



REPORTE DE  
SOSTENIBILIDAD 2016  
GRI VERSIÓN G4

FEBRERO 2017

**50**  
años al  
servicio de  
los peruanos



**5** directores



**4767**  
empleados

**7153**

canales de atención



**5642**

Agentes Multired



**879**

cajeros  
automáticos

## Principales cifras de la Gestión 2016 del Banco de la Nación

**365**

agencias son única  
oferta bancaria

**100 %** de presencia en los 24  
departamentos del Perú

**81.3 %** de cobertura en los  
distritos del Perú

**178 648 680.11 s/.**

en préstamos a gobiernos locales y regionales



**632**

agencias  
interconectadas  
en línea

**178**

puntos de atención  
en los valles de los  
ríos Apurímac, Ene  
y Mantaro

**4 646 219**

operaciones realizadas  
por los beneficiarios del  
programa Juntos

**2 743 988**

operaciones realizadas  
por los beneficiarios del  
programa Pensión 65



**43 935**

personas capacitadas en  
educación financiera





# INDICE

## Parte I. Sobre el reporte y la institución

1. Carta del presidente
2. Aspectos generales del reporte
3. Acerca del reporte, su cobertura y alcance
4. Participación de los grupos de interés
5. Acerca de la institución
6. Gobierno
7. Ética e integridad

## Parte II. Datos sobre el desempeño del Banco

1. Desempeño económico
2. Desempeño ambiental
3. Desempeño social
  - 3.1 Prácticas laborales y trabajo digno
  - 3.2 Derechos humanos
  - 3.3 Sociedad
  - 3.4 Responsabilidad sobre el producto

VENTA :



PARTE I. Sobre el reporte y la institución

# 1. Carta del presidente

G4-1, G4-2

El Banco cumplió 50 años, lo que marca un hito en la vida de una institución y nos lleva a una reflexión, especialmente cuando se ha logrado consolidar una posición importante como empresa del Estado. Nuestro objetivo estratégico general es “aumentar el valor económico y valor social generado para el Estado y el ciudadano” para promover la inclusión financiera y crear valor social, otorgar servicios para el ciudadano y mejorar la gestión de la responsabilidad social empresarial.

En 1966 la institución inició sus actividades asumiendo las funciones de la que fuera la Caja de Depósitos y Consignaciones, luego se convirtió en el agente financiero exclusivo del Estado y recaudador de los tributos del sector público. Ahora, el Banco de la Nación es una entidad financiera moderna y cuenta con una multiplataforma sustentada en los últimos avances tecnológicos en materia de banca para ofrecer productos y servicios de calidad.

Llegar a esta etapa no ha sido tarea fácil pues en 50 años hemos atravesado muchas dificultades, las cuales hemos podido superar gracias al despliegue de acciones proactivas de los niveles decisorios en el manejo del Banco, pero principalmente gracias al empeño, compromiso y arduo trabajo de nuestro equipo al servicio de los peruanos.

Nuestro compromiso es con el Estado y todos los peruanos; generamos valor económico y social al ser una banca inclusiva, desplegando canales de atención en lugares donde somos la única oferta bancaria (UOB) y donde el objetivo primordial no es la rentabilidad económica sino acercar el Estado y los servicios financieros a más peruanos. Nuestro esfuerzo durante estos años ha logrado generar valor económico y también que más ciudadanos sean incluidos, propiciando el entusiasmo frente a la llegada del Bicentenario de nuestra Independencia.

Nuestros trabajadores son los protagonistas y promotores del posicionamiento actual de la institución, la cual es vista como el banco de todos. Su desempeño diario ha generado esa imagen, lo que guarda relación con la planificación anual de capacitaciones que se ofrecen a los diferentes niveles de reporte del Banco. Por ejemplo, capacitamos al personal que atiende en ventanillas y a los que diseñan los productos y servicios, quienes proyectan nuestra imagen al exterior.

Para la comunidad, nuestro compromiso es prestar nuestros servicios a lo largo y ancho del país, llevando productos y servicios de banca a todos los peruanos. Dentro de estos servicios está la atención a los beneficiarios de los programas sociales Juntos y Pensión 65, quienes reciben una prestación del Estado por su condición de

vulnerabilidad. Estas se otorgan principalmente en zonas rurales del interior del país y llegamos para cumplir con los peruanos menos favorecidos en términos económicos y sociales.

Nuestros clientes son nuestra razón de ser y las decisiones que tomamos están enfocadas en ofrecer no solo servicios en lugares alejados sino que sean de calidad, es por ello que se diseñan cada vez nuevos y mejores productos y servicios.

Comparto con orgullo los logros alcanzados y, especialmente, agradezco a quienes han sido miembros del Directorio en estos 50 años, ya que aportaron soluciones frente a los problemas y propusieron medidas para ampliar los productos y servicios del Banco. También destaco el compromiso de nuestra plana gerencial por posicionar al Banco como una entidad estatal eficiente y felicito a nuestros trabajadores, quienes con sus labores diariamente siguen generando valor económico y social.

Agradezco sobre todo a nuestros clientes, usuarios y comunidad en general por confiar en nosotros y acercarse a nuestros canales de atención, permitiendo que el Banco de la Nación sea el banco de todos. Frente a esto, reafirmamos nuestro compromiso de brindarles atención de calidad, lo que significa cortesía, dar información correcta, veraz y en la forma más sencilla posible.

# I. Sobre el reporte y la institución

- 2. Aspectos generales del reporte
- 3. Acerca del reporte, su cobertura y alcance
- 4. Participación de los grupos de interés
- 5. Acerca de la institución
- 6. Gobierno
- 7. Ética e integridad

## 2. Aspectos generales del reporte

G4-22, G4-23, G4-28, G4-29, G4-30, G4-31, G4-32, G4-33

El presente reporte de sostenibilidad permite exponer el desempeño social, económico y ambiental del Banco de la Nación (en adelante el Banco) entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2016.

Otorga información sobre todas las operaciones a nivel nacional bajo el completo control de la gerencia general, sin limitación alguna. Además, considera que no se han producido fusiones ni adquisiciones sino solo cambios en la estructura orgánica y en la normativa aplicable para la contratación de bienes y servicios.

El reporte ha sido elaborado considerando los lineamientos del Global Reporting Initiative (GRI) en la versión G4, manteniendo el mismo estándar y cobertura de la última memoria realizada. En esta oportunidad también se ha mantenido la opción de conformidad esencial pues no se tiene previsto realizar una verificación externa.

Cabe precisar que la última memoria de sostenibilidad fue publicada en la web institucional en el año 2016 y reportó el desempeño del periodo 2014 y 2015. Sin embargo, a partir de esta edición 2016 se tiene previsto publicar el informe en la web con una temporalidad anual.

Las consultas acerca del presente reporte de sostenibilidad pueden ser realizadas al teléfono 5192000, anexo 94761, con atención a la señora Zorka Cavero. También pueden escribir al correo electrónico: [zcavero@bn.com.pe](mailto:zcavero@bn.com.pe)

## 3. Acerca del reporte, su cobertura y alcance

G4-18, G4-25

El reporte de sostenibilidad 2016 ofrece información integral sobre el Banco de la Nación pues se han incluido todas sus oficinas, las cuales están ubicadas en los 24 departamentos del Perú y la Provincia Constitucional del Callao.

La determinación de los aspectos materiales de la información reportada se realizó conforme a los lineamientos GRI en 4 etapas:

### Revisión

El Banco revisó su reporte de sostenibilidad del periodo 2014 y 2015, el cual fue realizado conforme a los lineamientos e indicadores del GRI versión G4. Producto de dicho análisis, se decidió mantener los enfoques de gestión y la opción de conformidad esencial para el reporte 2016.

### Identificación

En diciembre de 2015 una consultora externa fue contratada por el Banco para realizar un estudio que permitiera determinar los aspectos materiales más relevantes a partir del diálogo con los grupos de interés principales.

En ese sentido, se realizaron reuniones con trabajadores de áreas clave en donde se compartieron los resultados del reporte de sostenibilidad y se definieron los impactos positivos y negativos a nivel económico, social y ambiental en la cadena de valor del Banco. En el caso de las macrorregiones, se realizaron videoconferencias.

Los resultados y las conclusiones de dicho estudio aportaron información valiosa que ha sido tomada en cuenta para la determinación material de este reporte. Debido a ello, no se consideró oportuno realizar una nueva investigación y, más bien, se utilizaron fuentes secundarias. Es decir, se revisaron y analizaron informes relacionados al sector financiero, los cuales fueron elaborados por organizaciones nacionales e internacionales de reconocido prestigio.

### Priorización

Se evaluó el impacto económico, ambiental y social más significativo del Banco y su influencia en las evaluaciones y decisiones de los grupos de interés.

Esto fue posible gracias a la implementación de mecanismos de diálogo, los cuales permitieron la participación activa de los *stakeholders* en la priorización de los temas materiales. Además, se revisó información secundaria, específicamente documentos internos como el plan estratégico, el mapa de actores de grupos de interés y las memorias anuales de los últimos años. Frente a esto se utilizaron los criterios de probabilidad y ocurrencia.

La revisión y análisis de estos documentos permitió identificar una lista de temas relevantes al Banco, los cuales se presentan organizados en 6 categorías:

### Economía

- El crecimiento de las inversiones en el país ha contribuido al crecimiento de las colocaciones debido a la participación de la

banca en la estructuración y financiamiento de las transacciones.

- Las entidades bancarias han desarrollado estrategias para la contratación de externos (tercerización) en servicios que no son propios del negocio para lograr una mayor eficiencia.
- El nuevo CORE bancario, orientado al aspecto comercial.

### Tecnología

- Los cambios en la banca son cada vez más rápidos.
- El incremento en el volumen de transacciones electrónicas.
- La necesidad de mejorar el uso de las TIC para dar soporte a los procesos internos.
- Los riesgos de sufrir ataques cibernéticos son cada vez más importantes, tanto en impacto como en probabilidad.

### Ambiente

- La promoción del principio de precaución en la gestión ambiental.
- La necesidad de que las entidades financieras calculen las emisiones de gas de efecto invernadero (GEI) resultante de sus viajes de negocio pues representan uno de los mayores impactos directos al ambiente.

- Los residuos de mayor generación en la mayoría de entidades financieras son el papel y los productos informáticos.

### Sostenibilidad

- Los temas más importantes para la sostenibilidad de la banca son la pobreza y la educación.
- Los factores que han impulsado al sector financiero a tomar medidas sobre la sostenibilidad son la marca, la confianza, la reputación, el potencial de ingresos y la reducción de costos.
- La Estrategia Nacional de Inclusión Financiera es importante.

### Satisfacción del cliente

- Los clientes, la comunidad y los trabajadores son los grupos de interés con mayor impacto en la gestión.
- La transparencia y mejores canales son necesarios para llegar al cliente.
- La protección del consumidor es clave.
- La inclusión financiera es indispensable.
- Los tiempos de respuesta a los clientes para los principales productos y servicios deben mejorar

### Gestión organizacional

- La necesidad de alcanzar niveles de excelencia y gobierno corporativo.
- La gestión del talento humano y la cultura organizacional necesita ser fortalecida.

