



**INFORME DE
RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL
2015**



Banco de la
Nación Argentina



CONTENIDO

1. Mensaje del Gerente General	3
2. Perfil del Banco de la Nación Argentina	4
2.1. Reseña Histórica del Banco	4
2.2. Trayectoria Internacional	4
2.3. El Banco de la Nación Argentina en Bolivia	6
2.4. Misión y Visión.....	7
2.5. Objetivos Estratégicos	7
2.6. Gobierno Corporativo.....	7
2.7. Organigrama del Banco	10
2.8. Productos y Servicios del Banco.....	10
2.9. Afiliaciones y membresías.....	13
3. Responsabilidad Social Empresarial en el BNA	14
3.1. Compromiso con la RSE	14
3.2. Implementación de la RSE.....	14
3.3. Estructura Organizacional de RSE	14
3.4. Identificación de los Grupos de Interés	15
3.5. Compromiso con los Grupos de Interés.....	16
3.6. Canales de comunicación con los grupos de interés	17
3.7. Gestión de RSE del Banco de la Nación Argentina	17
3.8. Identificación de Materialidad	18
4. Entorno Económico	19
4.1. Desempeño Económico	19
4.2. Anticorrupción	26
4.3. Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo	26
4.4. Prevención de Fraude.....	26
4.5. Gestión de riesgo	27
5. Entorno Social	28
5.1. Prácticas laborales	28
5.2. Programa de pasantías.....	32
5.3. Consumidores Financieros	33



6. Entorno Ambiental	37
6.1. Uso sostenible de los recursos	37
6.2. Indicadores de consumo de agua y electricidad.....	37
6.3. Consumo de papel certificado.....	39
6.4. Reciclaje y acciones para disminuir el impacto	40
7. Calificación de Desempeño en RSE	41





1. Mensaje del Gerente General

Señoras y señores:

La Sucursal del Banco de la Nación Argentina trabaja en Bolivia desde 1958, con la vocación de coadyuvar al comercio bilateral entre Argentina y Bolivia y el apoyo al desarrollo del sector productivo de Bolivia.

Desde la promulgación de la L Ley 393 de Servicios Financieros y el nuevo marco reglamentario vigente en nuestro país, el BNA Bolivia se constituye como un banco múltiple que atiende prioritariamente al sector productivo (gran empresa, PYMEs y pequeñas empresas) con servicios financieros de calidad, la Sucursal se destaca positivamente como el Banco más solvente de Bolivia.

Durante la gestión 2015 la Sucursal emite su primer informe sobre la gestión de la responsabilidad empresarial, en la que difunde a los distintos grupos de interés los resultados de sus acciones, no sólo desde una perspectiva económica, sino también social y ambiental, utilizando estándares internacionales del Global Reporting Initiative – GRI.

Alineados al actual marco normativo plasmado en la Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia, presentamos el Informe sobre la gestión de la responsabilidad social empresarial correspondiente al ejercicio 2015, donde se puede evidenciar el cumplimiento de la función social del Banco, a fin de coadyuvar en el logro de objetivos como ser: el desarrollo integral para el vivir bien, eliminar la pobreza, y la exclusión social y económica de la población.

El Banco entiende que la RSE es una forma de gestión transversal a nuestras actividades, para ello se han adoptado los estándares internacionales a través del GRI y se ha contratado al Instituto Boliviano de Comercio para que emita la Calificación de Desempeño Social.

Como un Banco comprometido con el desarrollo de Bolivia ratificamos nuestro compromiso de seguir trabajando y profundizando la inclusión financiera con calidad, calidez y profundo respeto a los derechos de los consumidores financieros, y en especial el apoyo al desarrollo del sector productivo de Bolivia.

Dr. Néstor Ángel INGAGLIO
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 proyectó su quehacer 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, siguiendo con su notable política de expansión a escala mundial, el Banco Nación cuenta con filiales en Uruguay (Montevideo), Paraguay (Asunción, Concepción, Encarnación y Villarrica), Brasil (Río de Janeiro, San Pablo y Porto Alegre), Chile (Santiago), Bolivia (Santa Cruz de la Sierra) Venezuela (Caracas), Estados Unidos (Nueva York y Miami), Panamá (Panamá), Islas Caimán (Gran Caimán), España (Madrid) y 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 trece sucursales operativas en nueve países y oficinas de representación en otros tres, 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), Panamá e Islas Caimán, 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.

Nuestras Oficinas de Representación actúan en la gestión de negocios y la promoción del comercio bilateral entre Argentina y el país sede. Participan y apoyan a misiones comerciales argentinas y brindan 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 y Río de Janeiro), Uruguay (Montevideo), Paraguay (Asunción, Concepción, Encarnación y Villarica), 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 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 700 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. Objetivos Estratégicos

La Sucursal en Bolivia del Banco de la Nación Argentina tiene los siguientes objetivos estratégicos:

- 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”.

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.

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





- 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
LGI/FT/DP

- 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 de Gestión
Integral de Riesgos

- 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.

Comité de
Seguridad Física

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

Comité de
Gobierno
Corporativo

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

Comité de TI

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

Comité Operativo
de TI

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

Comité de
Seguridad de la
Información



- 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 264 ATM's urbanos y 53 ATM's rurales 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. Responsabilidad Social Empresarial en el BNA

3.1. Compromiso con la RSE

El 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.

3.2. Implementación de la RSE

El Banco de la Nación Argentina, desde su 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.

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

- 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.

3.3. Estructura Organizacional de RSE

La Unidad de RSE fue creada en la gestión 2014 con la finalidad de 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.



3.4. Identificación de los Grupos de Interés

El Banco de la Nación Argentina define sus grupos de interés como:

Accionista y Honorable Directorio	Consumidor Financiero	Funcionarios	Comunidad	Proveedores	Gobierno
<ul style="list-style-type: none"> República Argentina Honorable Directorio 	<ul style="list-style-type: none"> Jubilados argentinos en Bolivia Clientes y usuarios bolivianos Clientes y usuarios argentinos Organizaciones del gobierno argentino 	<ul style="list-style-type: none"> Colaboradores del banco. 	<ul style="list-style-type: none"> Sociedad civil en general 	<ul style="list-style-type: none"> Proveedores bienes Proveedores de servicios Proveedores de servicios básicos Consultores 	<ul style="list-style-type: none"> Gobierno Nacional Ministerio de Economía y Finanzas Públicas BCB ASFI Servicio de Impuestos Internos

