa garantizar a los consumidores que el producto está fabricado con arreglo a los principios de emisiones a la atmósfera, lo que reduce las emisiones de agua, lo que reduce el consumo de energía durante el proceso de producción y la reducción de los riesgos ambientales relacionados con el uso de productos químicos peligrosos, así como gestión de bosques sostenibles.

6.4. Reciclaje y acciones para disminuir el impacto

La Sucursal implementa un Sistema de Gestión de Residuos a través del reciclaje, a través de las siguientes etapas:



El constante trabajo del Banco se ve reflejado durante la gestión 2017 en el reciclaje de 103 Kg de papel periódico, 106 Kg de cartón, 29 Kg de PET y 4 Kg de chatarra, entre otros elementos como ser cartuchos de tóner y focos. Además este trabajo es apoyado a través de la Fundación para el Reciclaje – FUNDARE.

7. Calificación de Desempeño en RSE



IBCE
Instituto Boliviano de Comercio Exterior

INFORME DE CALIFICACIÓN DE RSE
RSE-EIF-BNA-1002

INTRODUCCIÓN

El Instituto Boliviano de Comercio Exterior mediante su Gerencia de Responsabilidad Social Empresarial verificó a través de indicadores propios del IBCE y los indicadores de ASFI las prácticas y compromisos relacionados a la RSE de la Sucursal en Bolivia del Banco de la Nación Argentina.

METODOLOGÍA UTILIZADA PARA LA VERIFICACIÓN

Nuestro trabajo consistió en la verificación de la evidencia objetiva de los documentos revelados, la aplicación de los indicadores de IBCE y los indicadores de ASFI de acuerdo al Reglamento de RSE para medir el nivel de avance que tiene el Banco de la Nación Argentina en cuanto a prácticas y compromisos con la Responsabilidad Social Empresarial.

CONCLUSIONES

Basados en nuestro trabajo de verificación hemos concluido que la Sucursal en Bolivia del Banco de la Nación Argentina ha logrado alcanzar un puntaje total de 1653 puntos, que corresponde al 62,40%, obteniendo un **NIVEL B**, de acuerdo a los resultados en la aplicación de los indicadores utilizados.

El siguiente gráfico refleja el nivel alcanzado por el Banco de la Nación Argentina en cada área, según la verificación de los indicadores utilizados.



DECLARACIÓN DE INDEPENDENCIA, IMPARCIALIDAD Y COMPETENCIA

El Instituto Boliviano de Comercio Exterior es una asociación civil sin fines de lucro que presta servicios profesionales e independientes mediante su Gerencia de RSE en temas Laborales, Derechos Humanos, Relaciones Comunitarias, Proyectos de Desarrollo Sostenible, Salud y Seguridad, Medioambiente y Responsabilidad Social.

Los miembros del equipo de RSE cuentan con amplia experiencia en la verificación de cumplimiento de diversos estándares internacionales y conocimiento de las mejores prácticas relativas a la RSE. El IBCE no tiene interés comercial ni de ningún tipo en las operaciones con el Banco de la Nación Argentina.

Santa Cruz de la Sierra, 22 de junio de 2018



Lic. Gary Antonio Rodríguez Álvarez
GERENTE GENERAL



Ing. Reinaldo Díaz Salek
PRESIDENTE

8. Anexos

8.1. Desarrollo de Indicadores de ASFI

Aspectos	Indicador	Descripción / Valor (% o numérico)
Gobierno Corporativo	Medidas adoptadas para desarrollar y mejorar el conocimiento colectivo del órgano superior de gobierno corporativo con relación a los asuntos económicos, ambientales y sociales.	La Sucursal, por mandato de Honorable Directorio, canaliza toda la información relacionada a asuntos económicos, ambientales y sociales a través del Área de Banca Internacional de Casa Central. Estas informaciones son enviadas con periodicidad mensual. Asimismo, la Sucursal tiene conformado un Comité de Gobierno Corporativo, que se reúne con una periodicidad semestral.
Brecha Salarial	Relación entre la remuneración total anual para el individuo mejor pagado de la entidad supervisada respecto a la remuneración promedio anual total de todos los empleados.	Salario del mejor pagado: Bs.33.157 Salario promedio de todos: Bs.18.536 Relación: 1,79
	Relación del porcentaje de aumento en la remuneración total anual para el individuo mejor pagado de la entidad supervisada respecto al porcentaje de incremento promedio total anual para los empleados (excluyendo a la persona mejor pagada).	Porcentaje del incremento anual del mejor pagado: 7% Porcentaje del incremento anual de los demás (sin incluir al mejor pagado): 7% Relación: 1,00
	Relación entre el salario mínimo de la entidad supervisada y el salario mínimo nacional.	Salario mínimo del banco: Bs. 8.538 Salario mínimo nacional: Bs. 2.000 Relación: 4,27
Presencia en la comunidad	Proporción de gastos en proveedores nacionales en principales áreas de operación.	Monto gastado en proveedores nacionales: Bs.120.000 Monto gastado en proveedores internacionales: Bs.4.000 Porcentaje de gastos en proveedores nacionales: 96,77
Trabajo digno y no discriminación	Número de empleados desglosado por grupo etario, género y departamento.	Personal Ejecutivo <u>Varones</u> 36 - 46 años: 3 Personal Administrativo <u>Varones</u> 25 - 35 años: 2 36 - 46 años: 2 47 en adelante: 3 <u>Mujeres</u> 25 - 35 años: 3 36 - 46 años: 3 47 en adelante: 3