Por otro lado, la revisión del estudio realizado en el año 2015 y de otros documentos anteriormente mencionados permitió identificar a los grupos de interés a partir de los temas materiales y de fuentes secundarias del Banco. A continuación se presenta el detalle (G4-24):

Tabla 1

## GRUPOS DE INTERÉS DEL BANCO DE LA NACIÓN

CLIENTES	USUARIOS	DESTINATARIOS DE PROGRAMAS SOCIALES	PENSIONISTAS
Utilizan los siguientes productos y servicios ofrecidos por el Banco: cuenta de ahorro, tarjeta de crédito, préstamos, créditos hipotecarios, seguros, pagos.	Utilizan los siguientes productos y servicios ofrecidos por el Banco: telegiros, tributos, proveedores de las unidades ejecutoras del Estado peruano.	Se benefician de los programas sociales impulsados por el Estado: Juntos y Pensión 65.	Son titulares de una pensión de la Oficina Nacional Previsional (ONP) y los que reciben su jubilación bajo la Ley N° 20530.
ESTADO	GOBIERNO CORPORATIVO	TRABAJADORES	
Son entidades estatales a las que el Banco le brinda servicios. Destacan la Presidencia del Consejo de Ministros, el Ministerio de Economía y Finanzas, el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, el Ministerio de Educación, el Congreso, Fonafe y la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP.	Son miembros del Directorio y la Gerencia.	Prestan sus servicios al Banco a nivel nacional y son retribuidos a través de una remuneración monetaria.	

**Validación**

G4-DMA genérico

Se consultó a los órganos responsables en la toma de decisiones sobre los aspectos materiales del contenido del presente reporte.

Se consideraron los principios de exhaustividad y de participación de los grupos de interés

para la validación de temas, lo cual fue realizado mediante reuniones con áreas clave, las gerencias y videoconferencias con las macrorregiones.

A continuación se presentan los aspectos materiales de mayor relevancia, así como su relación con la categoría GRI, la cobertura y los grupos de interés.



Tabla 2

## ASPECTOS MATERIALES

ASPECTO MATERIAL	CATEGORÍA GRI	COBERTURA	GRUPO DE INTERÉS
Capacitación y educación	Social: prácticas laborales	Cobertura interna	Trabajadores
Comunicaciones y marketing	Social: responsabilidad de productos	Cobertura externa	Clientes
Bancarización e inclusión financiera	Social: sociedad	Cobertura externa	Comunidad
Desempeño económico	Económica	Cobertura interna	Estado como accionista
Ética y prevención de la corrupción	Social: prácticas laborales	Cobertura interna y externa	Estado, trabajadores, clientes y comunidad
Diversidad e igualdad de oportunidades	Social: prácticas laborales	Cobertura interna	Trabajadores
Emisiones	Ambiental	Cobertura interna y externa	Trabajadores y proveedores
Empleo	Social: prácticas laborales	Cobertura interna	Trabajadores
Energía	Ambiental	Cobertura interna	Comunidad
Etiquetado de productos y servicios	Responsabilidad de productos	Cobertura interna y externa	Trabajadores y clientes
Igualdad de retribución entre mujeres y varones	Social: prácticas laborales	Cobertura interna	Trabajadores
Inversión	Social: derechos humanos	Cobertura externa	Estado
Libertad de asociación y negociación colectiva	Social: derechos humanos	Cobertura interna	Trabajadores
Lucha contra la corrupción	Social: sociedad	Cobertura interna y externa	Trabajadores, clientes, proveedores y comunidad
Materiales	Ambiental	Cobertura interna y externa	Trabajadores y proveedores
No discriminación	Social: derechos humanos	Cobertura interna y externa	Trabajadores, clientes y comunidad

Continúa en la página siguiente.

Viene de la página anterior.

ASPECTO MATERIAL	CATEGORÍA GRI	COBERTURA	GRUPO DE INTERÉS
Prácticas de competencia desleal	Social: sociedad	Cobertura externa	Clientes y Estado
Privacidad de los clientes	Social: responsabilidad de productos	Cobertura externa	Clientes
Relación entre los colaboradores y la dirección	Social: prácticas laborales	Cobertura interna	Trabajadores
Salud y seguridad en el trabajo	Social: prácticas laborales	Cobertura interna	Trabajadores
Transporte	Ambiental	Cobertura externa	Alta dirección, trabajadores y proveedores

### Gestión de la responsabilidad social

G4-18

El 22 de julio de 2010 el Banco de la Nación aprobó su política de responsabilidad social empresarial durante la sesión N° 1816.

En dicha oportunidad se consideró el informe de exposición de motivos preparado por el Departamento de Comunicación Corporativa. Este indicaba que la aprobación de la política contribuiría a fortalecer el compromiso institucional con la bancarización con inclusión social y que propiciaría la participación activa y voluntaria del grupo humano que integra el Banco -desde la alta gerencia hasta los trabajadores- en las diversas actividades que se encaminen desde el ámbito de la responsabilidad social.

El informe también presentaba las conclusiones de una consultoría sobre el fortalecimiento de prácticas de buen gobierno corporativo emitido por Fonafe,

el cual determinaba que el Banco debía reforzar el principio 9 relacionado con el cumplimiento de obligaciones y compromisos con los grupos de interés a través de la emisión de una política de responsabilidad social alineada con los objetivos y estrategias del Banco. Además, se tomó en cuenta que entre las funciones del Departamento de Comunicación Corporativa destaca la de “promover la aplicación de políticas de responsabilidad social del Banco hacia la comunidad”.

Debido a ello, la política aprobada consideró los siguientes aspectos:

- El Directorio es el primer y mayor interesado en promover las políticas de Responsabilidad Social Empresarial del Banco de la Nación.
- Construir relaciones con nuestros grupos de interés basadas en los valores institucionales con la finalidad de generar una cultura de valor y mejora continua.

- c) Adoptar la iniciativa mundial de sostenibilidad que impulsa las Naciones Unidas a través del Pacto Mundial.
- d) Adoptar buenas prácticas medioambientales, optimizando el uso de los recursos, y el manejo de los residuos y emisiones derivados del desarrollo de la actividad institucional de acuerdo a la normativa nacional vigente.
- e) Impulsar que el logro de los objetivos institucionales se encuentre enmarcados en un alto nivel de comportamiento ético y que refleje un sistema transparente de gestión.
- f) El compromiso institucional del Banco de la Nación busca el desarrollo de las comunidades donde genera un valor sostenible.
- g) Difundir a todos los grupos de interés las acciones y avances en materia de Responsabilidad Empresarial de la organización.

Posteriormente, el 27 de agosto de 2015, se aprobaron los lineamientos de responsabilidad social corporativa del Banco mediante la Resolución de Dirección Ejecutiva N° 068-2015/DE-FONAFE. Se siguió este procedimiento pues, como empresa pública, el Banco se encuentra bajo el ámbito del Fondo Nacional de Financiamiento de Empresas del Estado (Fonafe).

Los lineamientos aprobados promueven la formulación, aprobación, seguimiento y reporte de los planes y programas de responsabilidad social en las empresas de la corporación Fonafe, estableciendo que los gerentes generales de

las empresas públicas o sus equivalentes son los responsables de implementarlos y darles cumplimiento.

### Diálogo con los grupos de interés

G4-18, G4-19, G4-20, G4-21

En diciembre de 2014 se realizó un estudio con los principales grupos de interés del Banco para identificar sus percepciones a través del intercambio de opinión y conocer su valoración sobre el comportamiento socialmente responsable de la institución.

En el año 2016 la Subgerencia de Imagen Corporativa en el marco de la identificación de asuntos materiales realizó una revisión de los grupos de interés para actualizar la información del año 2014 e identificar posibles cambios con relación a los actores y sus expectativas frente al comportamiento socialmente responsable del Banco. A continuación se presentan los hallazgos principales:

**Tabla 3**

### PRINCIPALES EXPECTATIVAS DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

EXPECTATIVAS	GRUPO DE INTERÉS
Formación de trabajadores y desarrollo de carrera	Trabajadores
Optimización de los procesos de selección y promoción	Trabajadores
Salud y seguridad de los trabajadores	Trabajadores
Comunicación interna	Trabajadores
Escala remunerativa y plan de incentivos	Trabajadores
Desarrollo del área de Recursos Humanos	Trabajadores
Difusión de las políticas de sucesión y línea de carrera	Trabajadores
Acceso a los servicios de bancarización	Estado y comunidad
Plataformas de atención óptimas	Estado y clientes
Educación financiera	Estado y comunidad
Capacitación Agente Multired	Agente Multired y clientes
Comunicación para atender requerimientos de los agentes	Agente Multired y clientes
Reducción del consumo de energía y agua	Comunidad y Estado
Reducción del consumo de papel	Comunidad y Estado
Difusión de actividades para la conservación del medioambiente	Comunidad
Fortalecimiento de una cultura de atención al cliente	Clientes
Gestión de quejas relacionadas a los productos y servicios	Clientes
Implementación del Código de Buen Gobierno Corporativo	Estado, trabajadores, clientes y comunidad
Apoyo a la negociación colectiva	Trabajadores
Gestión de la no discriminación	Trabajadores, clientes y comunidad

Continúa en la página siguiente.



Viene de la página anterior.

EXPECTATIVAS	GRUPO DE INTERÉS
Gestión de la privacidad de los datos del cliente	Clientes
Difusión del Código de Conducta entre los proveedores, clientes y otros grupos de interés/formación de los trabajadores para que identifiquen y erradiquen el soborno y la corrupción	Trabajadores, clientes, proveedores y comunidad
Gestión de las quejas y los reclamos de las prácticas laborales	Trabajadores
Gestión de los beneficios sociales	Trabajadores

La estrategia de gobierno corporativo busca proteger los intereses del Banco; garantiza la supervisión de la creación de valor, la eficiencia en el uso de los recursos y la transparencia de información.

El Banco, como empresa del Estado, se rige por los principios del Código de Buen Gobierno Corporativo aprobado por Fonafe mediante Acuerdo de Directorio N° 002-2013/33-FONAFE. Los criterios fundamentales son la transparencia, el respeto, el tratamiento equitativo de los derechos de propiedad, la clara delimitación de responsabilidades, la vigencia de esquemas de control cruzado, el cumplimiento cuidadoso de obligaciones y compromisos, la eficiencia en la asignación de recursos y la eficacia en la ejecución de procesos.

En esta misma línea, el 12 de junio de 2013 el Banco elaboró su propio Código de Buen Gobierno Corporativo que fue aprobado en Sesión de Directorio N° 1957. Su elaboración se realizó con la colaboración del Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y se tomaron en cuenta los criterios

establecidos por organizaciones internacionales y nacionales como la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), la Corporación Andina de Fomento (CAF), el Banco Mundial (BM), la Superintendencia de Mercado de Valores (SMV) y la Bolsa de Valores de Lima (BVL).

Cabe precisar que algunos ámbitos del Código trascienden el nivel de decisión e injerencia de la institución y se considera necesario modificar el estatuto para asegurar su cumplimiento. Por ello, se están elaborando y gestionando progresivamente normativas internas con el objetivo de mejorar el marco jurídico, potenciar las políticas alineadas al código y asegurar su cumplimiento.

El 17 de febrero de 2016 se aprobó en la sesión de Directorio N° 2092 el informe ejecutivo de evaluación del proceso de implementación del Código de Buen Gobierno Corporativo del Banco de la Nación. El documento corresponde al periodo 2015 y su evaluación considera el nivel de madurez de la empresa con respecto a todos los principios del Código de Buen Gobierno Corporativo (CBGC) y también el nivel de cumplimiento por secciones.

Con respecto al primer aspecto, el Banco alcanzó el nivel de madurez 3 con un cumplimiento de 85.2 %, lo que significa que se cumple con la mayoría de las recomendaciones del CBGC para las sociedades peruanas según lo estipulado por la Superintendencia del Mercado de Valores (SMV).