<ul style="list-style-type: none"> La Republica Argentina es el propietario del banco de la Nación Argentina y garantiza todas sus operaciones al igual que de todas sus Sucursales del Exterior, los directores son designados por Ley. 	Accionista y Directores
<ul style="list-style-type: none"> Incluye a todas las personas naturales y jurídicas que utilizan los servicios del banco sean o no clientes. 	Consumidor Financiero
<ul style="list-style-type: none"> Funcionarias y funcionarios que trabajan con contrato de trabajo firmado con el Banco. 	Funcionarios
<ul style="list-style-type: none"> La sociedad civil en la cual opera el banco, en este caso el departamento de Santa Cruz de la Sierra. 	Comunidad
<ul style="list-style-type: none"> Incluye a todas las personas naturales y jurídicas que prestan algún servicio o venden algún bien al Banco. 	Proveedores
<ul style="list-style-type: none"> Incluye a todas las entidades gubernamentales del Estado Plurinacional de Bolivia con las que el Banco se relaciona directamente: Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), Banco Central de Bolivia (BCB) y Servicio de Impuestos Internos (SIN). 	Gobierno



El Banco ha identificado a sus grupos de interés y ha priorizado a los funcionarios, consumidor financiero y comunidad como los que reciben el mayor impacto de sus actividades, y, donde nuestro compromiso y políticas adquieren mayor relevancia en la otorgación de plenas garantías, una adecuada protección de sus derechos y un trato digno y equitativo.

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.

3.5. 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.



3.6. Canales de comunicación con los grupos de interés

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
Folletos	Intranet		Contacto institucional		Informe de RSE
Sitio web	Reuniones y sesiones	Sitio web	Reuniones formales	Reportes periódicos	Informes de gestión
Puntos de Reclamo					

3.7. Gestión de RSE del Banco de la Nación Argentina

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.

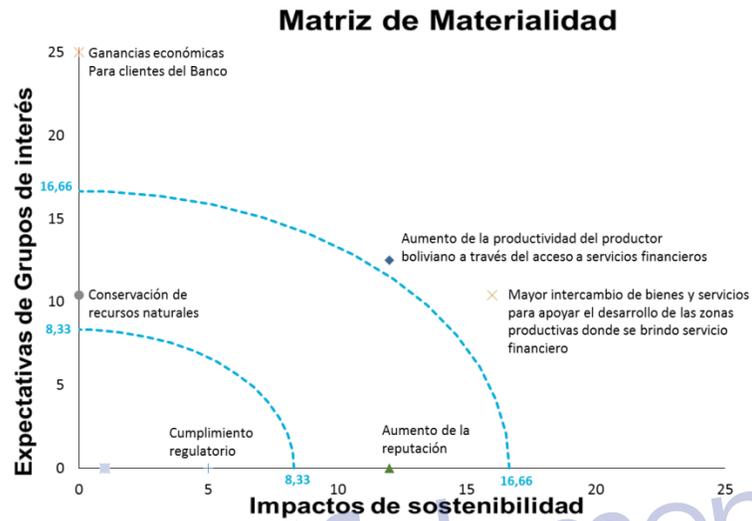
Para ello, el mantenimiento de una gestión de RSE se basa en cuatro etapas internalizar los conceptos y definiciones para que todos los funcionarios comprendan la importancia de incorporar buenas prácticas de sostenibilidad en la gestión y cultura dentro y fuera de la entidad.





3.8. Identificación de Materialidad

Para un mejor manejo en la gestión de RSE, el Banco de la Nación Argentina ha identificado a través de la metodología GRI su materialidad, que se refiere a aquellos aspectos e indicadores que podrían ejercer una influencia sustancial en las evaluaciones y decisiones de los grupos de interés.





4. Entorno Económico

4.1. Desempeño Económico

4.1.1. Créditos

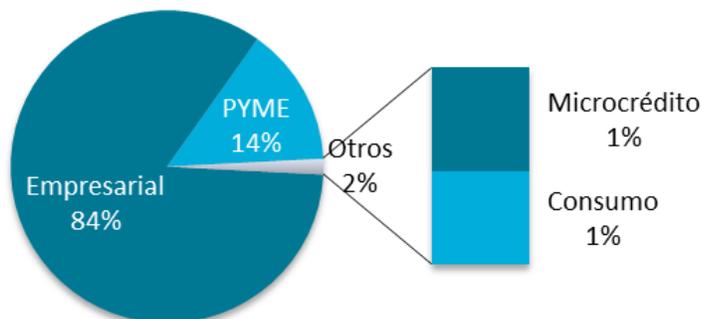
El Banco de la Nación Argentina para el año 2015 constituyó un crecimiento en la cartera de 10,71 millones de bolivianos, lo que supone un crecimiento del 10,4% con respecto al saldo de cartera del año 2014.

Evolución del saldo de cartera (en millones de bolivianos)



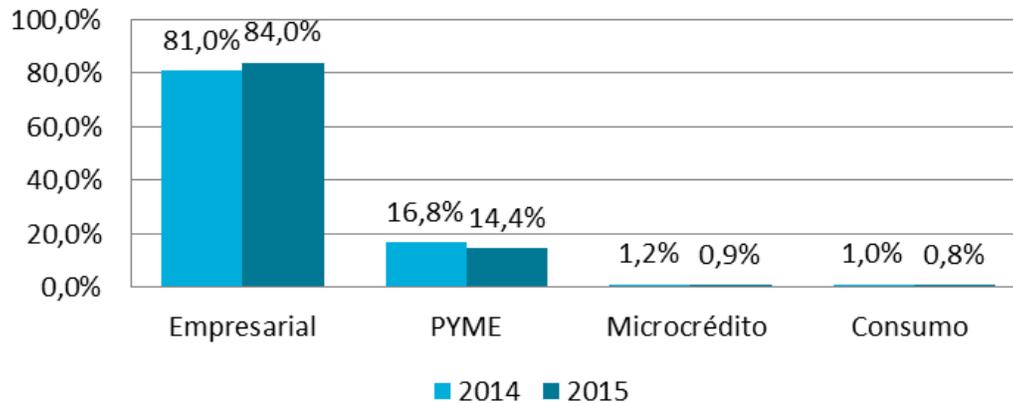
La cartera de créditos y contingente del Banco para el año 2015 corresponde a 202.96 millones de bolivianos al cierre de gestión. Dicha suma corresponde casi en su totalidad a créditos de tipo empresarial.

