



Santa Cruz de la Sierra, 17 de abril de 2015

**BNA/UGIR/014/2015**

A: AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO

DE: GERENCIA GENERAL

ASUNTO: INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL - GESTIÓN 2014

### **1 NORMATIVA APLICABLE**

En cumplimiento al Libro 3°, Título XI, Capítulo I, Sección 4, artículo 1 (Reportes de información) el cual señala que la Sucursal debe desarrollar e implementar un sistema de información que le permita generar reportes efectivos, comprensivos y oportunos para gestionar de manera eficiente la RSE y de esta manera cumplir con los lineamientos de RSE y con la presentación del informe de RSE contenido en el Anexo 1 del Reglamento de Responsabilidad Social Empresarial.

El citado Anexo señala que el contenido del informe de responsabilidad social empresarial que elabore la Sucursal debe al menos contemplar los siguientes puntos:

1. La descripción del cumplimiento de los objetivos y de la política de responsabilidad social empresarial de la Sucursal, que incluya al menos los resultados de las políticas relacionadas con los derechos humanos, medio ambiente y partes interesadas;
2. El resultado de la implementación y mantenimiento del sistema de gestión de responsabilidad social empresarial de la Sucursal;
3. La forma en que la Sucursal dentro de su estructura organizacional ha implementado su sistema de gestión de responsabilidad social empresarial;

4. Descripción de la evaluación del cumplimiento de la Sucursal con relación a los lineamientos de responsabilidad social empresarial.

Asimismo, este informe debe encontrarse publicado en un sitio de fácil acceso en la página web de la Sucursal y debe ser enviado anualmente a ASFI.



## ÍNDICE

### PERFIL DEL BANCO

#### Capítulo 1

#### GOBIERNO CORPORATIVO

1.1 Estructura de Gobierno

1.2 Gestión de RSE

1.3 Iniciativas y afiliaciones

#### Capítulo 2

#### PROCESO DE RSE

2.1 Nuestro Proceso de RSE

2.2 Análisis de Materialidad

2.3 Involucramiento de los grupos de interés

2.4 El diálogo como eje fundamental

#### Capítulo 3

#### TRANSPARENCIA

3.1 Desempeño Económico

3.2 Anticorrupción

3.3 Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo

3.4 Prevención de Fraude

3.5 Gestión de riesgo

## **Capítulo 4**

### **PRÁCTICAS JUSTAS CON PROVEEDORES**

- 4.1 Promoción de la RSE: compromiso con nuestros proveedores
- 4.2 Identificación y evaluación de principales proveedores

## **Capítulo 5**

### **PRÁCTICAS LABORALES**

- 5.1 Trabajo y relaciones laborales
- 5.2 Condiciones de trabajo y protección social
- 5.3 Beneficios para nuestra gente
- 5.4 Comunicación y formación en Responsabilidad Social
- 5.5 Gestión del Desempeño
- 5.6 Encuesta de Clima y Compromiso

## **Capítulo 6**

### **ATENCIÓN A CLIENTES FINANCIEROS**

- 6.1 El compromiso con los clientes financieros
- 6.2 Responsabilidad por los productos y servicios
- 6.3 Educación financiera
- 6.4 Protección y privacidad de los datos de nuestros clientes financieros

## **Capítulo 7**

### **PROMOCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS**

7.1 La relación con nuestros empleados y los derechos humanos

7.2 Los derechos humanos y promoción hacia nuestra cadena de valor

7.3 La relación con nuestros clientes financieros y los derechos humanos

## **Capítulo 8**

### **CUIDADO DEL MEDIO AMBIENTE**

8.1 Uso sostenible de los recursos

8.2 Indicadores de consumo de agua y electricidad

8.3 Prevención de la contaminación

8.4 Reciclaje y acciones para disminuir el impacto

## **Capítulo 9**

### **INDICADORES DE SUSTENTABILIDAD y VERIFICACIÓN EXTERNA**

9.1 Tabla de Indicadores de desempeño

9.2 Informe de Calificación Independiente

**PERFIL DEL BANCO****Historia**

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 argentino existente en ese momento.

Tuvo una actitud descollante en la asistencia al sector rural argentino, a tal punto que contribuyó decisivamente a que la República Argentina se convirtiera en una potencia mundial en el segmento de los agronegocios.

Otra prioridad del Banco en Argentina 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 proyectó su quehacer más allá de las fronteras y luego de habilitar sucursales en los países hermanos de América Latina (Bolivia, Brasil, Chile, Panamá, Paraguay y Uruguay) se hizo presente en los centros financieros de mayor nivel internacional (Estados Unidos de América, Reino Unido, Francia, España y Japón).

La solidez y confiabilidad que alcanzó en la opinión pública, de la que es testimonio la reciente elección por una importante encuestadora como la marca del siglo en el sector en Argentina, constituyen valiosos atributos que le garantizan una participación destacada en la actividad bancaria argentina.

## 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 en ese territorio desde el año 1891, contando actualmente con más de 650 filiales diseminadas por la vasta geografía del país, convertido rápidamente en la primera Entidad del sistemas 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 “sostener y promover la actividad en el exterior de los sectores exportadores argentinos mediante apoyo y asesoramiento constante.

## Misión, visión y perfil de la entidad

### 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 las inversiones, a fin de sostener una activa presencia en la plaza de asiento, sin desmedro de explotar asimismo 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.

### PERFÍL

- **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 exterior, y especialmente, estimula las exportaciones de y hacia Argentina de bienes, servicios y tecnología.
- **Pone a disposición** de las empresas productoras de bienes y servicios créditos para inversión y capital de trabajo, otorgando además, 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.

### **Trayectoria internacional**

El Banco de la Nación Argentina desarrolla su actividad internacional, tanto comercial como financiera, apoyado en una red integrada por 14 sucursales operativas en 9 países y tres oficinas de representación: Caracas (Venezuela), Porto Alegre (Brasil) y Beijing (China), que adaptándose a las exigencias de cada mercado donde participa constituyen el instrumento fundamental en 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 financieros.
- 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.

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

### **Hemisferio norte**

Las Filiales ubicadas en EEUU. (Nueva York y Miami), España (Madrid), Panamá y Grand Cayman, actúan con un perfil de banca mayorista, con funciones diferenciadas de acuerdo a las características de cada plaza, que en conjunto conforman un sistema integrado que posibilita el desenvolvimiento de una amplia gama de operaciones y servicios internacionales.

**Sucursal Santa Cruz de la Sierra - Bolivia**

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.

Nuestras oficinas de representación en Caracas (Venezuela) y Beijing (China) se ocupan de la promoción del comercio bilateral entre Argentina y dichos países.

De esta manera, las representaciones en dichos países participan y apoyan a las misiones comerciales argentinas y brinda asesoramiento sobre la amplia gama de servicios que ofrece nuestra Institución, en particular los referentes a comercio exterior: créditos documentarios, cartas de créditos Stand By, cobranzas documentarias, líneas de créditos vinculadas con el comercio exterior, descuentos, transferencias, forfaiting, etc.

También la representación brinda asesoramiento a particulares y empresas, tanto de Argentina como de Venezuela y China dentro de su ámbito de actuación, que deseen realizar distintas clases de negocios e inversiones, así como la normativa cambiaria vigente y regulaciones financieras en materia de comercio exterior.

**Hemisferio sur**

Las Sucursales en Sudamérica, Brasil (San Pablo y Río de Janeiro), Uruguay (Montevideo), Paraguay (Asunción, Concepción, Encarnación y Villarrica), Chile (Santiago de Chile) y **Bolivia** (Santa Cruz de la Sierra), así como también nuestra representación ubicada en Porto Alegre (Brasil), 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 financieros y de todos los empresarios vinculados a los negocios internacionales para brindar su asesoramiento sobre todos los aspectos

**Sucursal Santa Cruz de la Sierra - Bolivia**

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.

Sucursales del Banco de la Nación Argentina en el mundo:



## Capítulo 1

### GOBIERNO CORPORATIVO

#### 1.1 Estructura de Gobierno

Para el Banco de la Nación Argentina, una cultura basada en principios y valores éticos y de transparencia contribuye, entre otros aspectos, a incrementar y fomentar de manera sostenida y coordinada la generación de valor. Las instancias de Gobierno Corporativo son las siguientes:



#### Directorio

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”.