Por otro lado, el cumplimiento por secciones fue de 100 % con respecto a los objetivos de la empresa de propiedad del Estado (EPE) y de derechos de propiedad. Además, se alcanzaron porcentajes de 88.3 % en transparencia y divulgación de la información, 86.8 % en Directorio y Gerencia y 85 % en la Política de Riesgos y Código de Ética. Finalmente, el marco jurídico de la EPE alcanzó un cumplimiento del 46.4 %.

#### 4. Participación de los grupos de interés

G4-24, G4-25, G4-26, G4-27

Como parte del cumplimiento de las acciones del Plan Estratégico 2013 – 2017 el Banco puso énfasis especial en el objetivo estratégico específico 1.5: mejorar la gestión de la responsabilidad social empresarial.

Debido a ello, en el año 2014 se contrató a una consultora para que realice un estudio de percepción en materia de responsabilidad social empresarial. Su objetivo era identificar y priorizar a los grupos y subgrupos de interés del Banco, así como conocer su percepción y expectativas en materia de responsabilidad social empresarial. Luego, en el 2016, la Subgerencia de Imagen Corporativa, como parte de identificación de asuntos materiales analizó si habían ocurrido

cambios en función del poder, importancia e interés en los programas de responsabilidad social pero no encontró modificaciones significativas en los grupos de interés en el ámbito externo e interno.

Entre los actores externos se encuentran el Ministerio de Economía y Finanzas y la Presidencia de la República, los cuales son los grandes decisores nacionales. También están los sindicatos de trabajadores, quienes son actores relevantes en programas de responsabilidad social por su accesibilidad y la influencia que pueden ejercer sobre los trabajadores y autoridades.

Entre los actores internos destacan la Presidencia Ejecutiva y el Directorio, los cuales son decisores de alto nivel y son considerados prioritarios por su poder, interés e importancia. Además, la Gerencia General y la Gerencia Central de Negocios continúan siendo considerados actores prioritarios por su influencia en la marcha del Banco a nivel nacional aunque los aliados internos por excelencia son los trabajadores. Estos son seguidos en dicho rol por la Gerencia General y la Gerencia Central de Negocios, en el orden señalado.

Cabe mencionar que la evaluación interna permitió identificar que los clientes necesitan que el Banco mejore su atención al cliente y consideran que falta capacitación para ofrecer un mejor trato y atención. Específicamente, señalan que los recibidores o pagadores son lentos en la atención y su expectativa es que todas las ventanillas en las agencias estén abiertas todo el tiempo, para lo cual sugieren la utilización de un sistema de reemplazos y rotaciones.

El análisis realizado otorga una aproximación sobre la valoración que tienen los diversos actores frente al efecto de las acciones de responsabilidad social empresarial emprendidas por el Banco y le otorga información valiosa para diseñar programas y actividades.

#### 5. Acerca de la institución

##### Nombre de la organización

G4-3

##### BANCO DE LA NACIÓN

R.U.C.: 20100030595

Central telefónica: 5192000

Estado: operativa

Web: <http://www.bn.com.pe>

Mapa de transparencia:

<http://www.bn.com.pe/transparenciabn/mapa-cumplimiento.asp>





## Misión

“El Banco de la Nación brinda servicios a las entidades estatales, promueve la bancarización y la inclusión financiera en beneficio de la ciudadanía complementando al sector privado, y fomenta el crecimiento descentralizado del país, a través de una gestión eficiente y autosostenible”.

## Visión

“Ser reconocido como socio estratégico del Estado Peruano para la prestación de servicios financieros innovadores y de calidad, dentro de un marco de gestión basado en prácticas de Buen Gobierno Corporativo y gestión del talento humano”.

### Productos y servicios más importantes

G4-4

Según la Directiva BN-DIR-3700-216-01, aprobada el 25 de febrero de 2013 (revisión 7 del año 2016), se estableció la “Clasificación y Definición de los Productos/Servicios y canales de atención del Banco de la Nación”. El documento especifica que la institución atiende un total de 84 productos y servicios, los cuales están organizados según la línea de negocio señalada en la matriz de taxonomía de productos emitida por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS).

Los productos y servicios más importantes que ofrece el Banco a sus clientes son:

Tabla 4

#### PRODUCTOS Y SERVICIOS DIRIGIDOS A CLIENTES

PRODUCTOS	SERVICIOS
Préstamo Multired	Pago de haberes al sector público
Cuenta CTS	Transferencias masivas
Cuenta de ahorro	Multiexpress
Crédito hipotecario	Multired Celular
Tarjeta de crédito	Multired Virtual
	Seguros
	Custodia de valores
	Pago a proveedores del Estado

Adicionalmente, el Banco ofrece al público en general los servicios de recaudación de tributos y tasas, ahorro y administración de fideicomisos, los cuales están dirigidos principalmente a instituciones y empresas públicas, gobiernos locales y regionales. También presta el servicio de cambio de moneda extranjera y realiza el pago a los beneficiarios de los programas sociales estatales Juntos y Pensión 65 a nivel nacional.

### Sede del Banco de la Nación

G4-5, G4-6

El Banco ejecuta sus operaciones solo en el Perú y su sede principal se ubica en la ciudad de Lima, en la Avenida Javier Prado Este 2499, distrito de San Borja. Además, cuenta con 632 oficinas a nivel nacional entre sucursales y agencias.

### Historia

El Banco de la Nación fue creado por la Ley N° 16000, la cual establece sus funciones y facultades y fue aprobada por el Congreso de la República el 27 de enero de 1966.

Sin embargo, es importante precisar que sus antecedentes se remontan al gobierno de José Pardo, quien mediante la Ley N° 53 creó la Caja de Depósitos y Consignaciones el 11 de febrero de 1905. Esta entidad amplió sus actividades en el año 1927 cuando se le encargó la administración del Estanco del Tabaco y Opio, así como la recaudación de las rentas del país, derechos e impuestos del alcohol, defensa nacional, entre otros. En diciembre del mismo año, se le asignó la recaudación de la totalidad de las rentas de toda la República.



Luego, el 9 de agosto de 1963, mediante el Decreto Supremo N° 47 se estatizó la Caja de Depósitos y Consignaciones, declarándola de necesidad y utilidad pública. Así, el Estado recuperó las funciones de recaudación de las rentas fiscales y la custodia de los depósitos administrativos y judiciales. Años más tarde, como se indicó, sería creado el Banco de la Nación. Desde entonces han transcurrido 50 años de trabajo al servicio de la bancarización y la inclusión social y financiera.

Durante estos años el Banco ha ampliado y modernizado la cobertura física de sus oficinas; se instalaron cajeros automáticos y Agentes Multired y se consolidó una plataforma multiservicios de alta eficiencia a lo largo y ancho del país. Esto ha permitido contribuir al dinamismo económico del Perú, especialmente al desarrollo social pues es la única entidad que llega hasta las comunidades más alejadas y cubre la costa, la sierra y la selva del país.

Los servicios llegan a las riberas de los ríos Napo, Morona y Putumayo mediante plataformas itinerantes de acción social (PIAS). Además, en las fronteras se cuenta con 13 agencias, en el valle de los ríos Apurímac, Ene y Mantaro (Vraem) se atienden 178 puntos y en la zona del Huallaga se

mantienen 138 puntos de atención gracias al apoyo de CodeHuallaga.

### Régimen de propiedad y su forma jurídica

G4-7

El Banco de la Nación es una empresa de derecho público, integrante del sector economía y finanzas, que opera con autonomía económica, financiera y administrativa. Tiene patrimonio propio y duración indeterminada y se rige por su Estatuto, por la Ley de la Actividad Empresarial del Estado y supletoriamente por la Ley General de Instituciones Bancarias, Financieras y de Seguros.

### Mercados atendidos

G4-8

Las oficinas del Banco se ubican en los 24 departamentos del país y en la Provincia Constitucional del Callao y han sido organizadas en 5 macrorregiones a nivel de provincias y la macrorregión Lima, las cuales dependen de la Gerencia de Banca de Servicio. Por otro lado, la oficina principal es considerada un órgano independiente. A continuación se detallan las macrorregiones y su ámbito geográfico:

Tabla 5

## MACRORREGIONES Y ÁMBITO GEOGRÁFICO

MACRORREGIONES	ÁMBITO GEOGRÁFICO
Macrorregión Lima	Departamento de Lima y Provincia de Ocros del departamento de Ancash.
Macrorregión I - Piura	Departamentos de Piura, Amazonas, Cajamarca, Loreto, San Martín y Tumbes.
Macrorregión II - Trujillo	Departamentos de La Libertad, Lambayeque, Cajamarca, Ancash y provincia Maraón del departamento de Huánuco.
Macrorregión III - Huancayo	Departamentos de Junín, Pasco, Huancavelica, Huánuco, Loreto, San Martín, Ucayali y provincia de Bolognesi en el departamento de Ancash.
Macrorregión IV – Cusco	Departamentos de Cusco, Apurímac, Ayacucho, Puno Madre de Dios y provincia de Churcampa en el departamento de Huancavelica.
Macrorregión V - Arequipa	Departamentos de Arequipa, Ica, Ayacucho, Moquegua, Tacna y las provincias de Castrovirreyna y Huaytará en el departamento de Huancavelica.

Fuente: Gerencia de Banca de Servicios

Al 31 de diciembre de 2016 el Banco contaba con 632 oficinas, 879 cajeros automáticos y 5642 cajeros corresponsales y Agentes Multired a nivel nacional para el cumplimiento de sus funciones. De las 632 oficinas, 365 (que corresponde al 57.8 %) son única oferta bancaria (UOB). Es decir, se ubican donde no existen oficinas de la banca comercial.

A continuación se detalla el número de canales de atención y el porcentaje que representan según el tipo de canal (oficina, cajero automático y Agente Multired):

Tabla 6

## CANALES DE ATENCIÓN 2016

DEPARTAMENTO	OFICINAS	PORCENTAJE (%)	CAJEROS AUTOMÁTICOS	PORCENTAJE (%)	CAJEROS CORRESPONSALES - AGENTES MULTIRED	PORCENTAJE (%)
Amazonas	13	2.1	16	1.8	158	2.8
Ancash	38	6.0	33	3.8	189	3.3
Apurímac	17	2.7	12	1.4	148	2.6
Arequipa	31	4.9	34	3.9	390	6.9
Ayacucho	24	3.8	19	2.2	181	3.2
Cajamarca	39	6.2	35	4.0	279	4.9
Callao	15	2.4	28	3.2	121	2.1
Cusco	32	5.1	45	5.1	282	5.0
Huancavelica	14	2.2	10	1.1	133	2.4
Huánuco	20	3.2	16	1.8	166	2.9
Ica	16	2.5	23	2.6	116	2.1
Junín	26	4.1	36	4.1	367	6.5
La Libertad	36	5.7	42	4.8	228	4.0
Lambayeque	28	4.4	45	5.1	207	3.7
Lima	110	17.4	332	37.8	1 389	24.6
Loreto	19	3.0	25	2.8	123	2.2
Madre de Dios	8	1.3	6	0.7	28	0.5
Moquegua	10	1.6	8	0.9	47	0.8
Pasco	15	2.4	9	1.0	69	1.2
Piura	40	6.3	33	3.8	366	6.5
Puno	33	5.2	19	2.2	225	4.0
San Martín	20	3.2	21	2.4	208	3.7
Tacna	11	1.7	12	1.4	82	1.5
Tumbes	6	0.9	9	1.0	47	0.8
Ucayali	11	1.7	11	1.3	93	1.6
<b>TOTAL</b>	<b>632</b>	<b>100.0</b>	<b>879</b>	<b>100.0</b>	<b>5642</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Gerencia de Banca de Servicio y Gerencia de Operaciones