Composición de cartera por tipo de crédito



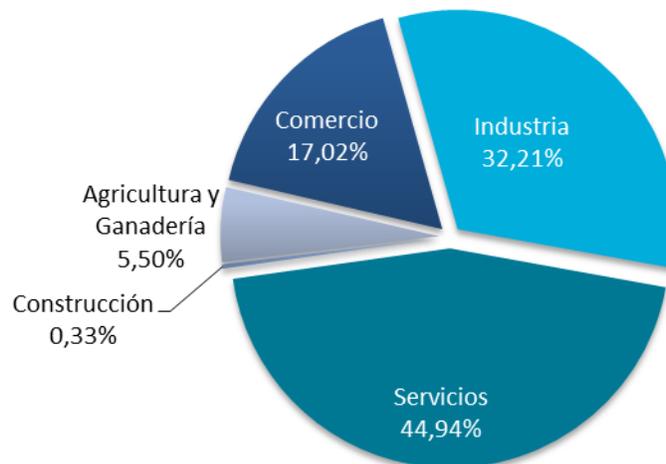


Composición de cartera por tipo de crédito 2014-2015



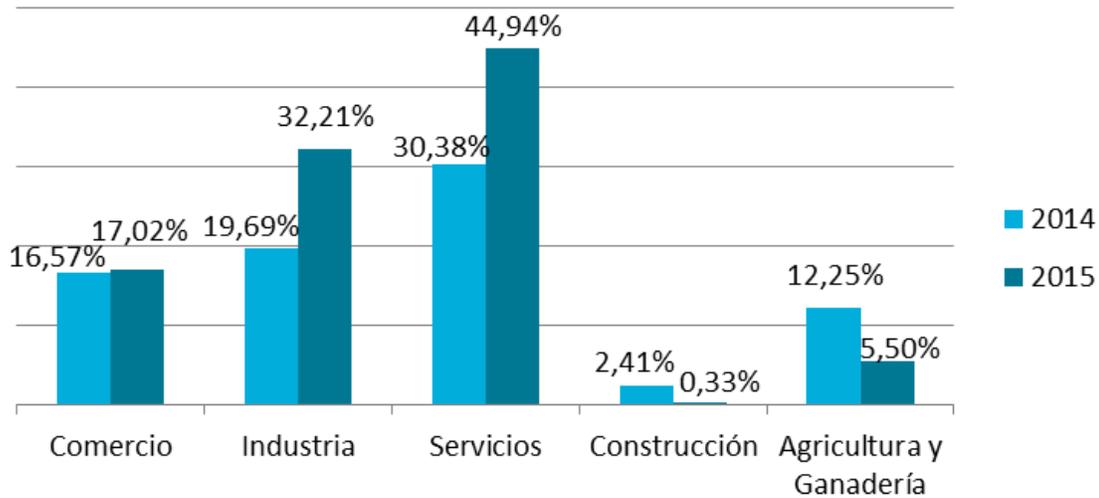
La composición de la cartera se concentra mayoritariamente en los sectores de servicio e industria, con ponderaciones de 44,94% y 32,21% respectivamente

Composición del monto de cartera por sector Al 31 de diciembre de 2015



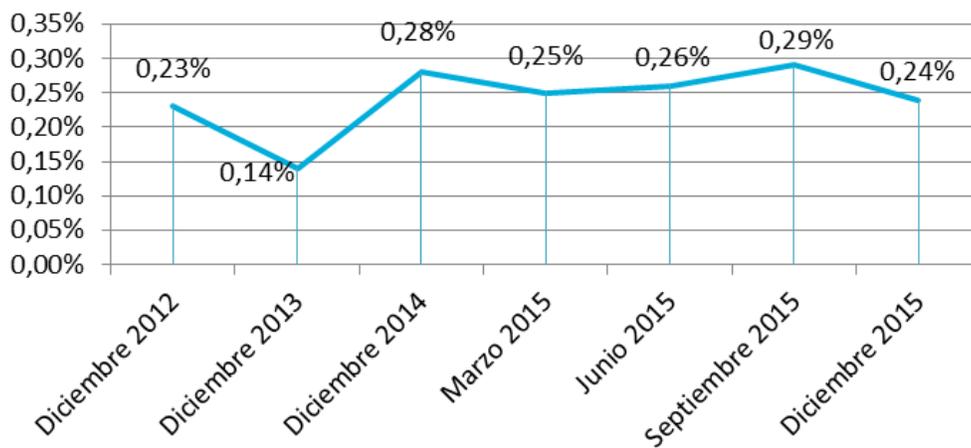


Composición del monto de cartera por sector 2014-2015



La evolución de la mora muestra niveles bajos para el año 2015, con un decrecimiento en 0.05% con respecto a la gestión 2014. Esto se debe a la excelente administración de cartera y a la puntualidad de los prestatarios en los pagos.

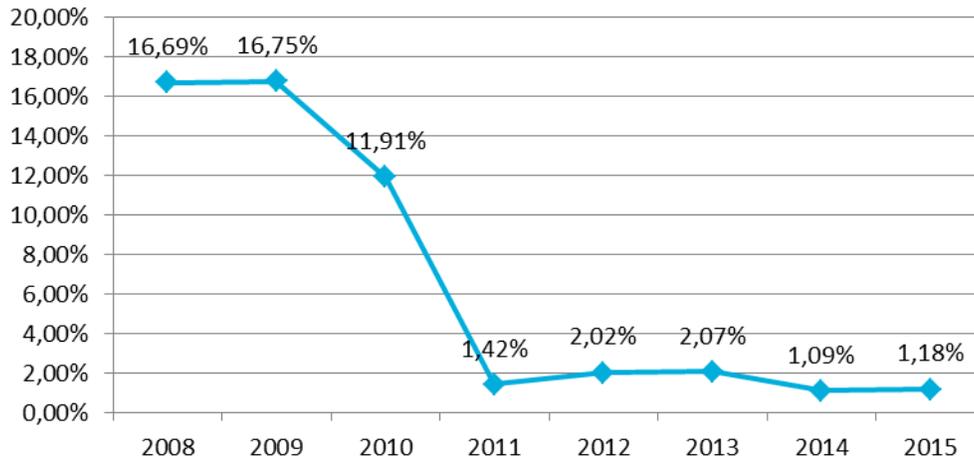
Evolución de la mora al cierre de gestión



El análisis de las previsiones con respecto a la cartera bruta muestra una evolución al año 2015, con un total de 1.18% 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 99.87% con calificación de cartera "A".