### **Alta Gerencia**

Para la Sucursal Bolivia, las funciones de la Alta Gerencia son ejercidas por el Gerente General asistido por un Subgerente General. El Gerente General y Subgerente General deben ser argentinos nativos o por opción, o naturalizados con no menos de diez años de ejercicio de la ciudadanía, poseer reconocida idoneidad en materia bancaria y económica

El Directorio designa, a propuesta del Presidente, al Gerente General, y Subgerente General. El Gerente General es responsable del cumplimiento de las normas, reglamentos y resoluciones del Directorio, para cuya aplicación puede dictar las disposiciones que fueren necesarias.

### **Comités**

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



## 1.2 Gestión de RSE

“La gestión de RSE está relacionada con la cultura organizacional de la Sucursal y orientada hacia una gestión socialmente responsable, que incorpore aspectos económicos, sociales y medioambientales.”

### Declaración de valores

Desde su creación, el Banco de la Nación Argentina:

- **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 además, 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.

## 1.3 Iniciativas y afiliaciones



**ASOBAN**

Asociación de Bancos Privados de Bolivia



**FELABAN**

Federación Latinoamericana de Bancos



**FUNDARE**

Fundación para el Reciclaje

## Capítulo 2

### PROCESO DE RSE

#### 2.1 Nuestro Proceso de RSE

El proceso de Responsabilidad Social Empresarial del Banco de la Nación Argentina se desarrolló gracias al compromiso y soporte de todos los involucrados en las actividades y operaciones de la entidad, tanto en la dimensión externa como interna.

La Sucursal definió los siguientes grupos de interés sobre los que desarrolló todo el proceso de RSE:

- Clientes financieros
- Funcionarios
- Proveedores
- Comunidad
- Directores y Accionistas
- Gobierno

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 con los grupos de interés. Para el banco, 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.

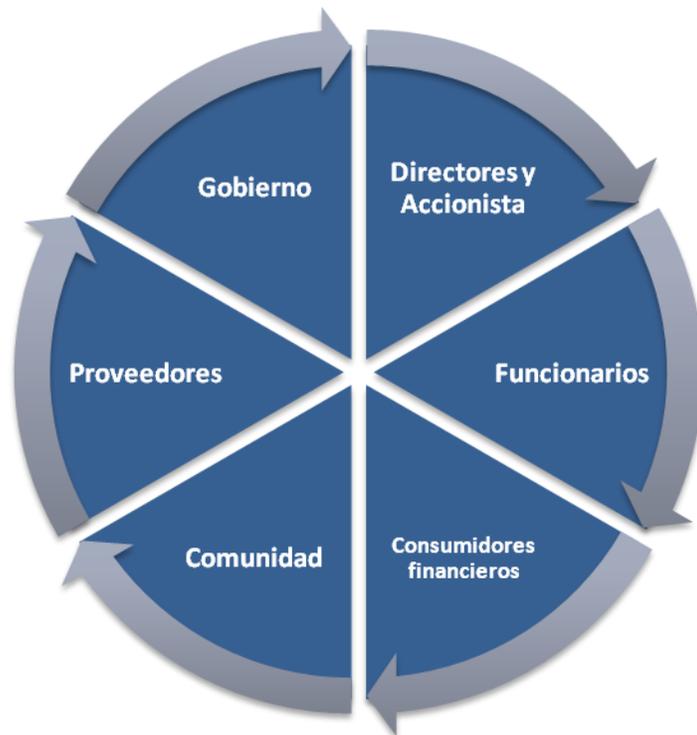
## 2.2 Análisis de Materialidad

La Sucursal establece los aspectos materiales considerados en el análisis de materialidad, a través de la siguiente matriz:

<b>Relevancia para el Banco</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Equidad de género</li> <li>• Equidad de oportunidades</li> <li>• Seguridad de los clientes</li> <li>• Derechos humanos</li> <li>• Empleo</li> <li>• Reciclaje</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ética</li> <li>• Desempeño económico</li> <li>• Seguridad y salud laboral</li> <li>• Gestión de riesgos</li> <li>• Lucha contra la corrupción</li> <li>• Confidencialidad de la información</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Productos y servicios</li> <li>• Presencia en el mercado</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Relaciones laborales</li> <li>• Formación e información</li> <li>• No discriminación</li> <li>• Energía</li> <li>• Agua</li> </ul>
	<b>Impacto para el Banco</b>	

## 2.3 Involucramiento de los grupos de interés

En un marco de respeto y espíritu de servicio, el Banco escucha todas las opiniones y críticas de los grupos de interés dentro del proceso de crecimiento institucional y mejora continua. Dichos grupos de interés son:



En un análisis de los grupos de interés con respecto al contenido en base a la Guía de Elaboración de Reportes de Sostenibilidad del Global Reporting Initiative, se refleja en la siguiente matriz los temas relevantes a cada grupo de interés del presente documento:



G4	CATEGORÍAS	GRUPOS DE INTERÉS					
		DIRECTORES Y ACCIONISTAS	FUNCIONARIOS	CONSUMIDORES FINANCIEROS	GOBIERNO	PROVEEDORES	COMUNIDAD
CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES	ESTRATEGIA Y ANÁLISIS	✓					
	PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	ASPECTOS MATERIALES Y COBERTURA	✓					
	PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	PERFIL DE LA MEMORIA	✓					
	GOBIERNO	✓					
	ÉTICA E INTEGRIDAD	✓	✓	✓	✓	✓	✓
CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS	CATEGORÍA: ECONOMÍA	✓			✓		✓
	CATEGORÍA: MEDIO AMBIENTE	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	CATEGORÍA: DESEMPEÑO SOCIAL	✓	✓	✓			✓
	Subcategoría: Prácticas Laborales y Trabajo digno	✓	✓				
	Subcategoría: Derechos Humanos	✓	✓	✓		✓	✓
	Subcategoría: Sociedad	✓		✓	✓		✓
	Subcategoría: Responsabilidad sobre productos	✓		✓			

### 2.4 El diálogo como eje fundamental

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.

- Con los clientes financieros: las puertas de nuestra institución siempre están abiertas, y todos los funcionarios están capacitados para brindar cualquier información y a resolver cualquier cuestionamiento, bajo criterios de respeto mutuo. Además periódicamente se emiten folletos vía impresa y a través del sitio web informa sobre tasas de interés, comisiones cobradas, canales de atención, servicios ofrecidos a sus clientes financieros. La Sucursal tiene a disposición del consumidor financieros el Punto de Reclamo (PR) que



## Sucursal Santa Cruz de la Sierra - Bolivia

canaliza las quejas que son atendidas por un equipo especializado, es política de la Sucursal atender los reclamos en la propia entidad, antes de que el reclamante acuda a ASFI.

- Con los funcionarios: los canales formales de comunicación son:
  - a través del boletín mensual “Vía Directa”, los funcionarios pueden informarse de noticias institucionales acerca de actividades desarrolladas, cambios en el personal y otra información actualizada.
  - Intranet
  - Reuniones periódicas y extraordinarias de comunicación institucional.
- Con la comunidad: los canales de comunicación con la comunidad se establecen por medio de la prensa escrita y el sitio web del Banco, por el cual se brinda información financiera de actualidad, e información relevante del banco.
- Con los proveedores: se establecen como canales formales de comunicación con los proveedores a través de:
  - Medios de comunicación
  - Correspondencia
  - Reuniones formales
- Con los Directores y accionistas: se informa a los Directores de la institución sobre los resultados generados, y las operaciones más significativas por medio de:
  - Juntas ordinarias y extraordinarias
  - Memoria de sostenibilidad
  - Informes de gestión



## Sucursal Santa Cruz de la Sierra - Bolivia

- Con el gobierno: los informes presentados a los órganos de supervisión y control de las entidades bancarias, reportes periódicos y otros medios formales escritos son los canales de comunicación entre el gobierno y la Sucursal.