En el año 2016 se iniciaron las operaciones en 15 oficinas especiales ubicadas en los departamentos de Arequipa (1), Huánuco (2), Ica (1), Lima (8),

Moquegua (1), Pasco (1) y Puno (1). A continuación se presenta el detalle:

Tabla 7

## OFICINAS ESPECIALES 2016

N°	OFICINA	DISTRITO	PROVINCIA	DEPARTAMENTO
1	Estadio La Tomilla - Municipalidad Distrital de Cayma	Cayma	Arequipa	Arequipa
2	Municipalidad Villa María del Triunfo	V. M. Del Triunfo	Lima	Lima
3	Municipalidad de Huaycán	Ate	Lima	Lima
4	Las Alondras	Santa Anita	Lima	Lima
5	Corte Superior de Justicia de Moquegua	Moquegua	Mariscal Nieto	Moquegua
6	Municipalidad Distrital Túpac Amaru Inca	Túpac Amaru Inca	Pisco	Ica
7	Municipalidad Provincial San Román – Serenazgo Juliaca	Juliaca	San Román	Puno
8	Centro Comercial Open Plaza Angamos	Surquillo	Lima	Lima
9	Centro Comercial Penta Mall Canto Grande	San Juan de Lurigancho	Lima	Lima
10	Centro Comercial Open Plaza Huánuco	Huánuco	Huánuco	Huánuco
11	Constitución	Constitución	Oxapampa	Pasco
12	Mercado de Productores de Santa Anita	Santa Anita	Lima	Lima
13	Mendiola	Los Olivos	Lima	Lima
14	Corte Superior de Justicia del Callao – Nueva Sede	Bellavista	P.C. El Callao	Lima
15	Municipalidad Distrital de Monzón	Monzón	Huamalíes	Huánuco

Fuente: Gerencia Banca de Servicio

Además, en el año 2016 un grupo de trabajadores administrativos se trasladó de la anterior oficina principal ubicada en San Isidro a la nueva sede del Banco de la Nación ubicada en San Borja. Se tiene previsto concluir el traslado de todos los trabajadores de la oficina alquilada a la propia en los primeros meses del 2017.

Por otro lado, cabe mencionar una buena práctica implementada desde el año 2015, la cual busca ofrecer un mejor servicio y una mayor seguridad de los clientes en cajeros automáticos a través de la colocación de un lector de tarjeta a prueba de

fraudes, la validación de tarjetas con chip y los espejos de seguridad.

## Número de trabajadores

G4-9, G4-10, G4-11

Al 31 de diciembre de 2016 el Banco contaba con un total de 4767 trabajadores, de los cuales 2162 son de sexo femenino y 2605 son personas del sexo masculino. A continuación se presenta el desglose de trabajadores por tipo de contrato y sexo a nivel nacional, incluyendo a las personas reincorporados debido a una medida cautelar:

Tabla 8

## DESGLOSE DE TRABAJADORES 2016

SEXO	TIPO DE CONTRATO				TOTAL
	PLAZO INDETERMINADO	MEDIDA CAUTELAR	PLAZO DETERMINADO TIEMPO COMPLETO	PLAZO DETERMINADO TIEMPO PARCIAL	
Femenino	1757	96	137	172	2162
Masculino	2194	207	107	97	2605
<b>TOTAL</b>	<b>3951</b>	<b>303</b>	<b>244</b>	<b>269</b>	<b>4767</b>

Fuente: Gerencia de Recursos Humanos

También se presenta el detalle según el tamaño de la planilla por sexo y ubicación geográfica durante el 2016. Se observa que la oficina principal y la macrorregión Lima tienen la mayor cantidad

de empleados, representada por el 28.5 % y el 26.2 %, respectivamente. El 45.4 % restante efectuó sus labores en las 5 macrorregiones de provincias.

Tabla 9 PLANILLA SEGÚN SEXO Y UBICACIÓN 2016

MACRORREGIÓN	SEXO		TOTAL
	FEMENINO	MASCULINO	
Oficina principal	514	844	1358
Macrorregión Lima	575	672	1247
Macrorregión I - Piura	226	236	462
Macrorregión II - Trujillo	288	287	575
Macrorregión III - Huancayo	156	186	342
Macrorregión IV - Cusco	185	178	363
Macrorregión V - Arequipa	218	202	420
<b>TOTAL</b>	<b>2162</b>	<b>2605</b>	<b>4767</b>

Fuente: Gerencia de Recursos Humanos

Al 31 de diciembre de 2016, el número de trabajadores cubiertos por convenios colectivos fue de 3105 trabajadores, quienes se encontraban afiliados a los 4 sindicatos existentes. Cabe mencionar que no hay una exclusividad en el alcance de los beneficios que otorga el Banco ya que se mantienen los mismos para los trabajadores sindicalizados y no sindicalizados. El porcentaje total de trabajadores sindicalizados al cierre de 2016 representa el 65.1 %.

### Cadena de suministro

G4-12, G4-LA14

El Banco cuenta con un manual de procesos vigente, el cual fue aprobado el 5 de febrero de 2014 mediante el documento BN-MAN-2820-011-02 y su primera revisión tuvo lugar el 14 de agosto de 2015. El documento tiene por objetivo definir los procesos, responsabilidades y participantes para implementar una gestión efectiva en la prestación de servicios, en cumplimiento de los lineamientos del Plan Estratégico del Banco de la Nación.

En el área Logística, el mapa de procesos busca promover un suministro eficaz y eficiente de los bienes y servicios para garantizar el normal desarrollo de los procesos operativos y estratégicos de la institución. En ese sentido, se han identificado a los proveedores más capacitados para proporcionar materiales y servicios de calidad en forma oportuna y a precios competitivos.

En el año 2016 la contratación de bienes y servicios se rigió por la Ley de Contrataciones del Estado, Ley N° 30225, que fue publicada en el diario oficial El Peruano el día 11 de julio de 2014. Esto incluye el principio de sostenibilidad ambiental y social pues señala: “En el diseño y desarrollo de los procesos de contratación pública se consideran criterios y prácticas que permitan contribuir tanto a la protección medioambiental como social y al desarrollo humano”. Asimismo, se rige por el Reglamento de la Ley, aprobado por el Decreto Supremo N° 350-2015-EF y el manual de contrataciones para el Estado del Banco de la Nación.

El mencionado manual fue aprobado el 11 de noviembre de 2014 y su cuarta revisión tuvo lugar el 24 de noviembre de 2016. Su objetivo es establecer las disposiciones y los procedimientos para realizar las contrataciones de bienes, servicios y obras de acuerdo a lo establecido en la Ley de Contrataciones y su Reglamento, con la finalidad de mejorar los niveles de eficiencia en el gasto, rapidez en la obtención de los recursos y transparencia y equidad en el desarrollo de los procesos de selección.

Durante el año 2016, el Banco de la Nación ha contratado 1177 proveedores de bienes y servicios, de los cuales 219 fueron proveedores de suministros. Las adquisiciones fueron realizadas por procesos ejecutados en Lima por un valor total de 324 758 666.61 soles pagados.

Las contrataciones de bienes se refieren a productos terminados y los servicios contratados son especializados y no demandan la intervención de una gran cantidad de mano de obra.

Cabe precisar que las normas señaladas no contemplan la evaluación de las prácticas laborales de los proveedores.

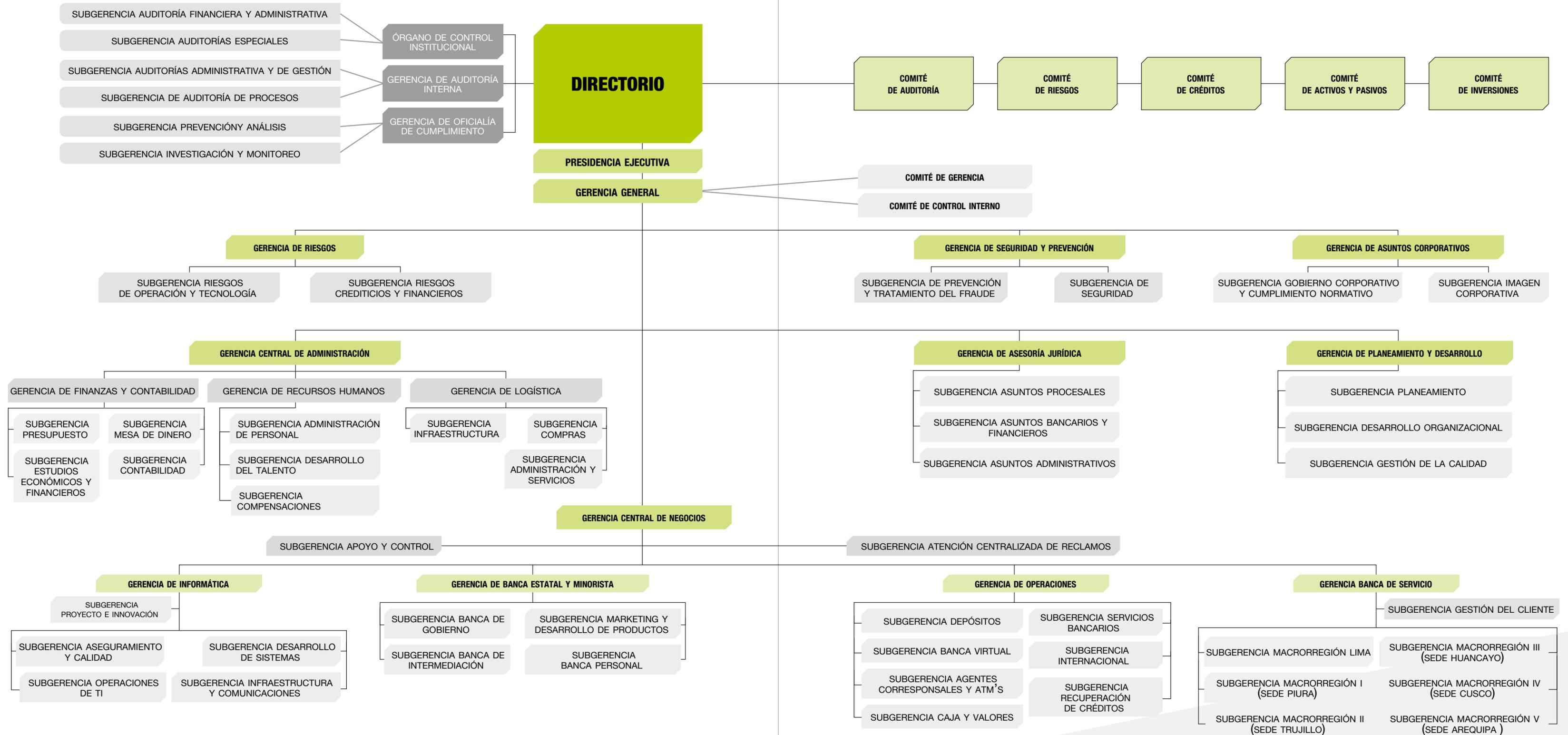
### Cambios significativos en el periodo 2016

G4-13

En la sesión de Directorio N° 2018 del 3 de setiembre de 2014 se aprobó una nueva estructura orgánica para el Banco. Se estableció un reglamento de organización y funciones que detalla la misión y funciones de cada uno de los órganos de dirección, consultivos, de control, de apoyo, de asesoría y de línea que forman parte de la nueva estructura.