Evolución de Previsiones de Cartera Incobrable / Cartera al cierre de gestión

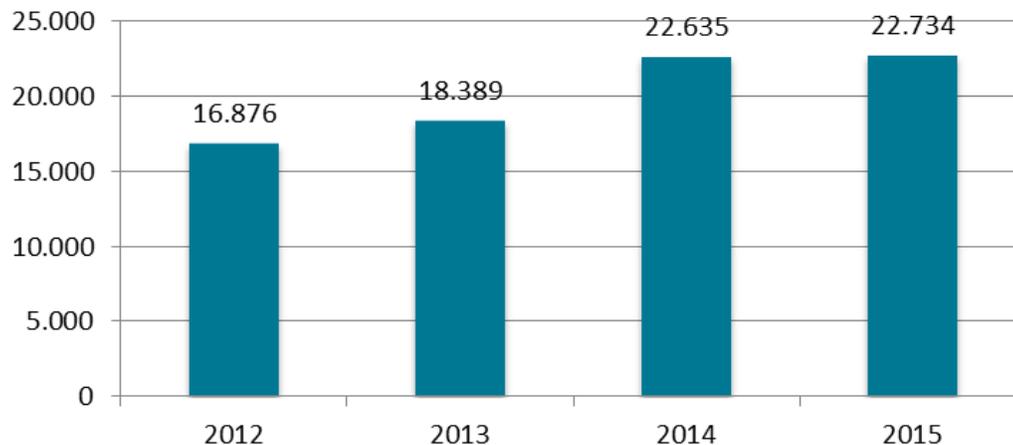


4.1.2. CAPTACIONES

Caja de ahorro:

Las captaciones del público en caja de ahorro se incrementaron en 99 miles de bolivianos, con un índice de crecimiento del 0,43% respecto al año 2014. Los depósitos ascienden a 22.7 miles de bolivianos para el 2015.

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

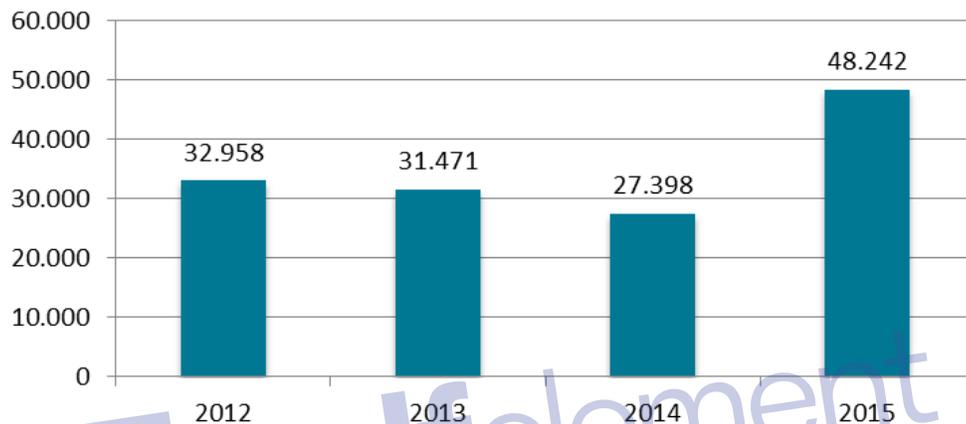




Cuenta corriente:

La captación en cuenta corriente muestra un crecimiento del 76% en relación a los depósitos registrados en 2014. El saldo en cuentas corrientes al cierre de gestión es de 48.242 miles de bolivianos para el 2015.

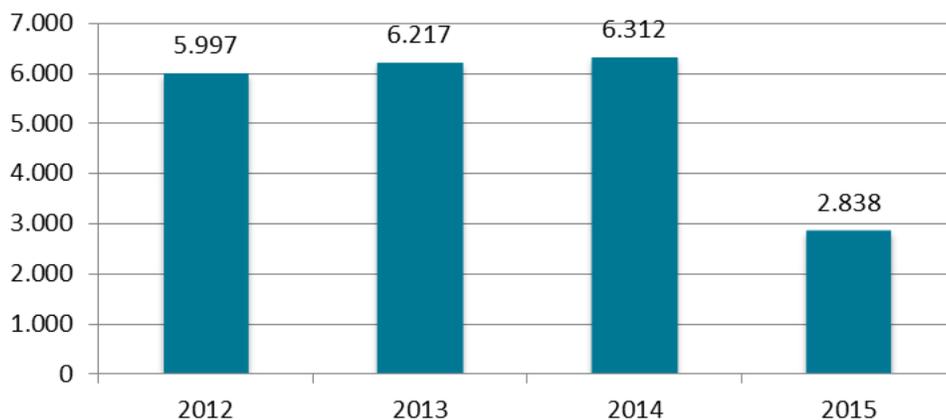
Evolución de depósitos en cuenta corriente (en miles de Bs)



Plazo Fijo:

Con respecto a los depósitos a plazo fijo, se presenta un decrecimiento en las captaciones, con una diferencia de 33474 mil bolivianos, un decrecimiento del 55% y un saldo a fin del 2015 de 2.8 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 2015

Activo		Pasivo	
Disponibilidades	69.499.576,24	Obligaciones con el público	79.685.477,51
Inversiones Temporarias	26.831.289,42	Obligaciones con instituciones fiscales	-
Cartera Neta	113.139.161,63	Obligaciones con bancos y entidades de financiamiento	28.875.165,10
Cartera Bruta	113.285.963,22	Otras cuentas por pagar	3.315.290,10
Productos devengados por cobrar	913.611,38	Previsiones	3.594.751,93
Previsión para cartera incobrable	(1.334.812,97)	Total pasivo	115.470.684,64
Otras cuentas por cobrar	425.785,39	Patrimonio	
Bienes realizables	4,00	Capital social	95.490.016,55
Inversiones permanentes	273.942,09	Aportes no capitalizados	-
Bienes de uso	1.796.318,58	Reservas	11.883.465,98
Otros activos	1.188.641,97	Resultados (Pérdidas) acumulados	(10.816.905,13)
		Total Patrimonio	96.556.577,40
Total Activo	213.301.520,91	Total Pasivo y Patrimonio	212.027.262,04

Estado de ganancias y pérdidas (Expresado en Bolivianos) Al 31 de diciembre de 2015

Ingresos Financieros	9.134.810,76
Gastos Financieros	534.537,68
Resultado Financiero Bruto	8.600.273,08
Otros ingresos operativos	5.617.903,21
Otros gastos operativos	825.543,53
Resultado de Operación Bruto	13.392.632,76
Recuperación activos financieros	1.605.374,51
Cargos por incobrabilidad y desvalorización de activos	1.533.864,03
Resultado Financiero después de incobrables	13.464.143,24
Gastos de Administración	13.582.095,74
Resultado de Operación Neto	(117.952,50)
Abonos por diferencia de cambio y mantenimiento de valor	(6.868,73)
Cargos por diferencia de cambio y mantenimiento de valor	17.212,72
Resultado de ajuste por diferencia de cambio y mantenimiento de valor	(142.033,95)
Resultado Neto antes de ajustes de gestiones anteriores	(142.033,95)
Ingresos de gestiones anteriores	1.252.888,13
Gastos de gestiones anteriores	-
Resultado antes de impuesto y ajustes contables por inflación	1.110.854,18
Resultado antes de impuestos	1.124.591,64
Resultado Financiero Neto de la Gestión	1.372.762,24