### Capítulo 3

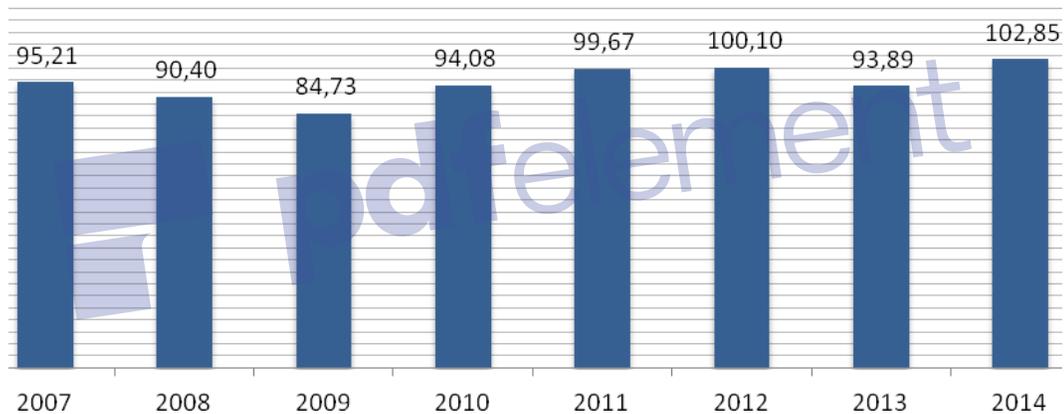
#### TRANSPARENCIA

#### 3.1 Desempeño Económico

##### CRÉDITOS

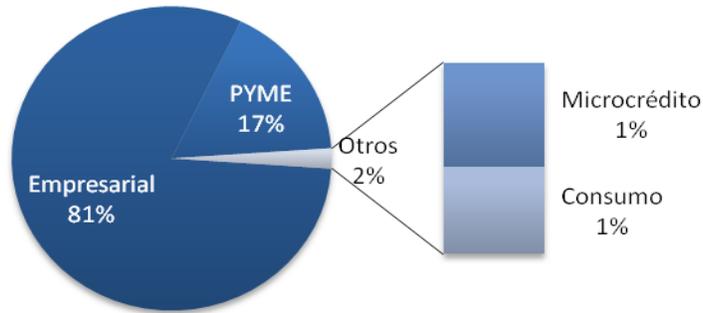
El Banco de la Nación Argentina para el año 2014 constituyó un crecimiento en la cartera de 8.96 millones de bolivianos, lo que supone un crecimiento del 9.54% con respecto al saldo de cartera del año 2013.

#### Evolución del saldo de cartera (en millones de bolivianos)



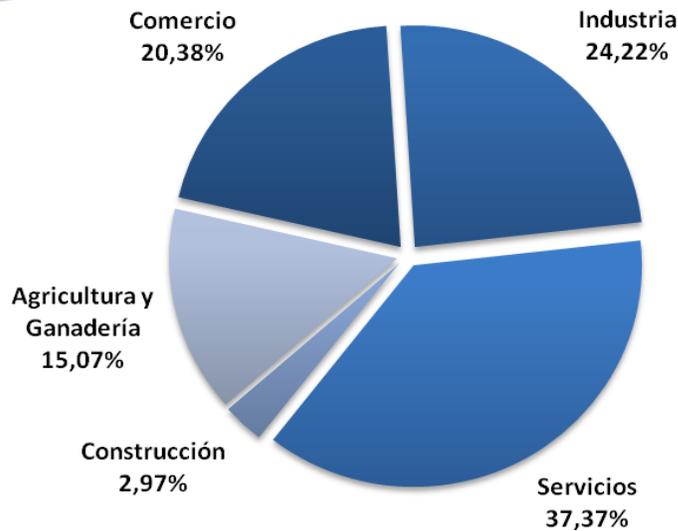
La cartera de créditos y contingente del Banco para el año 2014 corresponde a 165.4 millones de bolivianos al cierre de gestión. Dicha suma corresponde casi en su totalidad a créditos de tipo empresarial.

### Composición de cartera por tipo de crédito



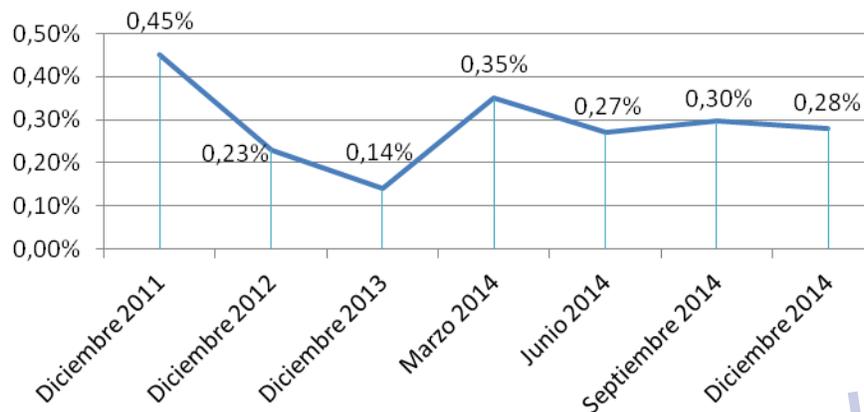
La composición de la cartera se concentra mayoritariamente en los sectores de servicio e industria, con ponderaciones de 37.37% y 24.22% respectivamente

### Composición del monto de cartera por sector Al 31 de diciembre de 2014



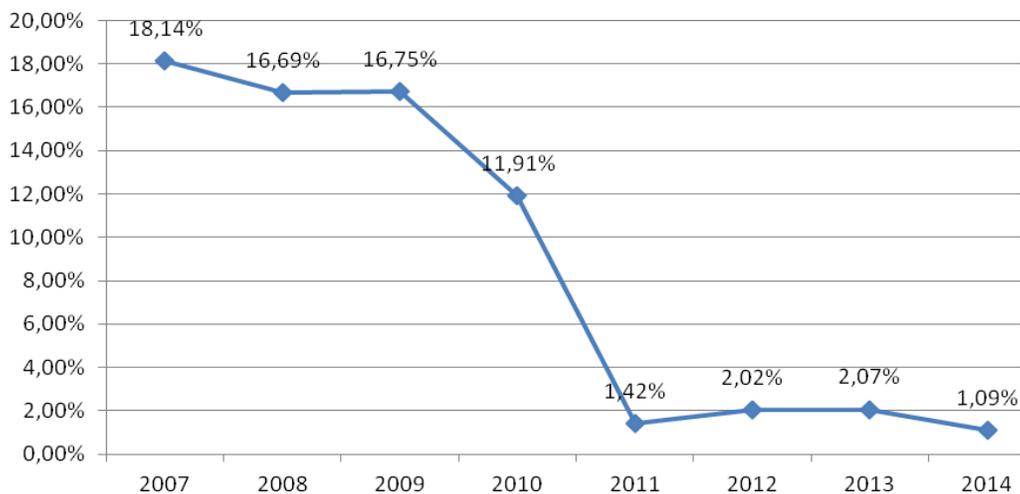
La evolución de la mora muestra niveles bajos para el año 2014, con un decrecimiento en 0.02% con respecto a la gestión 2013. Esto se debe a la excelente administración de cartera y a la puntualidad de los prestatarios en los pagos

### Evolución de la mora al cierre de gestión



El análisis de las provisiones con respecto a la cartera bruta muestra una evolución al año 2014, con un total de 1.09% de provisiones 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 99.80% con calificación de cartera "A".

### Evolución de provisiones de cartera bruta al cierre de gestión

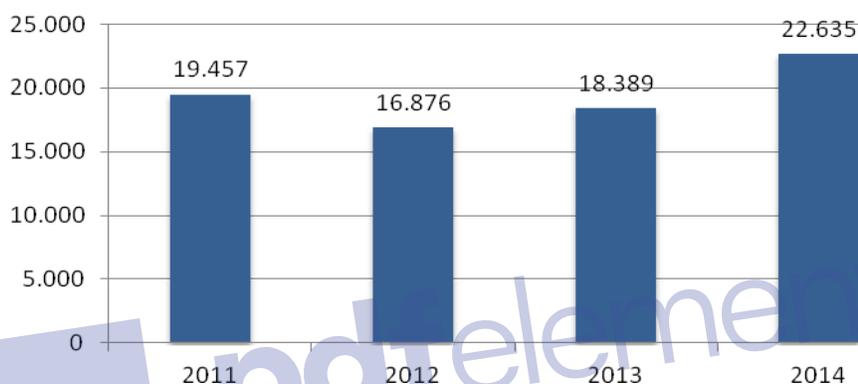


## CAPTACIONES

### Caja de ahorro:

Las captaciones del público en caja de ahorro se incrementaron en 4.2 millones de bolivianos, con un índice de crecimiento del 23% respecto al año 2013. Los depósitos ascienden a 22.6 millones de bolivianos para el 2014.