Posteriormente, la estructura orgánica fue modificada en el año 2016 en las sesiones N° 2105 del 25 de mayo y en la N° 2133 del 12 de diciembre. A continuación se presenta la estructura orgánica vigente que corresponde a la última modificatoria **(ver organigrama en página siguiente)**.

En el 2016 la contratación de bienes y servicios se realizó de acuerdo a la nueva Ley de Contrataciones del Estado Ley N° 30225 y su reglamento, pero también en función del manual elaborado por el Banco para dicho efecto, en concordancia con los dispositivos legales mencionados.



## Principio de precaución

G4-14, G4-FS1, G4-FS2

La Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS), como organismo encargado de la regulación y supervisión del sistema financiero nacional, en el año 2015 emitió la Resolución SBS N° 1928-2015 por la que se aprueba el reglamento para la gestión del riesgo social y ambiental. Dicha norma legal establece el ámbito de aplicación del reglamento, sin embargo en el 2016 el Banco no ha brindado los servicios que se requieren para la aplicación del reglamento.

## Entidades que figuran en los estados financieros

G4-17

Las entidades que figuran en los estados financieros al 31 de diciembre de 2016 son las siguientes:

- Banco Central de Reserva del Perú
- Mi Banco
- Agrobanco
- Cofide
- Fondo Mivivienda
- Financieras: Edyficar, Crear (Arequipa), Confianza, ProEmpresa y Nueva Visión
- Cajas municipales de ahorro y crédito: Popular Lima, Arequipa, Huancayo, Maynas, Ica, Trujillo y Tacna
- Cajas rurales de ahorro y crédito: Señor de Luren, Nuestra gente, Sipán y Los Andes
- Edpymes: Nueva visión, Raíz, Credivisión, Acceso Crediticio, Alternativa y ProEmpresa

## 6. Gobierno

G4-7, G4-13, G4-34

El Banco de la Nación es dirigido por el Directorio y administrado por la Gerencia General. El Directorio es el máximo órgano de gobierno y determina las políticas a seguir por la institución, siendo el responsable general de todas las actividades del Banco. Está integrado por cinco miembros aunque destaca el presidente ejecutivo porque es quien ejerce la presidencia del Directorio. Este, junto a los demás miembros, son designados por Resolución Suprema refrendada por el ministro de Economía y Finanzas. Además, 3 miembros resultan representantes del Poder Ejecutivo y uno del Ministerio de Economía y Finanzas.

El presidente ejerce funciones ejecutivas y es la autoridad más alta del Banco. Tiene el deber de representar oficialmente a la institución y además coordina y ejecuta las políticas que fije el Directorio. Esto va de acuerdo a lo establecido en el Estatuto del Banco, el cual fue aprobado por Decreto Supremo N° 07-94-EF de fecha 26 de enero de 1994 y por el Reglamento de Organización y Funciones del Banco de la Nación, aprobado en sesión de Directorio N° 2018 del 3 de setiembre de 2014, cuya primera revisión tuvo lugar el 26 de agosto de 2015.

El Estatuto señala la composición del Directorio y las funciones del presidente y especifica que los demás miembros no pueden ejercer funciones ejecutivas. En ese sentido, cada director posee un voto y los acuerdos se adoptan por mayoría absoluta de votos de los concurrentes aunque el presidente tiene voto dirimente en caso de empate.

Cabe precisar que el Estatuto ha sufrido modificaciones desde su establecimiento hasta la fecha reportada. Sin embargo, las atribuciones señaladas son las vigentes y el documento se mantiene actualizado de acuerdo a las normas que se dictan y que sustentan su modificatoria. Es posible acceder a él a través de la página web institucional en la siguiente ruta: [www.bn.com.pe/nosotros](http://www.bn.com.pe/nosotros)

En el año 2016 el Directorio vigente estuvo integrado por:

**Presidente ejecutivo:** Arturo Pedro Villanueva Lama (hasta el 16 de setiembre de 2016) y Rodolfo Víctor Manuel Weiss Trelles (desde el 17 setiembre de 2016).

**Vicepresidente:** Rossana Carla Polastri Clark (desde el 16 de mayo de 2015).

### Directores

Alfonso Jesús Garcés Manyari (hasta el 27 de julio de 2016).

Carlos Augusto Blanco Cáceres (hasta el 17 de setiembre de 2016).

Jorge Juan Barrera Cruz (desde el 11 de agosto de 2015).

Luis Fernando Gonzáles-Prada Saponara (desde el 1 de octubre de 2016).

El Directorio cuenta con cinco comités: auditoría, créditos, riesgos, gestión de activos y pasivos e

inversiones. La conformación de dichos comités varía según su naturaleza pero siempre deben ser presididos por un miembro del Directorio, ya sea por el presidente o un director designado por el Directorio.

- **El comité de Auditoría:** es el encargado de informar al Directorio sobre la implementación de las recomendaciones emitidas por la SBS, la inspectoría del Ministerio de Economía y Finanzas, la Contraloría General de la República y las que ameriten según las auditorías realizadas al Banco. Está conformado por tres miembros del Directorio que no realizan actividades de gestión en el Banco.
- **El comité de Créditos:** es un órgano con nivel de autonomía para la aprobación de créditos corporativos, de acuerdo a los límites establecidos por el Directorio. Está constituido y presidido por el presidente ejecutivo pero también lo integran el gerente general, el gerente central de Negocios y el gerente de Banca Estatal y Minorista, quien actúa como secretario, y el gerente de Riesgos está en calidad de observador sin derecho a voto.
- **El comité de Riesgos:** por delegación del Directorio puede proponer mejoras en la gestión integral de riesgos y establecer canales de comunicación efectivos con las áreas involucradas en la toma, registro y administración de riesgos para que tengan conocimiento sobre los riesgos asumidos. Además, el Directorio puede delegarle otras atribuciones. El comité está conformado y presidido por un director designado por el Directorio, así como por el

gerente general y el gerente de Riesgos, quien actúa como secretario. El gerente de Órgano de Control Institucional y el gerente de Auditoría Interna participan como veedores.

- **El comité de Gestión de Activos y Pasivos:** gestiona la estructura del activo y del pasivo del balance del Banco y realiza seguimiento del riesgo de liquidez mediante el análisis de indicadores que reflejen el resultado de las estrategias de negocio e inversión. Con ello, busca maximizar la rentabilidad considerando el nivel de riesgo asumido. Este comité está conformado y presidido por el presidente ejecutivo pero también lo integran el gerente general, el gerente central de Administración, el gerente de Finanzas y Contabilidad, el gerente Central de Negocios, el gerente de Banca Estatal y Minorista, el gerente de Riesgos, que participa como observador, y el subgerente de Estudios Económicos y Financieros, quien actúa como secretario técnico.
- **El comité de Inversiones:** promueve y verifica las condiciones de transparencia, seguridad, eficacia y liquidez con las que se desarrollan las inversiones del Banco de la Nación. Está conformado y presidido por el presidente ejecutivo y también lo integran el gerente general, el gerente central de Administración, el gerente de Finanzas y Contabilidad, quien actúa como secretario técnico, y el gerente de Riesgos.

Además, la gerencia general cuenta con 2 comités: Gerencia y Control Interno.

- **El comité de Gerencia:** es constituido y presidido por el gerente general y también lo integran el asesor de la Gerencia General, los gerentes centrales y los gerentes designados a criterio de la Gerencia General. Sus principales funciones son coordinar, analizar y resolver asuntos de interés general sometidos por los gerentes centrales o gerentes y tomar conocimiento sobre las decisiones de mayor trascendencia adoptada por el Directorio.
- **El comité de Control Interno:** monitorea el proceso de sensibilización de los trabajadores del Banco sobre el control interno y la necesidad de implementar el sistema de control en las distintas gerencias funcionales, servidores y funcionarios del Banco. Su composición considera como miembros permanentes al gerente de Planeamiento y Desarrollo y al gerente de Riesgos. Además está integrado por 1 presidente, 1 secretario y otros 5 miembros.

El presidente es designado por la Administración y el gerente de Planeamiento y Desarrollo es el secretario o quien haga sus veces. Los otros 5 miembros corresponden al gerente de Informática, el gerente de Riesgos, el gerente de Banca de Servicio (encargado del cumplimiento normativo) y el subgerente de Prevención y Tratamiento del Fraude o quienes hagan sus veces. Los miembros titulares de este comité son responsables de nombrar a sus suplentes.



## 7. Ética e integridad

G4-56

El Banco cuenta con un código de ética propio que tiene por objeto establecer los valores institucionales, principios, derechos, deberes y prohibiciones éticas que deben regir el desempeño de todo trabajador del Banco, sus locadores de servicios y practicantes, así como el régimen disciplinario en caso de infracción al código.

Los valores institucionales del Banco son:

- **Compromiso:** es la actitud que se refleja en el cumplimiento de normas internas. Consiste en mantener la lealtad, responsabilidad e identificación institucional, generando valor en beneficio de los clientes y la sociedad.
- **Innovación:** implica desarrollar e implementar nuevos productos, servicios y procesos orientados a elevar la productividad y atención a los requerimientos y necesidades de los clientes.
- **Sensibilidad social:** se refiere a la no discriminación y a la consolidación de la presencia incluyente del Banco en todo el territorio nacional.
- **Confianza:** consiste en brindar seguridad, transparencia y calidad en los productos y servicios del Banco para elevar la percepción y valoración de los clientes y de la sociedad en general.

- **Integridad con eficiencia:** implica actuar con honestidad y transparencia, cuidando el mejor uso de los recursos institucionales y cumplimiento de los objetivos.
- **Ecoeficiencia:** alude al uso racional y eficiente de la energía, el agua, el papel, los materiales de oficina y los recursos naturales en general para brindar servicios financieros generando la menor cantidad de desechos y residuos y reduciendo el impacto ambiental.

Los principios éticos del Banco son:

- **Respeto:** implica actuar de acuerdo al orden jurídico y brindar un trato amable y oportuno a los clientes.
- **Probidad:** se refiere a actuar con rectitud y honestidad, procurando satisfacer el interés general y desechando todo provecho o ventaja personal obtenidos por sí o por intermedio de terceros.
- **Eficiencia:** se refleja en la calidad con la que se desempeña cada una de las funciones o actividades asignadas, buscando el mejor resultado para el Banco.
- **Idoneidad:** implica desenvolverse con aptitud técnica, legal y moral en el desempeño de las funciones o actividades asignadas. También

procurar una formación sólida, capacitándose permanentemente para alcanzar un mejor resultado en el cumplimiento de las funciones o actividades asignadas.

- **Veracidad:** implica expresarse con autenticidad en las relaciones funcionales con todos los miembros de la institución y público en general, contribuyendo al esclarecimiento de la verdad.
- **Lealtad:** es actuar con fidelidad y solidaridad hacia todos los miembros del Banco, siguiendo las instrucciones y objetivos planteados por los funcionarios de alta dirección siempre que reúnan las formalidades del caso y se orienten a ejecutar actos de servicio en beneficio de la institución.
- **Justicia y equidad:** implica mantener una permanente disposición para el cumplimiento de las funciones, otorgando a cada uno lo que le es debido y actuando con equidad en sus relaciones con el Estado, los clientes y los demás trabajadores.

PARTE II. Datos sobre el desempeño del Banco



## II. Datos sobre el desempeño del Banco

1. Desempeño económico
2. Desempeño ambiental
3. Desempeño social
  - 3.1 Prácticas laborales y trabajo digno
  - 3.2 Derechos humanos
  - 3.3 Sociedad
  - 3.4 Responsabilidad sobre el producto

En esta parte se describen los aspectos materiales que afectan al Banco de la Nación y se presenta el enfoque desarrollado por la institución para su adecuada gestión. También se informa sobre los resultados obtenidos en el 2016 a través del reporte de indicadores económicos, ambientales y sociales.