**Indicadores financieros destacados
Al 31 de diciembre de 2014 y 2015**

RATIOS DE RENTABILIDAD	2015		2014	
	BNA	SFN	BNA	SFN
Result.Netto de la Gestión/(Activo+Contingente) (ROA)	0,41%	1,04%	0,59%	1,23%
Result.Netto de la Gestión/Patrimonio (ROE)	1,16%	15,14%	1,43%	16,94%
RATIOS DE EFICIENCIA	BNA	SFN	BNA	SFN
Gastos de Administración/(Activo+Contingente)	5,01%	3,95%	5,51%	4,19%
Gastos de Administración/(Cartera+Contingente)	20,87%	5,91%	8,66%	6,39%
ESTRUCTURA DE PASIVOS	BNA	SFN	BNA	SFN
Oblig.con el Público/Pasivo+Patrimonio	37,38%	80,25%	35,26%	79,03%
SOLVENCIA	BNA	SFN	BNA	SFN
Patrimonio/Activo	45,83%	36,68%	54,61%	7,94%
Coefficiente de Adecuación Patrimonial (CAP)	65,33%	61,32%	63,03%	12,31%
CALIDAD DE CARTERA	BNA	SFN	BNA	SFN
Cartera Vigente Total/Cartera	99,76%	98,53%	99,72%	98,52%
Cartera Vencida Total+Ejecución Total /Cartera	0,24%	1,47%	0,28%	1,48%
Prev.Cartera Incobrable/Cartera	1,18%	3,49%	1,09%	3,89%
LIQUIDEZ	BNA	SFN	BNA	SFN
Disponibilidades/Oblig.a Corto Plazo	97,59%	37,79%	107,12%	31,06%
Disponib.+Inv.Temp./Pasivo	83,42%	38,85%	87,42%	38,89%

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

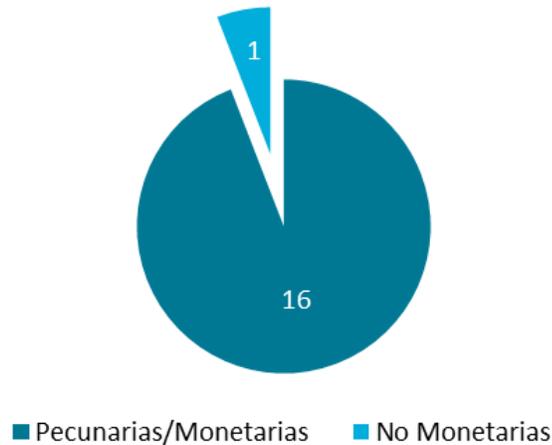
**Distribución del ingreso por grupos de interés
(Expresado en Bolivianos)
Al 31 de diciembre de 2015**

CONCEPTO	2015	
	en Bolivianos	%
Trabajadores y trabajadoras	7.085.344,97	49%
Financiadore	394.049,83	3%
Ahorristas	140.487,85	1%
Estado	1.719.053,21	12%
Reinversión en la entidad	1.124.597,64	8%
Proveedores de bienes y servicios	3.024.632,72	21%
Aportes a ASFI	265.971,00	2%
Aporte a otras entidades	257.508,00	2%
Fondo de Reestructuración Financiera	362.641,83	3%
TOTAL DISTRIBUCIÓN DEL INGRESO	14.374.287,05	100%



4.1.4. Sanciones del Banco

Sanciones Pecunarias y No Monetarias por Incumplimiento de Ley



Durante la gestión 2015 la Sucursal recibió 16 sanciones pecunarias por un importe agregado de Bs63.800. Asimismo recibió una amonestación por incumpliendo 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 artículo 20, 25 y 29 establece que los funcionarios deben ejercer adecuadamente su cargo, en caso de que tenga conocimiento de algún acto de corrupción se pide denunciar este tipo de actividades además debe evitar cualquier regalos económicos o en especie por 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 LGL/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 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.





5. Entorno Social

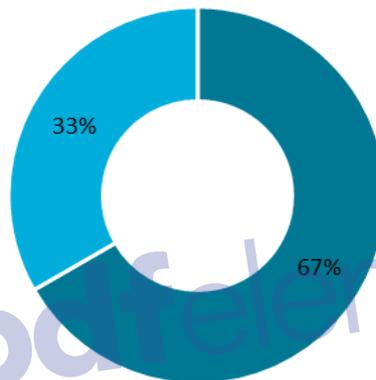
5.1. Prácticas laborales

5.1.1. Trabajo y relaciones laborales

Actualmente, el BNA en Bolivia cuenta con 22 funcionarios permanentes y 3 practicantes. Como se aprecia, ha ido aumentando el personal de acuerdo a las necesidades del banco en sus diferentes actividades cotidianas.

Funcionarios de acuerdo a su Género

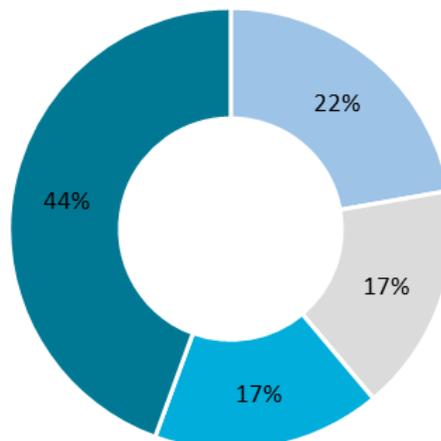
■ Masculino ■ Femenino



Se observa que el 44% 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 ■ 4-6 ■ 11-20 ■ 21-30





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 2015 se realizaron capacitaciones de diversa índole, todas en favor del desarrollo profesional del personal, abarcando diversas temáticas, como ser:

NOMBRE DEL CURSO DE CAPACITACION	UNIDAD CAPACITADORA
<ul style="list-style-type: none"> • Presentación del Sistema de Registro de Datos de Sujetos Obligados – Caronte. • Módulo I Marco Legal en la Legitimación de Ganancias Ilícitas y Modulo II Manual de Procedimientos Operativos. 	<p>Unidad de Investigaciones Financieras UIF</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Estados de Flujos de Efectivo mediante Usos de Tablas Dinámicas. • Tratamiento Jurídico Legal de Casos Recurrentes y Complejos en Materia Laboral. • Practica sobre Llenado de Anexos de Bancarización según Nueva Normativa. 	<p>PROEXCELENCIA</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Seminario – Taller: Claves para Identificar Billetes Falsos (Moneda Nacional y Moneda Extranjera). • Seminario – Taller: Trámite Obligatorio para Inicio de Gestión 2015 Elegida por el Ministerio de Trabajo y nuevas Disposiciones Legales – resolución Ministerial 855/14 y 153/15 decretado el 10/03/2015. • Seminario – Taller “Presentación Física y Digitalización de Estados Financieros (Software – Facilito) - Llenado Formulario 605 ver.5 RND 10-0005-15. 	<p>SOLIDEM Consulting S.R.L.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Gestión de Riesgos en Microcréditos 	<p>Pilares Consultores</p>