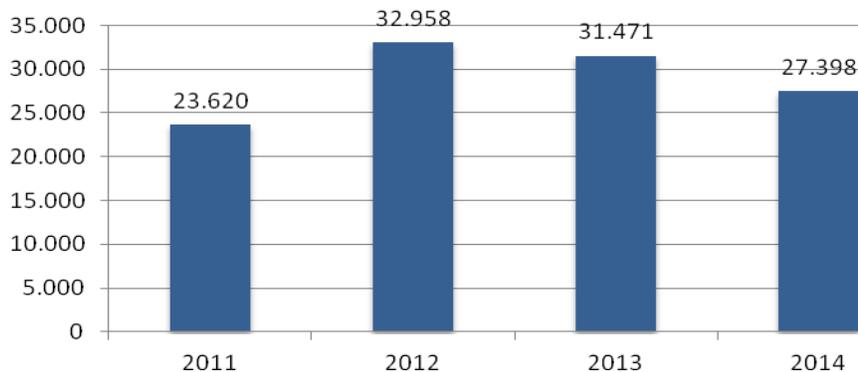
### Evolución de depósitos en caja de ahorros (en miles de Bs)



### Cuenta corriente:

La captación en cuenta corriente muestra un decrecimiento del 13% en relación a los depósitos registrados en 2013. El saldo en cuentas corrientes al cierre de gestión es de 27.4 millones de bolivianos.

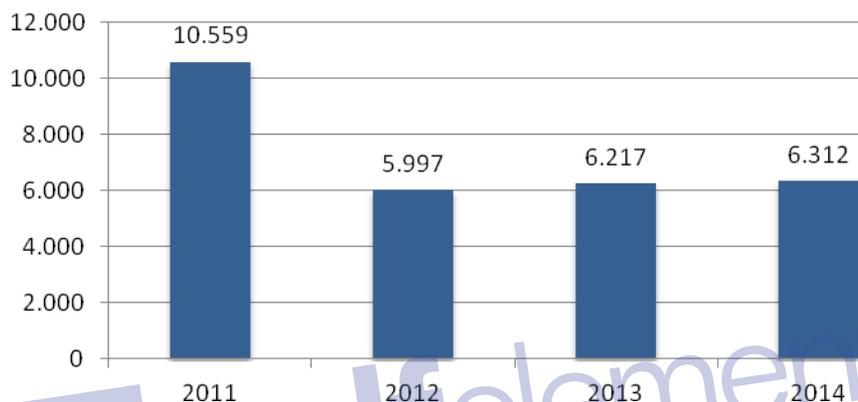
### Evolución de depósitos en cuenta corriente (en miles de Bs)



Plazo Fijo:

Con respecto a los depósitos a plazo fijo, se presenta un leve crecimiento en las captaciones, con una diferencia positiva de 95 mil bolivianos, un crecimiento del 1.5% y un saldo a fin del 2014 de 6.3 millones de bolivianos.

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



DESEMPEÑO DEL BANCO:

### Estado de situación patrimonial (Expresado en Bolivianos) Al 31 de diciembre de 2014

Activo		Pasivo	
Disponibilidades	53.653.212,59	Obligaciones con el público	62.342.447,43
Inversiones Temporarias	16.507.879,14	Obligaciones con instituciones fiscales	-
Cartera Neta	102.580.976,87	Obligaciones con bancos y entidades de financiamiento	10.772.367,00
Cartera Bruta	102.714.479,02	Otras cuentas por pagar	3.477.588,19
Productos devengados por cobrar	990.959,39	Previsiones	3.667.702,90
Previsión para cartera incobrable	(1.124.461,54)	Total pasivo	80.260.105,52
Otras cuentas por cobrar	261.379,32	<b>Patrimonio</b>	
Bienes realizables	4,00	Capital social	95.490.016,55
Inversiones permanentes	273.890,99	Aportes no capitalizados	-
Bienes de uso	1.978.203,34	Reservas	11.746.189,75
Otros activos	1.427.634,48	Resultados (Pérdidas) acumulados	(10.679.628,94)
		Total Patrimonio	96.556.577,36
<b>Total Activo</b>	<b>176.816.682,88</b>	<b>Total Pasivo y Patrimonio</b>	<b>176.816.682,88</b>

**Estado de ganancias y pérdidas (Expresado en Bolivianos)**  
**Al 31 de diciembre de 2014**

Ingresos Financieros	8.626.630,18
Gastos Financieros	356.207,53
<b>Resultado Financiero Bruto</b>	<b>8.270.422,65</b>
Otros ingresos operativos	5.937.088,68
Otros gastos operativos	808.122,93
<b>Resultado de Operación Bruto</b>	<b>13.399.388,40</b>
Recuperación activos financieros	1.472.222,45
Cargos por incobrabilidad y desvalorización de activos	628.609,50
<b>Resultado Financiero después de incobrables</b>	<b>14.243.001,35</b>
Gastos de Administración	12.873.928,91
<b>Resultado de Operación Neto</b>	<b>1.369.072,44</b>
Abonos por diferencia de cambio y mantenimiento de valor	(5.304,67)
Cargos por diferencia de cambio y mantenimiento de valor	1.885,91
<b>Resultado de ajuste por diferencia de cambio y mantenimiento de valor</b>	<b>1.361.881,86</b>
<b>Resultado Neto antes de ajustes de gestiones anteriores</b>	<b>1.361.881,86</b>
Ingresos de gestiones anteriores	13.977,25
Gastos de gestiones anteriores	3.096,87
<b>Resultado antes de impuesto y ajustes contables por inflación</b>	<b>1.372.762,24</b>
Resultado antes de impuestos	1.372.762,24
<b>Resultado Financiero Neto de la Gestión</b>	<b>1.372.762,24</b>

**Indicadores financieros destacados**  
**Al 31 de diciembre de 2013 y 2014**

RATIOS DE RENTABILIDAD	2014		2013	
	BNA	SFN	BNA	SFN
Result.Netto de la Gestión/(Activo+Contingente) (ROA)	0,59%	1,23%	0,61%	1,07%
Result.Netto de la Gestión/Patrimonio (ROE)	1,43%	16,94%	1,40%	14,21%
RATIOS DE EFICIENCIA	BNA	SFN	BNA	SFN
Gastos de Administración/(Activo+Contingente)	5,51%	4,19%	6,48%	4,29%
Gastos de Administración/(Cartera+Contingente)	8,66%	6,39%	11,15%	6,66%
ESTRUCTURA DE PASIVOS	BNA	SFN	BNA	SFN
Oblig.con el Público/Pasivo+Patrimonio	35,26%	79,03%	31,36%	78,10%
SOLVENCIA	BNA	SFN	BNA	SFN
Patrimonio/Activo	54,61%	7,94%	50,04%	8,18%
Coficiente de Adecuación Patrimonial (CAP)	63,03%	12,31%	74,87%	12,65%
CALIDAD DE CARTERA	BNA	SFN	BNA	SFN
Cartera Vigente Total/Cartera	99,72%	98,52%	99,86%	98,48%
Cartera Vencida Total+Ejecución Total /Cartera	0,28%	1,48%	0,14%	1,52%
Prev.Cartera Incobrable/Cartera	1,09%	3,89%	2,07%	3,85%
LIQUIDEZ	BNA	SFN	BNA	SFN
Disponibilidades/Oblig.a Corto Plazo	107,12%	31,06%	132,27%	30,13%
Disponib.+Inv.Temp./Pasivo	87,42%	38,89%	97,80%	38,71%

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

**Distribución del ingreso por grupos de interés  
 (Expresado en Bolivianos)  
 Al 31 de diciembre de 2014**

CONCEPTO	2014	
	en Bolivianos	%
Trabajadores y trabajadoras	6.374.864,38	47%
Financiadore	206.115,45	2%
Ahorristas	150.092,08	1%
Estado	1.890.735,90	14%
Reinversión en la entidad	1.372.762,24	10%
Proveedores de bienes y servicios	2.725.042,04	20%
Aportes a ASFI	234.563,00	2%
Aporte a otras entidades	229.724,20	2%
Fondo de Reestructuración Financiera	349.249,87	3%
<b>TOTAL DISTRIBUCIÓN DEL INGRESO</b>	<b>13.533.149,16</b>	<b>100%</b>

### 3.2 Anticorrupción

En concordancia a los artículos 20° y 29° del Capítulo I del Código de Ética del Banco, todos los funcionarios de la Sucursal deben ejercer adecuadamente su cargo, evitando rotundamente la obtención de beneficios que pudiera lograr por el ejercicio de su cargo. Asimismo, están en la obligación de informar cualquier irregularidad, conforme al artículo 25° del mencionado Código.