Cabe mencionar que algunos rubros han sido gestionados utilizando enfoques similares. Al respecto, se ha definido cada tipo y luego se ha realizado la referencia correspondiente cuando aparecen casos semejantes.



## 1. Desempeño económico

DMA Genérico Desempeño Económico

El plan estratégico del Banco de la Nación 2013-2017 establece como objetivo estratégico general: aumentar el valor económico y social generado para el Estado y el ciudadano. Además, mantiene los siguientes objetivos específicos:

- Incrementar la creación de valor económico
- Incrementar la eficiencia
- Promover la inclusión financiera para crear valor social
- Generar valor promoviendo servicios para el ciudadano
- Mejorar la gestión de la responsabilidad social empresarial.

El desempeño económico es importante porque implica ganancias para el Estado. Adicionalmente, al informar sobre la gestión económica se reconoce el impacto total en los grupos de interés clave, como los trabajadores (a través de la inversión total en salarios), la comunidad (a través de las donaciones sociales) y el Estado como ente recaudador (a través del pago total de impuestos).

### Valor económico directo generado y distribuido

G4-EC1

A continuación se presenta el valor económico creado, distribuido y retenido durante el año 2016:

Tabla 10

### VALOR ECONÓMICO 2016

VALOR ECONÓMICO	TOTAL 2016 ((S/))
Valor económico creado	2 444 381 558
Ingresos totales de la empresa (ventas netas e ingresos por inversiones financieras)	
Total ventas netas	
Total ingresos por inversiones financieras	1 563 835 709
Total ingresos por participación de dividendos	2 317 536
Otros	878 228 313
Valor económico distribuido	1 496 040 901
Costos operativos totales de la empresa (materiales, subcontratas, mano de obra de terceros, gastos generales, en equipos y fletes)	599 967 252
Costos por salarios y beneficios sociales a trabajadores	622 062 768
Costos de financiamiento/dividendos	-
Monto total de impuestos pagados (IGV y renta)	272 651 337
Monto de donaciones voluntarias de la institución	1 359 544
Valor económico retenido	
Valor económico retenido por la institución durante el año reportado (reservas, amortizaciones y depreciaciones, etc.)	948 340 657

Fuente: Gerencia de Finanzas y Contabilidad

## Donaciones

G4-EC1, G4-15, G4-16

En el año 2016 se realizaron donaciones voluntarias por 1 359 544 soles; la Fundación Cultural del Banco de la Nación recibió 684 600 soles, la Municipalidad de San Borja 649 944 soles y el Ministerio de Cultura 25 000 soles. A continuación se detalla el fin al que ha contribuido cada donación:

- **Fundación Cultural del Banco de la Nación:** aporte para el empoderamiento de las competencias y habilidades de los participantes en los programas que desarrolla la Fundación. Esto forma parte de un compromiso de responsabilidad social en apoyo a la educación y cultura.
- **Municipalidad de San Borja:** contribución a la mejora urbanística de la Avenida de la Arqueología, zona donde serán trasladados todos los trabajadores del Banco en el 2017 pues allí se ubica la nueva sede.
- **Ministerio de Cultura:** aporte para cubrir los gastos de pasajes aéreos y viáticos del coro nacional para su presentación en el Festival Internacional Cervantino realizado en octubre de 2016 en México.

Con respecto a iniciativas externas, el Banco no ha suscrito ni forma parte de alguna asociación de carácter económico. Como entidad del Estado debe cumplir con los dispositivos legales para el ejercicio de sus funciones, como la ley de su creación, su Estatuto y otras que no contemplan su adscripción o sociedad con instituciones de ese carácter.

## Inversión en infraestructura

G4-EC7

Se continuó con la construcción de la nueva sede principal del Banco en el distrito de San Borja, la cual se inició a fines del año 2013. En el año 2016 el Banco invirtió 51 941 573 soles en esta infraestructura.

Durante estos años la obra ha generado nuevas fuentes de trabajo para profesionales y mano de obra calificada y no calificada del sector construcción. También ha promovido ingresos para un sector de empresas y personas relacionadas con el acabado de la construcción como las grifería, instalaciones eléctricas, carpintería de fierro y metálica y otros que no podemos cuantificar por ser actividades conexas. Esta construcción se realizó bajo certificación LEED Silver (del inglés *leadership in energy and environmental design*).

También se realizaron inversiones en infraestructura en Lima, otros departamentos y en la Provincia Constitucional del Callao por un monto total de 8 426 513.61 soles, específicamente en construcciones, remodelaciones, acondicionamientos de sedes y oficinas del Banco, implementación de cajeros automáticos y oficinas especiales. A continuación se presenta el desglose por departamento (**ver tabla 11**).



Certificación LEED Silver de la nueva sede del Banco

**Tabla 11 INVERSIÓN EN INFRAESTRUCTURA POR DEPARTAMENTO 2016**

DEPARTAMENTOS	MONTO (\$/)
Ancash	97 690.24
Cusco	26 430.42
Huánuco	455 289.07
Ica	96 504.43
Junín	61 322.29
Lima	3 180 625.77
Loreto	322 447.66
Madre de Dios	3 345 810.00
Pasco	172 645.20
San Martín	393 909.05
Tacna	69 839.48
Ucayali	204 000.00
<b>TOTAL</b>	<b>8 426 513.61</b>

Fuente Gerencia de Logística

### Impactos económicos indirectos

G4-EC8

El Banco de la Nación, como parte de su rol subsidiario del Estado, se encuentra presente en localidades geográficamente alejadas donde representa la única oferta bancaria (UOB). En dichas zonas coloca los productos y servicios financieros,

lo que permite la bancarización de las poblaciones y evita que incurran en gastos de transporte y alimentación o que pierdan horas para trasladarse hasta la entidad financiera más cercana.

Además, estas oficinas UOB realizan pagos a los beneficiarios de los programas sociales del Estado: Juntos y Pensión 65. Ellos acceden a un tarifario especial para realizar depósitos, retiros y consultas de saldos pues no tienen recargo alguno.

Estas acciones generan un importante impacto económico indirecto en las zonas señaladas, principalmente rurales, pues les permite recibir un subsidio del Estado y disponer de recursos mínimos, lo que contribuye a mejorar el bienestar de las poblaciones.

## 2. Desempeño ambiental

G4-14, G4-15, G4-16, DMA Genérico Desempeño Ambiental

El 13 de mayo de 2016 el Banco de la Nación aprobó la Directiva BN-DIR-2600-137-03 Medidas de Ecoeficiencia para el Banco de la Nación, la cual mantiene concordancia con las medidas de ecoeficiencia para el sector público señaladas en el Decreto Supremo N° 009-2009-MINAM que fue publicado en el Diario Oficial El Peruano el 15 de mayo de 2009.

Dicha directiva establece las disposiciones y acciones que facilitan la adecuada gestión de los recursos económicos y materiales del Banco, promoviendo el uso racional de los mismos y la disminución del impacto negativo en el ambiente. Se aborda el consumo de papel y otros materiales;

el ahorro de consumo de energía eléctrica, agua y combustible; y el reciclaje de residuos sólidos. Estas disposiciones son de cumplimiento obligatorio para todas las unidades orgánicas del Banco a nivel nacional.

Al respecto, el Banco se siente orgulloso por el diseño de la nueva oficina principal ubicada en San Borja ya que permite aprovechar la luz solar, generando un ahorro de 18 % en electricidad, y sus aparatos y griferías especiales generan un ahorro de 40 % en agua. Debido a estas y otras características, en el 2016 el Consejo de Construcción Verde de Estados Unidos (del inglés US Green Building Council) otorgó la certificación LEED Silver en la categoría de nueva construcción al edificio de la nueva sede.

El Banco se siente orgulloso de ser la primera institución pública en el Perú que obtiene una certificación por el diseño, construcción y los materiales empleados en una edificación. Específicamente, se utilizaron materiales reciclados como fierro y cristal de muro cortina, así como la tecnología más moderna y los más altos estándares de seguridad. Esto posiciona al Banco como una entidad pública altamente comprometida con el ambiente, lo que nos impulsa a promover más acciones en pro de la sostenibilidad ambiental.

Además, como evidencia del compromiso ambiental, la institución ha asumido el reto de realizar un estudio para determinar la huella de carbono en el año 2017.

El estudio permitirá conocer la cantidad de emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) proveniente

de los viajes nacionales e internacionales, el consumo de energía, agua, papel y el transporte utilizado por los trabajadores para acudir a la sede principal y volver a su hogar. Se considera relevante y útil pues sus resultados permitirán elaborar una estrategia para disminuir progresivamente el consumo de energía, combustible, agua y papel, lo que repercutirá positivamente en el ambiente y reducirá los gastos por dichos conceptos.

Por otro lado, como empresa pública el Banco está adherido a los lineamientos para el programa corporativo de reciclado, el cual fue aprobado por Fonafe mediante Resolución de Dirección Ejecutiva N° 013-2015/DE-FONAFE. Además, en concordancia con este lineamiento, el Banco aprobó la gestión de material reciclado para la venta a través de la Circular BN-CIR-2600-372-01 con fecha 13 de noviembre de 2015. La iniciativa busca establecer un mecanismo para la venta y/o donación del material de reciclaje de las tres sedes administrativas del Banco de la Nación, ubicadas en la ciudad de Lima.

Su aplicación es obligatoria para Servicios Generales, la Subgerencia de Administración y los servicios de la Gerencia de Logística. Entre las disposiciones generales y específicas se establecieron los materiales que forman parte del programa: papel (bond, periódico, catálogos, folletos, revistas, sobres, guías telefónicas, rebaba de la imprenta), plástico y vidrio.

También se realizó la selección de una empresa comercializadora de residuos sólidos EC-RS, la cual fue autorizada por la Dirección General de Salud Ambiental - DIGESA de acuerdo a lo que señala el Decreto Supremo N° 057-2004-PCM Reglamento de

la Ley General de Residuos Sólidos. Gracias a esto, la instalación de contenedores para el acopio por tipo de material, la recolección interna, su traslado al almacén temporal y su transporte y disposición final está a cargo de la EC-RS seleccionada.

En el año 2017 se establecerá el procedimiento a seguir para la recolección, transporte, almacenamiento temporal y transporte final de los residuos peligrosos hasta un relleno de seguridad para su disposición final.

### Consumo de papel, agua y energía

G4-EN1, G4-EN8

En el año 2016 el Banco utilizó 56 864 paquetes de 500 hojas de papel Bond para impresiones, lo que representa un total de 28 432 millares de hojas. También se emplearon otros materiales para el embalaje como cajas de cartón, cartón corrugado y Plastifilm (500 rollos). A continuación se presenta la cantidad consumida por tipo de material:

**Tabla 12** CONSUMO DE PAPEL Y MATERIAL DE EMBALAJE

MATERIAL	UNIDAD	CANTIDAD
Papel bond	Paquete x 500	56 864
Cajas de cartón	Unidad	25 000
Cartón corrugado	Kilos	500
Plastifilm	Rollo	500

Fuente: Gerencia de Logística

Con respecto al uso de papel bond, las medidas de ecoeficiencia señalan que se deben tomar acciones para disminuir su consumo. En ese sentido, la Circular BN-CIR-2600-372-01 estableció la impresión de hojas de papel por ambas caras cuando sea posible, el reciclaje de papel, cartón y plástico con empresas comercializadoras y la reducción de uso de papel al mínimo.