<ul style="list-style-type: none"> • Aplicación de la Normativa y buen trato a Personas con Discapacidad. 	Grupo Amaya Capacitaciones & Consultorías
<ul style="list-style-type: none"> • Encuentros de Responsabilidad Social Empresarial. 	World Confederation of Businesses
<ul style="list-style-type: none"> • Crédito Fiscal Proporcional (CFP) de EIFs. 	AILCA – ABESA – QUIMEL
<ul style="list-style-type: none"> • Registro Know Your Client de SWIFT. • Congreso Latinoamericano de Educación e Inclusión Financiera CLIEF. 	ASOBAN
<ul style="list-style-type: none"> • Gestión Integral de Residuos Sólidos. • Gestión de Residuos Eléctricos y Electrónicos. 	FUNDARE
<ul style="list-style-type: none"> • Análisis de Riesgo Crediticio. 	ENFOCA S.R.L.
<ul style="list-style-type: none"> • Taller Métodos de Precios de Transferencias - Bolivia. 	Ruizmier KPMG Internacional
<ul style="list-style-type: none"> • Programa de Capacitación para Oficiales de Cumplimiento de Sucursales en el Exterior del BNA. 	BNA Suc. New York

5.1.4. Encuesta de Clima Laboral

En noviembre de 2015 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 73 puntos y como máximo 365 puntos.

Escala de Clima Laboral	
Nivel Bajo	De 73 a 121 puntos
Nivel Medio	De 122 a 243 puntos
Nivel Alto	De 244 a 365 puntos

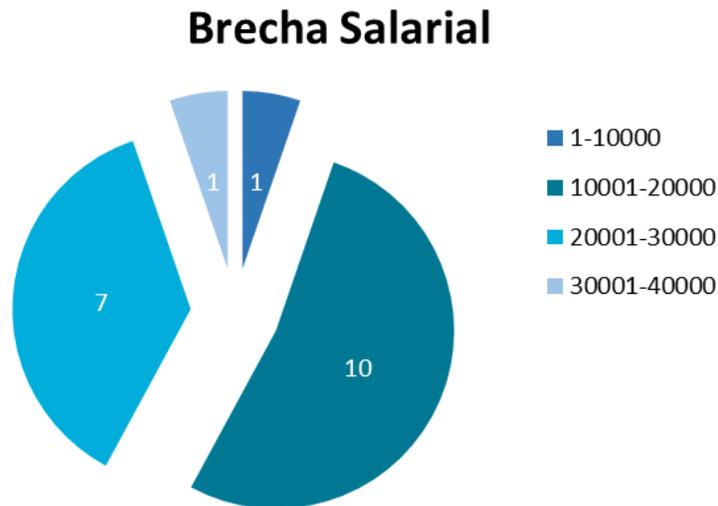
De esta manera el BNA obtiene 288,4 puntos, situando al banco en un Nivel Alto en cuanto a la percepción del personal sobre la institución, a continuación se aprecia el puntaje por área:

Área	Puntaje
General	66,8 de 80
Autonomía	25,7 de 30
Cohesión	90,3 de 110
Presión	15,5 de 25
Apoyo	20,5 de 25
Reconocimiento	38,7 de 55
Equidad	16 de 20
Innovación	14,9 de 20
TOTAL	288,4 de 365



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:

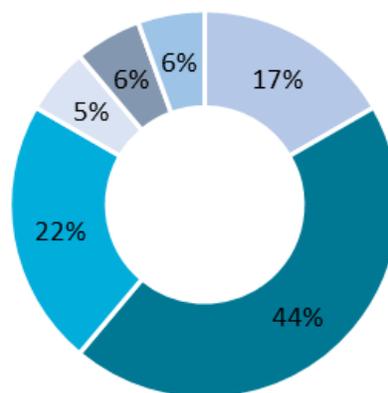


5.1.6. Pluriculturalidad del Banco

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, solo un 6% de los funcionarios son extranjeros, específicamente de Argentina.

Procedencia del Funcionario

- Beni
- Santa Cruz
- La Paz
- Potosi
- no respondió
- extranjero

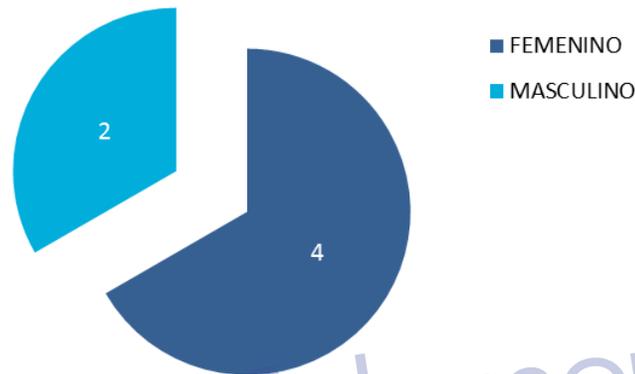




5.1.7. Rotación y Desvinculación

Durante la gestión 2015 la sucursal solamente tuvo dos desvinculaciones laborales, ambas por renuncia voluntaria. También se hicieron rotaciones entre los funcionarios para que dichos funcionarios puedan aprender las labores realizadas en otros sectores del Banco, Ej. Cartera, Comercio, Contabilidad y Finanzas, etc.

Rotación del personal



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 2015, cinco (5) estudiantes realizaron sus pasantías en la Sucursal.