### 3.3 Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo

El Banco en su actuar cotidiano puede llegar a procesar operaciones monetarias millonarias, entre líneas de crédito, captaciones de dinero, entre otras. El origen de las captaciones o el giro que se pueden dar a las colocaciones es un factor a analizar.

El Comité de Cumplimiento y Riesgo de Legitimación de Ganancias Ilícitas / Financiación del Terrorismo y/o DP tiene como objetivo proponer, analizar, evaluar e implementar políticas integrales y procedimientos encaminados a prevenirla LGI/FT y/o DP con Enfoque Basado en Riesgo. Este Comité está conformado por el Gerente General (en representación del Directorio), el

Subgerente General (en representación la Alta Gerencia), el Oficial de Cumplimiento y la Responsable de Sistemas. También se podrá invitar a los Responsables de otras áreas con fines informativos y de acuerdo al tema a ser tratado.

### **3.4 Prevención de Fraude**

En conformidad a los Principios Generales y Particulares del Capítulo I del Código de Ética del Banco, se establecen 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.

### **3.5 Gestión de riesgos**

La Sucursal tiene en su estructura de gobierno corporativo 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.

## Capítulo 4

### PRÁCTICAS JUSTAS CON PROVEEDORES

#### 4.1 Promoción de la RSE: compromiso con nuestros proveedores

El compromiso que tienen nuestros proveedores con la institución nos permite día a día trabajar para satisfacer las necesidades de nuestros clientes financieros, de una forma rápida y eficaz, reflejada en la fidelidad y apoyo recíproco, así como la calidad y calidez de las relaciones.

El banco considera como aspecto fundamental el cumplimiento de los compromisos con proveedores de bienes y servicios, garantizando una relación sustentable a largo plazo. En este sentido, el establecimiento y desarrollo de canales formales de comunicación permite atender las preocupaciones, reclamos y sugerencias que se presenten, y finalmente mejorar continuamente la relación con ellos.

#### 4.2 Identificación y evaluación de principales proveedores

Para la identificación de proveedores es necesario señalar las fuentes por las que es posible localizar potenciales proveedores, las más representativas son:

- Medios impresos (diarios, revistas especializadas, similares)
- Cámaras de comercio
- Asociaciones empresariales y profesionales (CAINCO, FELABAN, IBCE, ASOBAN)
- Radio y televisión
- Internet
- Ferias y exposiciones especializadas en el sector
- Base de datos de organismos tanto públicos como privados
- Mediante ofertas enviadas al correo institucional o casilla postal

Una vez recibidas las postulaciones se lleva a cabo un proceso de evaluación y selección en base a criterios que deben ser señalados por el área a la cual serán destinados los productos y/o servicios a adquirir.

En dicho proceso las decisiones sobre los proveedores están basadas en:

- Precio favorable del producto/servicio
- Calidad del producto/servicio
- Experiencia y trayectoria
- Garantías y soporte técnico
- Estabilidad económica y legal
- Compromiso ético con trabajadores, clientes y medio ambiente (código de ética del proveedor)
- Transparencia en las operaciones



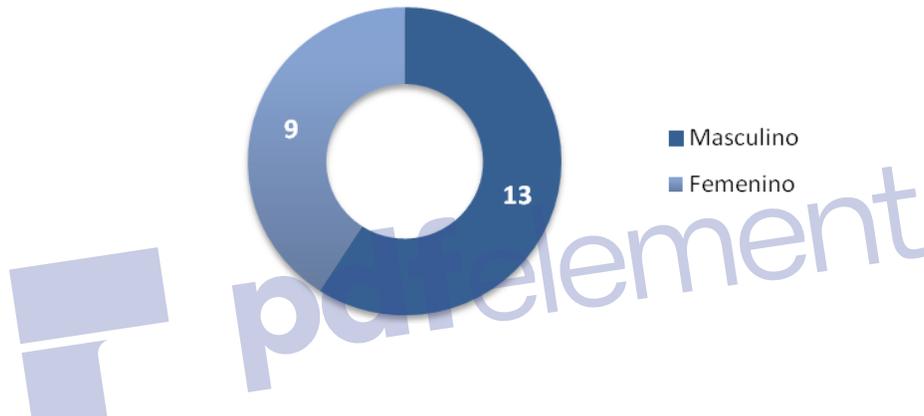
**Capítulo 5**

**PRÁCTICAS LABORALES**

**5.1 Trabajo y relaciones laborales**

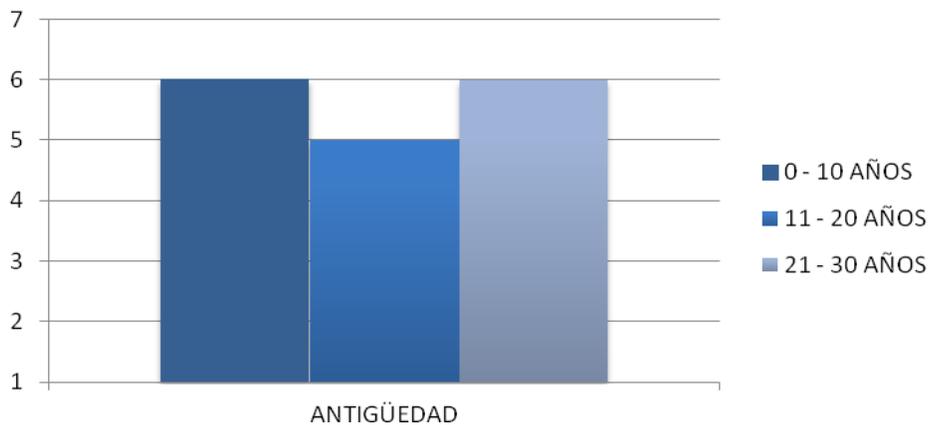
La Sucursal del BNA en Bolivia cuenta con 22 funcionarios permanentes, distribuidos de la siguiente forma:

**Número de funcionarios de acuerdo a género**



El BNA cuenta con un plantel altamente calificado con profesionales con una larga trayectoria y experiencia en el sector bancario.

**Número de funcionarios de acuerdo a su antigüedad (en años)**



### 5.2 Condiciones de trabajo y protección social

El Banco de la Nación Argentina brinda a sus funcionarios la seguridad laboral necesaria, con unas 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 la Caja Bancaria.