Con respecto al consumo de agua, durante el año 2016 se totalizaron 155 050.49 metros cúbicos entre la sede principal, la macrorregión Lima y las otras cinco macrorregiones.

La oficina principal y la macrorregión Lima alcanzaron los mayores volúmenes de consumo, lo que representa el 23.3 % y el 20.9 % de las mediciones, respectivamente. A continuación se presenta el detalle del consumo, el cual fue medido por el proveedor del servicio, acompañado de su importe en soles:

**Tabla 13** CONSUMO DE AGUA 2016

LOCALIDADES	CONSUMO M3.	IMPORTE (S/)
Oficina principal	36 166.00	159 649.48
Macrorregión Lima	32 412.24	196 156.14
Macrorregión I Piura	23 030.40	62 815.79
Macrorregión II Trujillo	22 831.81	95 163.17
Macrorregión III Huancayo	13 470.11	26 891.76

Continúa en la página siguiente.

Viene de la página anterior.

LOCALIDADES	CONSUMO M3.	IMPORTE (S/)
Macrorregión IV Cusco	11 591.18	40 136.33
Macrorregión V Arequipa	15 548.75	60 519.50
<b>TOTAL</b>	<b>155 050.49</b>	<b>641 332.17</b>

Fuente: Gerencia de Logística

Con relación al consumo de energía eléctrica, se tomó en cuenta la medición realizada por el proveedor del servicio para reportar el consumo en Kilovatio hora

(kWh) entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2016, tanto en hora punta como fuera de esta.

Se encontró que el consumo de energía -en Kilovatio hora- en hora punta y fuera de esta fue mayor en la oficina principal, sin embargo en términos monetarios fue menor que lo gastado en las macrorregiones de Lima y Piura.

A continuación se presenta la medición, la cual considera a la oficina principal, la macrorregión Lima y las otras cinco macrorregiones de provincias.

**Tabla 14**

### CONSUMO ENERGÍA ELÉCTRICA

G4-EN3

LOCALIDADES	MONTO (S/)	CONSUMO DE ENERGÍA (KWH)	
		HORA PUNTA	FUERA PUNTA
Oficina principal	1 596 236.96	1 395 841.20	7 519 043.60
Macrorregión Lima	2 173 418.77	655 586.85	3 387 704.31
Macrorregión I Piura	1 705 945.06	777 388.73	2 816 145.86
Macrorregión II Trujillo	1 333 095.49	789 348.82	2 646 003.50
Macrorregión III Huancayo	1 130 378.58	496 515.02	1 667 934.51
Macrorregión IV Cusco	745 536.41	300 532.32	962 588.06
Macrorregión V Arequipa	747 377.04	193 452.03	1 074 333.89
<b>TOTAL</b>	<b>9 431 988.31</b>	<b>4 608 664.97</b>	<b>20 073 753.73</b>

Fuente: Gerencia de Logística



El consumo de energía está asociado a la generación de gases de efecto invernadero (GEI) por eso es importante tomar medidas de ahorro y realizar la medición de la huella de carbono, compromiso asumido por el Banco para el 2017.

### Consumo de combustible

G4-EN15, G4-EN29, G4-EN30

En el periodo reportado se registró el consumo de combustible de los vehículos que están a cargo del Banco de la Nación para cumplir las actividades desarrolladas por los funcionarios en la oficina principal y en las seis macrorregiones (Lima y provincias). A continuación se presenta el consumo del año 2016 y el importe pagado en soles (**ver tabla 15**).

El combustible de mayor consumo fue el Diésel 2 en la macrorregión I - Piura. Este resultado reta al Banco y promueve la evaluación de una posible conversión de los motores de uso de Diésel a gas natural por ser de menor contaminación ya que emiten menores cantidades de gases de efecto invernadero. Esta acción estará sujeta al presupuesto disponible para realizar el cambio mencionado y/o para adquirir vehículos nuevos a gas natural.

Cabe mencionar que en el periodo reportado el Banco no recibió ninguna sanción monetaria por el incumplimiento de la normativa ambiental nacional vigente.

Por otro lado, no se ha logrado determinar el impacto que tiene el transporte de los trabajadores de su lugar de residencia al trabajo y viceversa y



tampoco el generado por los viajes de comisión dentro y fuera del territorio nacional, lo cual resulta relevante para conocer las emisiones de gases de efecto invernadero. Como dato relacionado, en el 2016 se adquirieron 948 pasajes en rutas nacionales e internacionales para los funcionarios del Banco.

### 3. Desempeño social

G4-FS1, G4-FS2, DMA Genérico Desempeño Social

En esta sección se abordan las subcategorías GRI referidas a las prácticas laborales y trabajo digno, derechos humanos, sociedad y responsabilidad sobre productos.

Tabla 15

## CONSUMO DE COMBUSTIBLE

LOCALIDADES	GASOLINA 97 OCT.		GASOLINA 95 OCT.		GASOLINA 90 OCT.		DIESEL 2	
	GLS.	IMPORTE (S/)	GLS.	IMPORTE (S/)	GLS.	IMPORTE (S/)	GLS.	IMPORTE (S/)
Oficina principal	7 537.81	8 3847.33	0.00	0.00	0.00	0.00	12 896.48	108 045.37
Macrorregión Lima	0.00	0.00	0.00	0.00	5.00	53.24	1 516.00	14 125.08
Macrorregión I Piura	0.00	0.00	64.00	569.60	600.00	6 092.64	1 8019.00	208 236.39
Macrorregión II Trujillo	42.00	498.34	9.00	107.00	96.00	1 671.65	7 595.00	80 883.01
Macrorregión III Huancayo	0.00	0.00	0.00	0.00	579.00	12 334.84	5 669.00	58 099.59
Macrorregión IV Cusco	10.00	130.00	72.00	833.32	176.00	2 092.05	8 352.00	89 710.82
Macrorregión V Arequipa	0.00	0.00	0.00	0.00	6.00	82.00	4 547.00	46 756.30
<b>TOTAL</b>	<b>7 589.81</b>	<b>8 4475.67</b>	<b>145</b>	<b>1 509.92</b>	<b>1462</b>	<b>22 326.42</b>	<b>58594.48</b>	<b>605 856.56</b>

Fuente: Gerencia de Logística

Para ello, el Banco ha recurrido a documentos de gestión como el reglamento interno de trabajo, el cual establece los deberes y derechos del trabajador, así como las facultades y obligaciones del Banco. Con relación a la corrupción, existe un plan institucional anticorrupción que es aprobado al inicio de cada año y un código de ética que establece el comportamiento de los trabajadores de acuerdo a los valores institucionales.

Por otro lado, el Banco no cuenta con una política social aprobada, sin embargo el proceso y los procedimientos utilizados para detectar y evaluar los riesgos sociales están contenidos en el reglamento

para la gestión del riesgo social y ambiental que fue emitido por la SBS según Resolución SBS N° 1928-2015. Esto permitió establecer el ámbito de aplicación del reglamento, el cual se hace efectivo cuando se brindan determinados servicios.

### 3.1 Prácticas laborales y trabajo digno

G4-LA1, G4-LA4, DMA Genérico

Los procesos de reclutamiento del Banco de la Nación se rigen de acuerdo a la Ley N° 26772, sus modificatorias y su reglamento; se establece que las ofertas de empleo y el acceso a medios de

formación educativa no podrán contener requisitos que constituyan discriminación, anulación o alteración de igualdad de oportunidades o de trato.

El reclutamiento se realiza considerando el perfil que requiere el puesto a través de concursos internos y externos. Esto tiene lugar cuando se presentan plazas vacantes debido al cese de la relación laboral, ascensos, rotación de personal, incremento de la producción o el inicio de una actividad.

Además, el Banco cuenta con un reglamento interno de trabajo y un régimen disciplinario. El reglamento fue aprobado por Resolución de Gerencia General N° 043-2013 el 23 de mayo de 2013 y por el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo el 30 de mayo de 2013. Su alcance abarca a todos los trabajadores a nivel nacional y busca fomentar la armonía en las relaciones ya que establece las facultades y obligaciones del Banco, pero también los derechos y obligaciones de los trabajadores. Además, permite una eficiente gestión de los recursos humanos, contribuyendo al cumplimiento de los objetivos de la institución.

El régimen disciplinario fue aprobado el 9 de julio de 2013 y su primera revisión tuvo lugar en abril de 2014. Es un instrumento técnico normativo que regula la solución adecuada del procedimiento administrativo disciplinario dentro de los plazos establecidos por las disposiciones legales vigentes. Además, permite deslindar en forma oportuna la responsabilidad del funcionario y/o trabajador que incurra en faltas de carácter disciplinario, garantizando equidad y justicia en salvaguarda de la estabilidad y los derechos del trabajador, así como de los intereses del Banco.

En el año 2016 ingresaron a laborar en el Banco un total de 406 personas. A continuación se detalla la información según ubicación, sexo y grupo etario:

Tabla 16

## NUEVOS INGRESOS LABORALES 2016

REGIÓN	SEXO	GRUPO ETARIO	TRABAJADORES CONTRATADOS
Lima		Menor de 30 años	47
	Femenino	Entre 30 a 50 años	19
		Mayor de 50 años	2
		Menor de 30 años	37
	Masculino	Entre 30 a 50 años	30
		Mayor de 50 años	7
Provincias		Menor de 30 años	125
	Femenino	Entre 30 a 50 años	27
		Mayor de 50 años	1
		Menor de 30 años	97
	Masculino	Entre 30 a 50 años	12
		Mayor de 50 años	2
<b>TOTAL</b>			<b>406</b>

Fuente: Gerencia de Recursos Humanos

Se encontraron los siguientes datos relevantes sobre los trabajadores contratados en el 2016:

- 65 % fue contratado para trabajar en alguna provincia
- 54.4 % pertenecía al sexo femenino
- 75.4 % tenía menos de 30 años
- 30.8 % del total cumplía las 3 características anteriores

Por otro lado, el cese de trabajadores por despido o voluntario fue de 192 personas en el 2016. A continuación se detalla la información por ubicación, grupo etario y sexo:

**Tabla 17** TRABAJADORES CESADOS 2016

REGIÓN	SEXO	GRUPO ETARIO	TRABAJADORES CONTRATADOS
Lima		Menor de 30 años	9
	Femenino	Entre 30 a 50 años	9
		Mayor de 50 años	19
	Masculino	Menor de 30 años	3
		Entre 30 a 50 años	9
		Mayor de 50 años	25
Provincias	Femenino	Menor de 30 años	18
		Entre 30 a 50 años	22
		Mayor de 50 años	17
	Masculino	Menor de 30 años	14
		Entre 30 a 50 años	19
		Mayor de 50 años	28
<b>Total</b>			<b>192</b>

Fuente: Gerencia de Recursos Humanos

Se encontraron los siguientes datos relevantes sobre los trabajadores cesados en el 2016:

- 61.5 % nació en alguna provincia
- 51.0 % pertenecía al sexo masculino
- 46.4 % era menor de 30 años
- 14.6 % era de alguna provincia, tenía sexo masculino y era mayor de 50 años

Cabe mencionar que hasta el 31 de diciembre de 2016 el Banco contaba con cuatro organizaciones sindicales. El último convenio colectivo suscrito con todas ellas tuvo lugar en el año 2013 por lo que no existe ninguna cláusula que especifique el periodo de preaviso y tampoco las disposiciones relativas a posibles consultas y negociaciones.