		<p>Personal de Servicios <u>Varones</u> 47 en adelante: 2</p>
	Tasa de contrataciones de empleados desglosados por grupo etario, género y departamento.	<p>Personal Administrativo <u>Varones</u> 36 - 46 años: 1</p>
	Rotación media de empleados desglosado por grupo etario género y departamento.	<p>Personal Administrativo <u>Varones</u> 47 en adelante: 1 <u>Mujeres</u> 25 - 35 años: 1</p>
	Porcentaje de contrataciones de personas con discapacidad con relación al total de empleados.	<p>Cantidad de empleados: 21 Cantidad de empleados con discapacidad: 0 Porcentaje: 0,0</p>
Capacitación	Promedio de horas de capacitación al año, desglosado por categoría de empleado.	<p>Cantidad total de horas de capacitación al año: 218 horas Promedio de horas de capacitación Personal Ejecutivo: 41 horas Promedio de horas de capacitación Mandos Medios: 25 horas Promedio de horas de capacitación Personal Operativo y de Servicios: 15 horas Cantidad de personas capacitadas: 12 Varones y 9 Mujeres</p>
	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores.	<p>Durante el 2017 se realizaron 19 cursos de capacitaciones (detalladas en la página 24) enfocados en varias áreas con un total de 218 horas.</p>
	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y desarrollo profesional.	<p>45%</p>
Diversidad e igualdad de oportunidades	Composición de los órganos de gobierno y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	<p>Honorable Directorio: 40-50: 1 (8%) 51-60: 3 (25%) 61-70: 7 (58%) 71-80: 1 (8%) Mujeres: 2 (17%) Hombres: 10 (83%) 100% en Buenos Aires (Argentina)</p> <p>Directorio Local: 40-50: 2 (100%) Mujeres: 0 (0%) Hombres: 2 (100%)</p>

		<p>Plantilla: 21-30: 4 (19%) 31-40: 4 (19%) 41-50: 6 (28%) 51-60: 7 (33%) 61-70: 0 (0%) Mujeres: 9 (43%) Hombres: 12 (57%) 100% Sucursal Santa Cruz de la Sierra (Bolivia)</p>
	<p>Relación entre salario mínimo de los hombres con respecto al de las mujeres desglosado por categoría profesional.</p>	<p>Personal Ejecutivo Salario mínimo varones: Bs. 35.000 Salario mínimo mujeres: Bs 35.000 Relación: 1</p> <p>Mandos Medios Salario mínimo varones: Bs. 25.000 Salario mínimo mujeres: Bs. 25.000 Relación: 1</p> <p>Personal Operativo y de Servicios Salario mínimo varones: Bs. 8.500 Salario mínimo mujeres: Bs. 8.500 Relación: 1</p>
<p>Derechos Humanos y compromiso social</p>	<p>Contribuciones o aportes a fines sociales, culturales, gremiales y benéficos (por programas o proyectos, gastos o inversión sobre las utilidades logradas en la gestión).</p>	<p>El Banco arrastra pérdidas acumuladas de gestiones anteriores por lo que se encuentra imposibilitado de realizar contribuciones o aportes a fines sociales.</p>
	<p>Procedimientos que incluyan aspectos de Derechos Humanos relevantes al negocio.</p>	<p>El BNA Bolivia incluye dentro de sus procedimientos aspectos referidos al respeto a los Derechos Humanos, y políticas en contra de la discriminación y el trabajo infantil, las cuales están absolutamente prohibidas. Para ello cuenta con políticas formales que se encuentran debidamente aprobadas por Directorio u Órgano Equivalente; como ejemplo podemos citar: Código de Ética, Reglamento Interno de Personal, Plan Estratégico y Manual de Gobierno Corporativo.</p>
	<p>Porcentaje de operaciones donde se han implementado programas de desarrollo, evaluaciones de impacto y participación de comunidades locales.</p>	<p>N/A: La Sucursal por sus características particulares no trabaja con comunidades locales.</p>