### 5.3 Beneficios para nuestra gente

Durante el año 2014 se realizaron capacitaciones de diversa índole, todas en favor del desarrollo profesional del personal, abarcando diversas temáticas, como ser:

<ul style="list-style-type: none"><li>• Reserva y Confidencialidad en la Política de prevención de Legitimación de Ganancias Ilícitas y Financiamiento del Terrorismo</li><li>• Capacitación en el Sistema SISO</li><li>• Aplicación del Manual de Procedimientos operativos para detección, prevención, control y reporte de LGI/FT/ y/o DP con enfoque basado en Gestión de Riesgo</li></ul>	Unidad de Investigaciones Financieras UIF
<ul style="list-style-type: none"><li>• Nuevos Formularios IVA 200v.3, IT 400v.3</li><li>• Jurisprudencia aplicada a suspensiones, extinciones y beneficios sociales</li><li>• Precios de Transferencia en Operaciones entre partes vinculadas y su efecto tributario</li></ul>	PROEXCELENCIA



<ul style="list-style-type: none"><li>• Nuevo Sistema de Facturación Virtual (SFV según RND 10-0049-13)</li><li>• Auditoría Laboral Empresarial</li><li>• Contratos de trabajo</li></ul>	SOLIDEM Consulting S.R.L.
<ul style="list-style-type: none"><li>• Oficial de Seguridad Informática "OSI"</li></ul>	COSIM-TI
<ul style="list-style-type: none"><li>• Introducción a la Responsabilidad Social Empresarial</li></ul>	IBCE
<ul style="list-style-type: none"><li>• Protocolo Empresarial</li></ul>	CEIBA
<ul style="list-style-type: none"><li>• Análisis sobre la nueva Ley de Promoción de Inversiones Boliviana</li></ul>	Cámara Alemana
<ul style="list-style-type: none"><li>• Nuevo Sistema de Información Financiera (SIF)</li></ul>	ASOBAN

#### **5.4 Comunicación y formación en Responsabilidad Social**

Gracias a las buenas relaciones con instituciones como CAINCO, y convenios establecidos, se mantiene una constante capacitación sobre Responsabilidad Social Empresarial, en temas como Derechos Humanos y Medio Ambiente. Desde el año 2013, se firmó el convenio con la Fundación para el Reciclaje (FUNDARE), a fin de realizar capacitaciones sobre el manejo eficiente de los desechos de oficina.

El Instituto Boliviano de Comercio Exterior (IBCE) en la gestión 2014 brindó a los funcionarios del banco una capacitación fundamental sobre la Responsabilidad Social Empresarial para sentar las bases sobre el compromiso institucional a esta causa. Asimismo para la gestión 2015 se tienen programadas nuevas conferencias referentes a temáticas de Derechos Humanos, entre otros.

#### **5.5 Encuesta de Clima y Compromiso**

En Marzo del 2014 se realizó una encuesta de Clima Laboral en toda la institución, basada en 11 factores para determinar cómo es percibido el BNA por sus funcionarios, y se llegaron a los siguientes resultados:

##### **FACTOR ESTRUCTURA.**

**Objetivo:** Evaluar el grado de conocimiento que se tiene acerca de la cantidad de reglas, procedimientos, tramites y otras limitaciones a que se ven enfrentados los empleados en el desarrollo de su trabajo.

**Resultado:** Se pudo determinar que el personal del Banco cuenta con todos los conocimientos para realizar las tareas y no presenta limitantes para desempeñar sus funciones, además conoce todas las políticas institucionales que son la razón de existencia del Banco.

##### **FACTOR RESPONSABILIDAD.**

**Objetivo:** Evaluar el sentimiento que poseen los miembros del Banco acerca de su autonomía en la toma de decisiones relacionadas a su trabajo.

**Resultado:** Se pudo determinar que el personal del Banco se siente a gusto con las observaciones que tiene de sus superiores, además que reciben apoyo por parte de los mismos al desempeñar

tareas que tengan alguna limitante y esto conlleva que la responsabilidad y entusiasmo crezcan en el Banco.

#### **FACTOR RECOMPENSA.**

**Objetivo:** Medir la percepción de los miembros sobre la adecuación de la recompensa recibida por el trabajo bien hecho.

**Resultado:** Se pudo determinar que el personal del Banco está conforme con las recompensas recibidas por el buen desempeño que realizan, además notar que le agrada que se lo hagan saber cuándo realiza un buen trabajo y esto conlleva a generar ascensos cuando se lo merecen.

#### **FACTOR MOTIVACION**

**Objetivo:** Evaluar el grado de motivación de los empleados al realizar sus actividades laborales.

**Resultado:** Pese a que el Banco no da muchos incentivos al personal, este se siente exitoso, ya que cumple con sus objetivos profesionales personales al desempeñar sus funciones

#### **FACTOR RELACIONES**

**Objetivo:** medir la percepción por parte de los miembros del Banco acerca de la existencia de un ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones sociales tanto entre jefes y subordinados.

**Resultado:** Se puede observar que existe un clima de confianza entre los diferentes niveles laborales para lograr alcanzar las metas trazadas, además con los compañeros de trabajo, aunque se recomienda afianzar los lazos de compañerismo en algunos casos.

#### **FACTOR COOPERACION**

**Objetivo:** Evaluar el sentimiento de los miembros del Banco sobre la existencia de un espíritu de ayuda de parte de los directivos, y de otros empleados del grupo.

**Resultado:** Se observó que existe una guía por parte del jefe en cuanto a limitantes y dudas que vayan surgiendo en el cumplimiento laboral, y en el caso de colaboración entre el personal se observa que existe una grata colaboración siempre y cuando no interfiera en sus responsabilidades que tienen en ese momento.

#### **FACTOR COMUNICACIÓN**

**Objetivo:** Medir la efectividad del flujo de información que se da en el ambiente laboral en el Banco contemplándose todo tipo de información ya sea verbal o escrito.

**Resultado:** Se considera que la comunicación interna es buena, pero se observa que se debe mejorar de alguna manera para optimizar el factor de comunicación.

### **FACTOR CONFLICTOS**

**Objetivo:** Evaluar el sentimiento en que los miembros del Banco, tanto empleados como superiores, aceptan las opiniones discrepantes y no temen enfrentar y solucionar los problemas tan pronto surjan.

**Resultado:** Se determinó que existe una clara igualdad entre hombres y mujeres en todos los aspectos internos del Banco y pese que regularmente hay conflictos estos se resuelven adecuadamente sin afectar la imagen y productividad del Banco.

### **FACTOR IDENTIDAD**

**Objetivo:** Medir el sentimiento de pertenencia que sienten los empleados hacia el Banco en general, es la sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización.

**Resultado:** Se pudo observar que el personal del Banco se siente relacionado con su lugar de trabajo ya que desempeña sus funciones con entusiasmo y satisfacción, además que sus funciones están acorde a sus conocimientos y consideran al Banco como un lugar estable donde poder trabajar y crecer profesionalmente.

### **FACTOR AMBIENTE FISICO DE TRABAJO.**

**Objetivo:** Evaluar la calidad del ambiente físico de trabajo, de aspectos tales como: la temperatura, la ventilación, distribución del área de trabajo, iluminación y seguridad.

**Resultado:** Se observó que existe una clara satisfacción por el ambiente laboral del personal.

### **FACTOR LIDERAZGO.**

**Objetivo:** Medir el grado de influencia que tiene el jefe en la realización de las actividades de los empleados.

**Resultado:** Se puede observar que la imagen del personal en cuanto a su jefe es satisfactoria, ya que cuenta con los conocimientos para poder guiar al personal cuando así lo necesitan, además

existe un vínculo de confianza para delegar responsabilidades al personal y este se siente valorado cuando el jefe reconoce las habilidades del personal.



## Capítulo 6

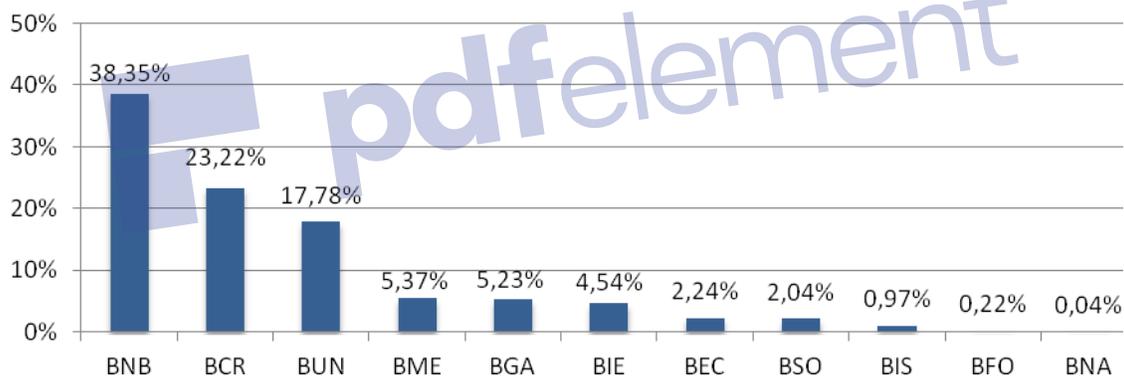
### ASUNTOS DE CLIENTES FINANCIEROS

#### 6.1 El compromiso con los clientes 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 enmarcada 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.