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

 **UPSA**
• Universidad Privada de Santa Cruz de la Sierra

 **NUR**
• Universidad NUR

 **UAGRM**
• Universidad Autónoma Gabriel Rene Moreno



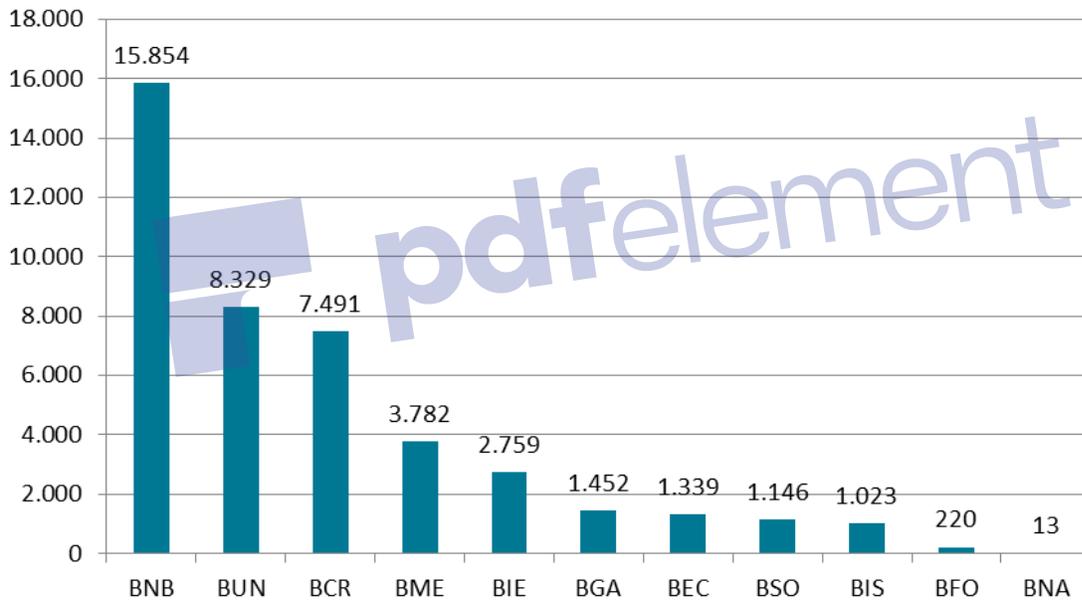
5.3. Consumidores Financieros

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.

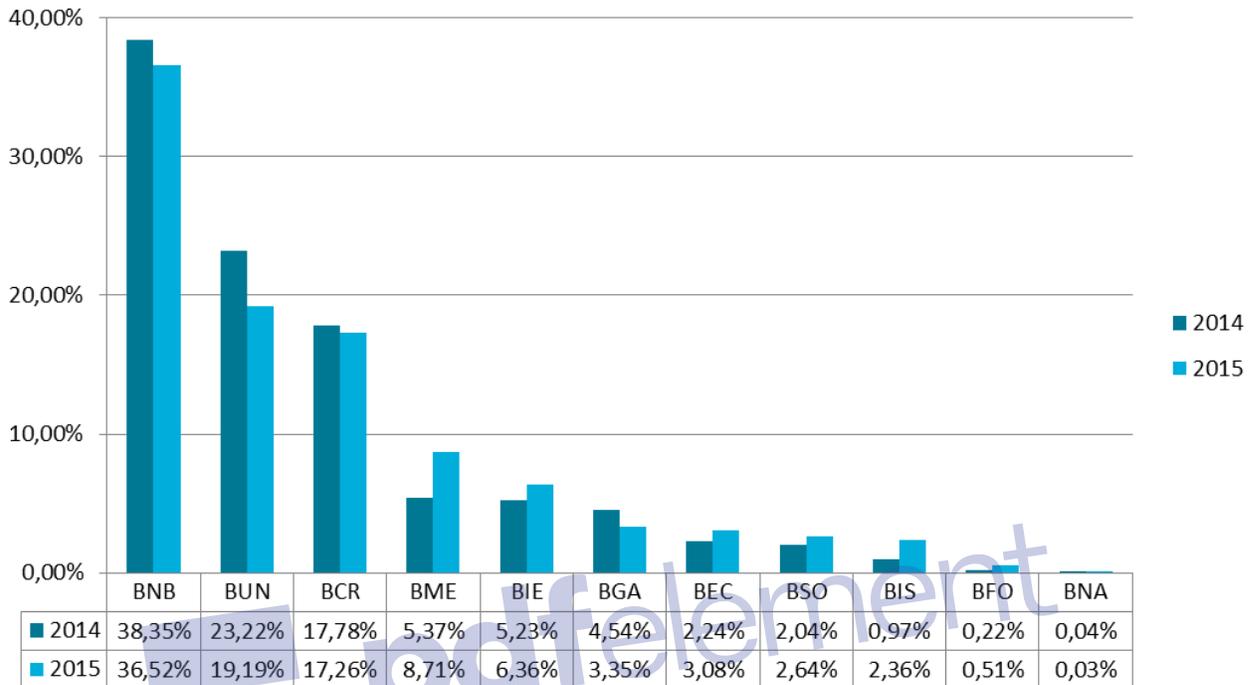
El buen desempeño en las operaciones de la institución se debe sobre todo a la excelente relación cliente-banco y al alto nivel de profesionalismo de los funcionarios, siempre enmarcada bajo criterios de respeto, comunicación eficiente y veraz, y una alta fidelidad mutua, que afirman el compromiso del Banco de la Nación Argentina con la comunidad.

N° de reclamos por entidad financiera en la gestión 2015





Reclamos en el sistema bancario 2014-2015



5.3.2. Trabajo en Educación financiera

Para la gestión 2015, el BNA centró sus esfuerzos de educación financiera en los clientes personas naturales. Al 31 de diciembre de 2015 el Banco cuenta con 67 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 2015 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%
	Como está constituido el Sistema Financiero Nacional, Que es la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), Cultura de Ahorro, Detección de billetes falsos en ambas monedas (Nacional - Extranjera)	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.
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%
En conjunto con el Grupo Amaya Capacitaciones, 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%



	Como está constituido el Sistema Financiero Nacional, Que es la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), Cultura de Ahorro, Detección de billetes falsos en ambas monedas (Nacional - Extranjera)	Difusión de los spots elaborados por ASFI y Grupo Amaya Capacitaciones para efectos de educación financiera, a través de los televisores instalados en la zona de cajas del Banco. También se contó con material de información.	100%
--	--	--	------

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 incremento 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 2015.



6. Entorno Ambiental

6.1. 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.

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.

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.