Enfoque Social	Políticas con aspectos medioambientales y sociales específicos aplicados a las líneas de negocio.	El Banco cuenta con políticas de reciclaje de papel, plástico, cartón, chatarra a través de la cooperación con la fundación para el Reciclaje (FUNDARE) perteneciente a CAINCO, las cuales se encuentran incluidas dentro de su Plan Estratégico.
	Productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito.	Línea de financiamiento a bienes de capital de origen argentino, con tasas de interés por debajo de las ofrecidas en plaza.
	Descripción de políticas para el correcto diseño y oferta de servicios y productos.	El Banco diseña y oferta sus servicios en estricto apego a la normativa vigente de ASFI.
	Iniciativas para mejorar la educación financiera según tipo de beneficiario.	<p>Durante el 2017 se desarrollaron actividades dentro del Plan de Educación Financiera para capacitar a clientes naturales en los siguientes temas:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Los Servicios de Intermediación Financiera. Los Servicios Financieros Complementarios. 2. Conozca sus Derechos como Consumidores Financieros. Mecanismos de Reclamos en primera y segunda instancia. <p>En total se capacitaron a 388 personas.</p>
Satisfacción del Cliente	Mecanismos y procedimientos de retención y fidelización de clientes.	El Banco dentro de sus mecanismos para la retención y fidelización de clientes ofrece tasas competitivas por debajo del promedio del sistema financiero local, además por el reducido nivel de operaciones ofrece un trato personalizado y aprobaciones ágiles de operaciones y amplios servicios de comercio exterior.
	Mecanismos para la evaluación de satisfacción de los clientes en cuanto a los servicios financieros y la atención proporcionada.	Por su reducido nivel de operaciones la retroalimentación sobre la satisfacción por parte de los clientes de los servicios ofrecido por el Banco es de forma personalizada.

	<p>Número de reclamos, porcentaje de quejas resueltas y adopción de medidas correctivas.</p>	<p>Durante la gestión 2017 se registraron cinco (5) reclamos, representando el 0,01% del total de reclamos presentados a todos los Bancos del Sistema. Es política del Banco resolver el 100% de los reclamos en la propia entidad.</p>
<p>Conciencia Ambiental</p>	<p>Gestión para el ahorro en cuanto a energía y agua.</p>	<p>Cada gestión se realiza una medición del consumo de energía eléctrica y agua, teniendo los siguientes resultados de la gestión 2017:</p> <p>Consumo de energía eléctrica en la gestión 2017 fue de 194.550 Kwh. Mostrando un decrecimiento del 9,3% con respecto a la gestión 2016.</p> <p>Consumo de agua en la gestión 2017 fue de 1.550 m3, mostrando un decrecimiento del 12,2% con respecto a la gestión 2016.</p>
	<p>Gestión de residuos producto de los servicios y productos que prestan.</p>	<p>A través de FUNDARE en la gestión 2017 se reciclaron los siguientes materiales:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Papel y Periódico: 103 kg • Cartón: 106 kg • PET: 29 kg • Chatarra: 4 kg
	<p>Desglose de los gastos e inversiones ambientales.</p>	<p>Reemplazo de focos tradicionales por focos LED.</p>
	<p>Desglose de productos financieros destinados a fomentar la implementación de tecnologías para preservar el medio ambiente.</p>	<p>El Banco no cuenta con productos específicos destinados a fomentar la implementación de tecnologías para preservar el medio ambiente, sin embargo, si tiene otorgados financiamientos de volquetas especiales para el tratamiento de desperdicios contaminantes de las industrias petroleras y aceiteras.</p>
<p>Cumplimiento Normativo</p>	<p>Monto y número de sanciones pecuniarias pagadas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y normativa.</p>	<p>Durante la gestión 2017 la Sucursal recibió cinco (5) sanciones pecuniarias por un importe agregado de Bs47.400. Asimismo recibió cuatro (4) amonestaciones por incumplimientos a normativa vigente de ASFI.</p>