#### Reclamos en el sistema bancario en la gestión 2014



#### 6.2 Responsabilidad por los productos y servicios

##### 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.
  - Visa con cobertura internacional
  - Acceso a cajeros Automáticos de la red ENLACE, UNIRED, 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 debito 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.
  
- **Comisiones, Intereses, Cargos**
  - Costo de tarjeta de débito de Bs. 84 .
  
- **Requisitos**
  - Monto mínimo de apertura \$us100 o Bs500.
  - Cédula de Identidad, Cédula de Identidad de Extranjero, Credencial emitida por el Ministerio de Relaciones Exteriores.
  - Nota de aviso de Energía Eléctrica ó Agua Potable.

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
  
- Comisiones, Intereses, Cargos
  - Tasa de interés desde el 13% anual.
  - Se cobra seguros de desgravamen.
  
- Requisitos
  - Abrir una Caja de Ahorros o Cuenta Corriente en el Banco
  - Carnet de identidad vigente



## Sucursal Santa Cruz de la Sierra - Bolivia

- Certificado actual de trabajo, última boleta de pago
- Garantía personal y/o codeudor (dependiendo del monto solicitado)
- La cuota no debe superar el 20% de los ingresos percibidos por la unidad familiar.

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.
- Requisitos
  - Ser cliente o usuario que realice un cambio mayor.

## BANCA COMERCIAL

La línea de préstamos para capital operativo o inversión, tienen por finalidad asistir a las empresas para atender necesidades financieras para el normal desenvolvimiento de su negocio.

Ventajas:

- Optimización de Flujo de Caja.
- Disponibilidad inmediata de fondos en cualquier moneda.



## Sucursal Santa Cruz de la Sierra - Bolivia

- 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.

- Comisiones:
  - Hasta el 3,1% (mínimo Bs. 488.-) más Bs. 100 por formularios y contrato.

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 mismo beneficios de las cuentas de ahorro y el beneficio adicional de poder utilizar cheques como medio de pago.

- Comisiones, Intereses, Cargos
  - El costo de la chequera de 100 unidades es de Bs104.55.
  - Impresión de extracto adicional Bs20.91.
  
- Requisitos
  - Monto mínimo de apertura de \$us500 o Bs1.000
  - Cédula de Identidad Vigente, Pasaporte, Licencia de Conducir, Carnet de Extranjero.
  - Fotocopia de aviso de cobranza de energía eléctrica o agua potable.
  - Fotocopia de Número de Identificación Tributaria (NIT)
  - Licencia de funcionamiento.

Descuento de documentos:

Esta línea permite transformar la cartera de letras en efectivo, en moneda nacional o en dólares americanos.

## COMERCIO EXTERIOR

Servicios:

El Banco realiza 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 las filiales en el exterior o una amplia red de Bancos Corresponsales ubicados en la plaza del Importador.

#### Cobranzas Documentarias de Importación:

El Banco realiza 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:

Para los clientes que operan con cuentas del BNA, según el volumen de depósitos y/o créditos, el Banco puede otorgar un tipo de cambio preferencial.

#### Transferencias y Órdenes de Pago:

Los clientes financieros podrán enviar o recibir dinero con rapidez y seguridad, hacia o desde cualquier destino del exterior mediante los servicios de las filiales en el exterior o una amplia red de Bancos Corresponsales.

#### Productos:

- **Créditos Documentarios de Exportación:**  
Efectuamos la notificación, confirmación, negociación de Cartas de Crédito emitidas en el exterior, a favor de exportadores, clientes o no 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.

## 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.

## COMERCIO VIRTUAL

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.

### 6.3 Educación financiera

Para la gestión 2014, el banco centró sus esfuerzos en de educación financiera en los clientes personas naturales. Al 31 de diciembre de 2014 el Banco cuenta con 68 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.

**Sucursal Santa Cruz de la Sierra - Bolivia**

- 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 2014 se llevaron a cabo tanto Programas de Educación como también Programas de Información:





PROGRAMA	TEMÁTICA	METODOLOGÍA	CUMPLIMIENTO
PROGRAMAS DE EDUCACIÓN	Los derechos y obligaciones de los consumidores financieros y los mecanismos de reclamo en primera y segunda instancia.	Presentaciones magistrales apoyadas en diapositivas explicativas.	100%
	El Sistema Financiero boliviano, 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.	Presentaciones magistrales apoyadas en diapositivas explicativas.	100%
PROGRAMAS DE INFORMACIÓN	Informar de manera clara sobre los derechos y obligaciones asociados a los diferentes productos y servicios que ofrece la Sucursal.	Impresión del folleto "Medidas precautorias para evitar la clonación de tarjetas de débito". Disponible también en el sitio web del Banco.	100%
		Impresión de folletos educativos indicando los derechos y obligaciones de los consumidores financieros. Éstos 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%
		Como miembro de ASOBAN, el Banco realiza constantes campañas conjuntas de educación financiera genérica.	100%
		Disposición de un Punto de Reclamo vía web, así como la descripción para realizar un reclamo en todas sus formas.	100%
		Información sobre el Sistema Financiero boliviano, el rol de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), Banco Central de Bolivia (BCB) y Unidad de Investigaciones Financieras	Difusión de los spots elaborados por ASFI, UIF, BCB y ASOBAN para efectos de educación financiera, a través de los televisores instalados en la zona de cajas del Banco.

#### **6.4 Protección y privacidad de los datos de nuestros clientes financieros**

De acuerdo a los Artículos 15 y 24 del Capítulo II del Código de Ética del banco se establece en el marco de 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.



## Capítulo 7

### PROMOCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS

#### 7.1 La relación con nuestros empleados y los derechos humanos

La excelente relación con la comunidad en general es reflejo del buen ambiente que se tiene en la organización, la cual tiene sus bases cimentadas en el apoyo, respeto y buenas prácticas, y sobre las cuales se erige toda la estructura institucional. La calidad ética y profesional de los funcionarios que forman la familia del Banco de la Nación Argentina es fruto de años de trabajo honesto y constante capacitación, colocándolos en una posición competitiva en el mercado laboral, y brindándoles un trabajo digno.

#### 7.2 Los derechos humanos y promoción hacia nuestra cadena de valor

El respeto de los Derechos Humanos viene dado por las buenas prácticas tanto del proveedor en el desarrollo de sus productos o la prestación de servicios procurando el cuidado del medio ambiente, empleando mano de obra bajo condiciones salubres y legales, así como del punto de vista del Banco, mediante capacitaciones, puntualidad en los pagos y reconocimiento al esfuerzo que agregan valor que beneficia a todos grupos involucrados en la cadena de valor.

#### 7.3 La relación con nuestros clientes financieros y los derechos humanos

La base de una relación exitosa es el compromiso férreo entre las partes, en este caso el banco y los clientes financieros.

Como un banco que apoya e incentiva la productividad en Bolivia, ve como punto de partida la siembra de valores institucionales basados en los principios de los Derechos Humanos. Enfocado a nuestros clientes, nos sentimos comprometidos a brindar un servicio íntegro, atendiendo todas sus necesidades de forma equitativa, incluyente y solidaria. Fruto de esta siembra son los muchos lazos a largo plazo que logramos y es reflejo de un trabajo y apoyo mutuo.