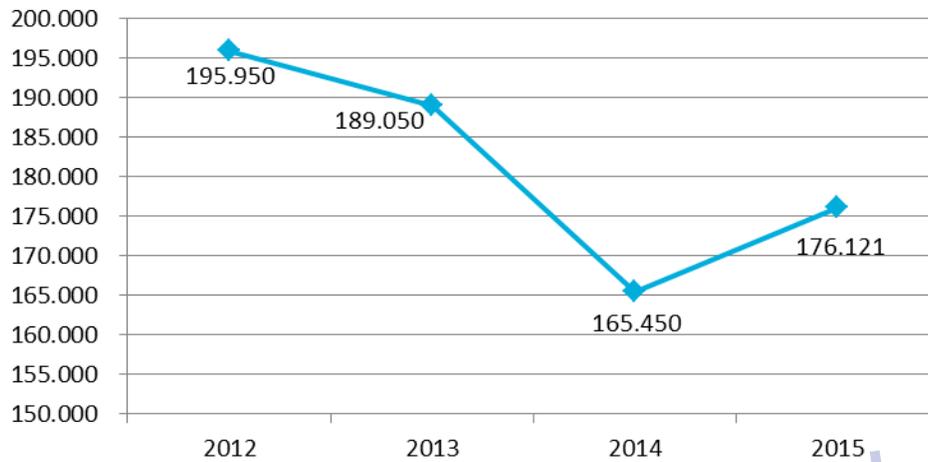
Durante el año 2015 no se llegó a reducir el consumo de energía, ya que hubo un crecimiento del 6,5% en comparación del año 2014.

AÑO	Consumo eléctrico total (Kw/hr)	
	2014	2015
Enero	16.800	14.600
Febrero	14.500	14.600
Marzo	13.500	14.400
Abril	14.550	17.950
Mayo	12.200	5.671
Junio	11.650	14.950
Julio	10.050	11.700
Agosto	11.150	12.150
Septiembre	12.100	14.100
Octubre	15.300	17.150
Noviembre	19.000	17.550
Diciembre	14.650	21.300
TOTAL	165.450	176.121



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

Consumo eléctrico total (kW h)



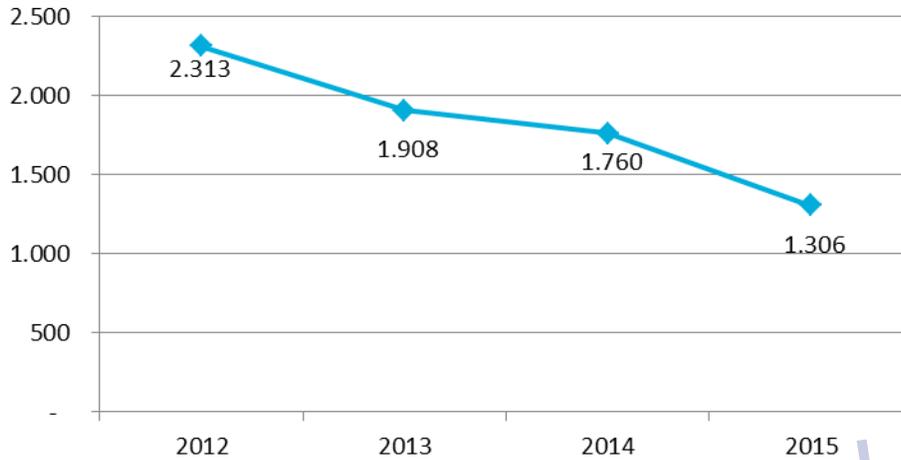
El esfuerzo por reducir el impacto ambiental se ve plasmado en la reducción de un 25.8% en el consumo de agua respecto a la gestión 2014.

AÑO	Consumo de agua total (m3)	
	2014	2015
Enero	150	104
Febrero	142	98
Marzo	144	177
Abril	136	134
Mayo	167	98
Junio	147	117
Julio	99	79
Agosto	205	100
Septiembre	168	101
Octubre	150	101
Noviembre	137	110
Diciembre	115	87
TOTAL	1760	1306



Durante el 2015 se utilizaron 1,306 metros cúbicos (m³) de agua potable procedente de la red pública, esto es un 25% menos que la gestión pasada.

Consumo de agua total (m3)



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.

CONSUMO DE RECURSOS	2012	2013	2014	2015
Consumo eléctrico total (kW h)	195.950	189.050	165.450	176.121
Consumo de agua total (m3)	2.313	1.908	1.760	1.306

6.3. Consumo de papel certificado

En 2015, el Banco de la Nación Argentina utilizó 100 Kg de papel, el cual se encuentra certificado bajo CERFLOR, que está regulada por INMETRO y reconocida por PEFC y FSC, Además 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.

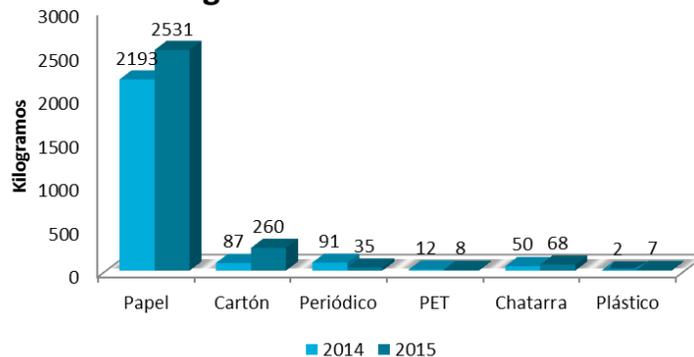
6.4. Reciclaje y acciones para disminuir el impacto

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 2015 en el reciclaje de 2531 Kg papel, 260 Kg de cartón, 35 Kg de periódico, 7 Kg de plásticos, 8 Kg de PET y 68 Kg de chatarra, además este trabajo es apoyado a través de la Fundación para el Reciclaje – FUNDARE.

Material reciclado durante las gestiones 2014 - 2015





7. Calificación de Desempeño en RSE



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 del Banco de la Nación Argentina.

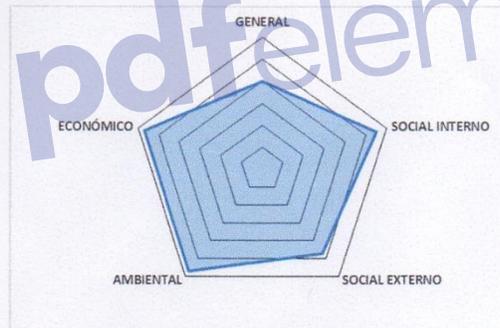
METODOLOGÍA UTILIZADA PARA LA VERIFICACIÓN

Nuestro trabajo consistió en la verificación de la evidencia objetiva de los documentos revelados, la aplicación de los indicadores de IBCE y la aplicación de 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 compromiso con la Responsabilidad Social Empresarial.

CONCLUSIONES

Basados en nuestro trabajo de verificación hemos concluido que el Banco de la Nación Argentina ha logrado alcanzar un **NIVEL B**, de acuerdo a los resultados en la aplicación de nuestros indicadores.

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



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, 28 de abril de 2016

Lic. Gary Antonio Rodríguez Álvarez
GERENTE GENERAL

Lic. Antonio Rocha Gallardo
PRESIDENTE