## Capítulo 8

### CUIDADO DEL MEDIO AMBIENTE

#### 8.1 Uso sostenible de los recursos

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

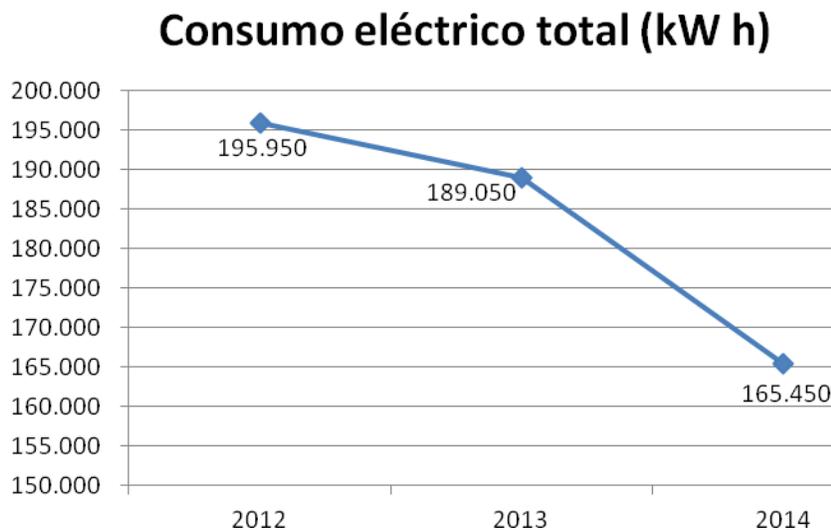
Con el fin de mitigar los impactos al medio ambiente el Banco promueve diferentes acciones para cuidar y ahorrar servicios como agua, energía eléctrica, servicios de calefacción y otros, como una serie de recomendaciones internas para complementar las diferentes actividades en beneficio del medio ambiente.

#### 8.2 Indicadores de consumo de agua y electricidad

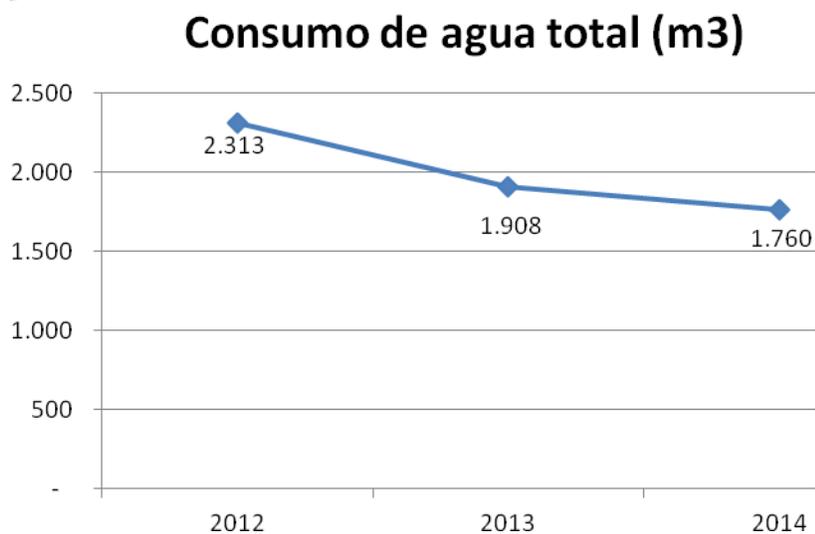
2014	Consumo eléctrico total (kW h)	Consumo de agua total (m3)
Enero	16.800	150
Febrero	14.500	142
Marzo	13.500	144
Abril	14.550	136
Mayo	12.200	167
Junio	11.650	147
Julio	10.050	99
Agosto	11.150	205
Septiembre	12.100	168
Octubre	15.300	150
Noviembre	19.000	137
Diciembre	14.650	115
<b>TOTAL</b>	<b>165.450</b>	<b>1.760</b>

El esfuerzo por reducir el impacto ambiental se ve plasmado en la reducción de un 12.5% en el consumo de energía respecto al 2013.

El siguiente gráfico evolutivo muestra el consumo en kilowatt/hora y el progreso que se logró en materia de ahorro de energía.



Durante el 2014 se utilizaron 1,760 metros cúbicos (m<sup>3</sup>) de agua potable procedente de la red pública, esto es un 8% menos que la gestión pasada.



CONSUMO DE RECURSOS	2012	2013	2014
Consumo eléctrico total (kW h)	195.950	189.050	165.450
Consumo de agua total (m3)	2.313	1.908	1.760

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.

### 8.3 Prevención de la contaminación

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.

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.

### 8.4 Reciclaje y acciones para disminuir el impacto

La Sucursal implementa un Sistema de Gestión de Residuos Sólidos Reciclables, a través de las siguientes etapas:

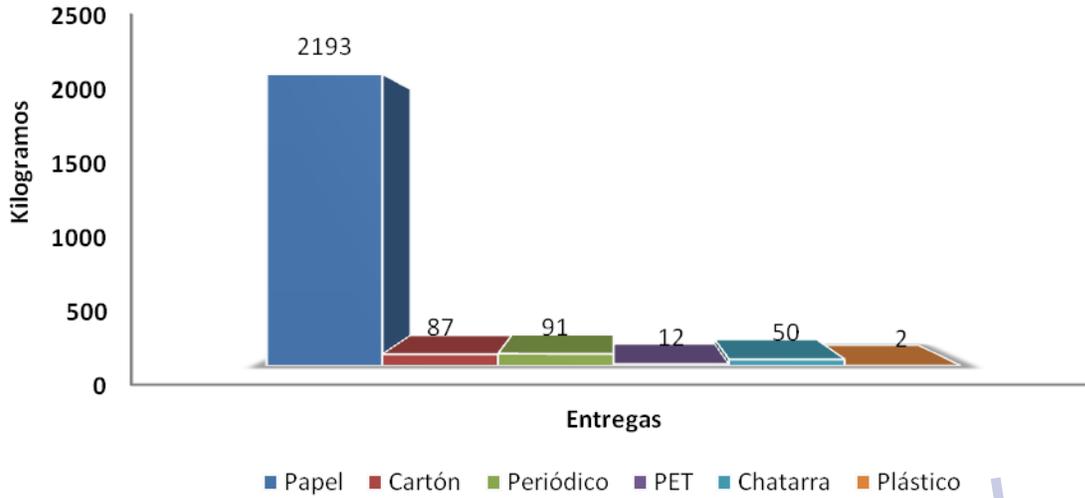
1. Capacitación al persona
2. Separación en origen de los residuos reciclables en la empresa



## Sucursal Santa Cruz de la Sierra - Bolivia

3. Recolección de los residuos sólidos reciclables
4. Informe de la cantidad de material separado

### Material reciclado durante la gestión 2014



**Capítulo 9**

**INDICADORES DE SUSTENTABILIDAD Y VERIFICACIÓN EXTERNA**

**9.1 Tabla de Indicadores de desempeño**

<b>MATRIZ DE CUMPLIMIENTO</b>	
<b>Anexo 1: Puntos de cumplimiento</b>	<b>Ubicación en documento</b>
1. La descripción del cumplimiento de los objetivos y de la política de responsabilidad social empresarial de la Sucursal, que incluya al menos los resultados de las políticas relacionadas con los derechos humanos, medioambiente y partes interesadas.	Págs: 13-19; 27; 45; 49.
2. El resultado de la implementación y mantenimiento del sistema de gestión de responsabilidad social empresarial de la Sucursal.	Págs: 32-34; 38; 45-47; 50-53.
3. La forma en que la Sucursal dentro de su estructura organizacional ha implementado su sistema de gestión de responsabilidad social empresarial.	Págs: 13-16; Ver Manual y Política de RSE del Banco.
4. Descripción de la evaluación del cumplimiento de la Sucursal con relación a los lineamientos de responsabilidad social empresarial.	Págs: 54; Ver Informe de Evaluación de Desempeño de RSE adjunto.

## **9.2 Informe de Calificación Independiente**

El Banco de la Nación Argentina se sometió a un análisis por parte de la Gerencia de Responsabilidad Social Empresarial del Instituto Boliviano de Comercio Exterior de las prácticas y compromisos relacionados a la RSE mediante indicadores propios de dicha institución. Como resultado del informe, la Sucursal ha logrado alcanzar un **NIVEL B** luego de la aplicación del análisis correspondiente.

El Informe de evaluación de desempeño de Responsabilidad Social Empresarial elaborado por el IBCE se encuentra adjunto al presente documento.

Atentamente,