### Salud y seguridad en el trabajo

G4-LA5, G4-LA6

Con relación a la salud y seguridad en el trabajo (SST), el Banco cuenta con un comité de SST, el cual se reúne mensualmente para aprobar los documentos de gestión de dicho sistema. Asimismo, efectúa la investigación de los accidentes y/o incidentes ocurridos; realiza inspecciones para determinar los riesgos en los ambientes de trabajo y supervisa la ejecución de las medidas de prevención en beneficio de la seguridad y salud de los trabajadores. Adicionalmente existen cinco subcomités de SST, uno por cada macrorregión de la institución.

Tanto el comité como los subcomités representan al 100 % de los trabajadores del Banco. Su composición es paritaria ya que el 50 %, equivalente a 6 personas, corresponde a trabajadores elegidos mediante un proceso electoral y el otro 50 % corresponde a representantes de la administración, quienes son designados por resolución de la Gerencia General.

En el año 2016 se registraron 8 accidentes con lesiones vinculados al trabajo, los cuales generaron 198 días perdidos y son contabilizados como días laborables a partir de la fecha

de la ocurrencia del hecho. Al respecto, la mayor cantidad de días perdidos tuvo lugar en provincias y en trabajadores del sexo masculino. Por otro lado, no se reportaron enfermedades profesionales ni víctimas mortales.

Tabla 18

### LESIONES RELACIONADAS AL TRABAJO

LESIONES, ENFERMEDADES Y OTROS RELACIONADOS CON EL TRABAJO	LIMA		PROVINCIAS		TOTAL
	FEMENINO	MASCULINO	FEMENINO	MASCULINO	
Accidentes con lesiones	2	2	2	2	8
Enfermedades profesionales	0	0	0	0	0
Días perdidos	15	71	26	86	198
Absentismo	0	0	0	0	0
Víctimas mortales	0	0	0	0	0

Fuente: Gerencia de Recursos Humanos

El proceso para el registro de ocurrencias de accidentes es liderado por el jefe o los administradores, quienes deben reportar el hecho vía correo electrónico dirigido al comité de SST con copia a la Sección Seguridad y Salud en el Trabajo, la cual pertenece a la Gerencia de Recursos Humanos. Para ello, deben utilizar un formato diseñado especialmente para estos casos, el cual está disponible en la intranet del Banco. Luego el comité realiza una investigación del accidente ocurrido y su registro es enviado a la Sección Seguridad y Salud en el Trabajo para su custodia y archivamiento.

A continuación se detallan las lesiones y días perdidos por ubicación geográfica (Lima y provincias) y sexo:

### Capacitación y desarrollo

G4-LA9

Los trabajadores son el recurso más importante para el desarrollo de las actividades del Banco y el cumplimiento de sus objetivos estratégicos. Por ello, su capacitación es considerada una inversión importante pues les permite mejorar y fortalecer sus habilidades, conocimientos y actitudes personales. Esto genera un impacto positivo en el desarrollo de sus funciones, fortalece las relaciones con sus compañeros de trabajo y genera mejoras en el ámbito social.

El número de horas de capacitación total dirigidas a los trabajadores en el año 2016 fue de 338 246, lo que equivale a 71 horas en promedio. Al respecto, las personas del sexo femenino se beneficiaron con mayor número de horas (75 horas per cápita) frente a sus compañeros del sexo masculino. A continuación se presenta el detalle de horas de capacitación por sexo:

Tabla 19 HORAS DE CAPACITACIÓN A TRABAJADORES

SEXO	HORAS DE CAPACITACIÓN	NÚMERO DE TRABAJADORES	PROMEDIO
Femenino	161 870	2 162	75
Masculino	176 376	2 605	68
<b>TOTAL</b>	<b>338 246</b>	<b>4 767</b>	<b>71</b>

Fuente: Gerencia de Recursos Humanos

Al considerar el detalle de capacitación por categorías profesionales, se encontró que los apoderados recibieron el mayor promedio per cápita con 89 horas, seguido de los especialistas y subgerentes con 88 y 87 horas, respectivamente. Por otro lado, los oficinistas recibieron el menor promedio de capacitación con 39 horas per cápita.

A continuación se presenta el detalle de las horas de capacitación por categoría profesional y las horas per cápita:

Tabla 20 HORAS DE CAPACITACIÓN POR CATEGORÍA PROFESIONAL

CATEGORÍA PROFESIONAL	NÚMERO DE TRABAJADORES	HORAS DE FORMACIÓN	HORAS PER CÁPITA
Apoderado	257	22 811	89
Gerente	17	1 118	66
Subgerente	56	4 894	87
Funcionario	537	34 612	65
Especialista	22	1 930	88
Profesional	450	36 784	82
Oficinista	66	2 574	39
Técnico de Red	362	30 776	85
Técnico	2 354	121 166	52
Servicios	116	5 401	47

Fuente: Gerencia de Recursos Humanos

### Características de los trabajadores

G4-LA12

Con respecto a la diversidad, en el año 2016 el Directorio del Banco estuvo integrado por 4 hombres y 1 mujer. En cuanto a la edad, 3 directores eran mayores de 50 años y 2 mantuvieron edades entre 30 y 50 años.

Se encontró que los cargos de gerencia son ocupados prioritariamente por el sexo masculino, lo que representa el 88.2 % y equivalente a 15 personas. Además, el 82.4 % de gerentes tiene más de 50 años (14 personas) y los cargos de subgerente fueron asumidos prioritariamente por hombres (69.6 %) y mayores de 50 años (71.4 %).

En la categoría funcionarios (794 personas), el 69.9 % es de sexo masculino y el 73.9 % es mayor de 50 años. En la categoría especialistas solo hay 22

personas; todos tienen más de 50 años y el 68.2 % pertenece al sexo masculino.

En la categoría técnicos se ubica el 57 % de trabajadores del Banco, equivalente a 2716 personas. De ellos, 50.1 % pertenece al sexo femenino y el 50.3 % tiene entre 30 y 50 años, lo que equivale a 1366 personas.

Los trabajadores que figuran sin categoría son 530; el 60.6 % pertenece al sexo femenino y el 51.3 % es menor de 30 años, equivalente a 272 personas.

Tabla 21

## TRABAJADORES POR CATEGORÍA, SEXO Y EDAD

CATEGORÍA PROFESIONAL	SEXO	GRUPOS ETARIOS	NÚMERO DE TRABAJADORES
Gerente	Femenino	Mayor de 50 años	2
	Masculino	Entre 30 a 50 años	3
Subgerente	Femenino	Mayor de 50 años	12
		Entre 30 a 50 años	4
	Masculino	Entre 30 a 50 años	12
		Mayor de 50 años	27
Funcionarios	Femenino	Entre 30 a 50 años	65
		Mayor de 50 años	174
	Masculino	Entre 30 a 50 años	142
		Mayor de 50 años	413
Especialistas	Femenino	Mayor de 50 años	7
	Masculino	Mayor de 50 años	15

Continúa en la página siguiente.

Viene de la página anterior.

CATEGORÍA PROFESIONAL	SEXO	GRUPOS ETARIOS	NÚMERO DE TRABAJADORES
Profesionales	Femenino	Menor de 50 años	8
		Entre 30 a 50 años	118
		Mayor de 50 entre 30 a 50 años	65
		Entre 30 a 50 años	148
Técnicos	Femenino	Mayor de 50 entre 30 a 50 años	106
		Menor de 30 años	132
	Masculino	Entre 30 a 50 años	751
		Mayor de 50 entre 30 a 50 años	478
Oficinistas	Femenino	Menor de 30 años	111
		Entre 30 a 50 años	615
	Masculino	Entre 30 a 50 años	629
		Mayor de 50 entre 30 a 50 años	629
Servicios	Femenino	Entre 30 a 50 años	4
		Mayor de 50 entre 30 a 50 años	14
		Entre 30 a 50 años	14
Sin categoría	Femenino	Mayor de 50 entre 30 a 50 años	34
		Entre 30 a 50 años	3
	Masculino	Entre 30 a 50 años	3
		Mayor de 50 entre 30 a 50 años	2
TOTAL	Femenino	Entre 30 a 50 años	45
		Mayor de 50 entre 30 a 50 años	63
	Masculino	Menor de 30 años	272
		Entre 30 a 50 años	49
TOTAL	Masculino	Menor de 30 años	180
		Entre 30 a 50 años	28
TOTAL			4767

Fuente: Gerencia de Logística

### Remuneración promedio

G4-LA13

Se determinó la relación entre los salarios por sexo al comparar las remuneraciones promedio de hombres y mujeres por categoría.

En el 2016 el salario promedio por categoría fue similar entre hombres y mujeres, es decir, no existieron diferencias significativas como las encontradas entre categorías como gerente, funcionario y apoderado. La mayor diferencia se encontró en la categoría servicio pues los hombres registraron un salario 19.23 % mayor que el de las mujeres. A continuación se presenta el detalle en la **tabla 22**.

### Mecanismos para recibir y atender reclamos

G4-LA16

Los mecanismos formales de reclamación del Banco están regulados en el capítulo XI del Reglamento BN-REG-4100-14-04 (reglamento interno de trabajo). Su artículo 44 señala: "Todo trabajador tiene derecho a presentar las reclamaciones que se deriven de su relación laboral cuando considere que han sido lesionados o afectados sus derechos, por incumplimiento de disposiciones legales o convencionales por parte del Banco de la Nación". Además, se ha establecido el procedimiento de reclamaciones y las instancias ante las cuales deberá ser presentado el reclamo en los artículos 45 a 48.

En el año 2016 se presentaron 149 reclamaciones con relación a tardanzas, las mismas que fueron resueltas en el periodo señalado. Asimismo, 75

**Tabla 22** REMUNERACIÓN PROMEDIO POR SEXO Y CATEGORÍA

CATEGORÍA	REMUNERACIÓN PROMEDIO		% SALARIO HOMBRES RESPECTO AL DE MUJERES
	FEMENINO	MASCULINO	
Gerente	14 703.00	14 682.89	99.86
Sub Gerente	9 589.26	9 789.42	102.09
Apoderado	7 034.44	6 835.94	97.18
Funcionario	5 027.44	5 017.19	99.80
Especialista	5 959.22	5 698.08	95.62
Profesional	4 457.20	4 497.42	100.90
Técnico	2 841.55	2 966.90	104.41
Oficinista	2 455.36	2 287.63	93.17
Servicio	2 294.12	2 735.24	119.23

Fuente: Gerencia de Recursos Humanos

reclamos se debieron a amonestaciones, 47 por suspensiones de 1 día y 27 por suspensiones de 3 días.

Estos reclamos se registraron en las agencias de Lima (35), en otras provincias (86) y en la oficina principal (28).

### 3.2 Derechos humanos

#### Formación de los trabajadores sobre políticas y procedimientos relacionados a los derechos humanos

G4-HR2

En el año 2016 se realizaron 226 horas de actividades de formación sobre políticas y procedimientos relacionados a los aspectos de los derechos humanos. Esto permitió alcanzar al 69.5 % de trabajadores.

#### No discriminación

G4-HR3, G4-FS14

En el año 2016 los clientes del Banco presentaron quejas por discriminación ante el Indecopi, las cuales fueron desestimadas por dicho organismo al no existir el debido sustento.

Con respecto a los clientes con discapacidad, los cajeros automáticos instalados en el 2016 son accesibles a personas con discapacidad motriz pues han sido colocados en un *lobby*.

La infraestructura de las agencias en su diseño, remodelación y/o acondicionamiento aseguran la accesibilidad, la movilidad, el desplazamiento y la seguridad de las personas con discapacidad. También se colocan rampas para dicho fin, todo de acuerdo a la Ley N° 29973 Ley General de la persona con discapacidad.

Además, el Banco emitió la Circular BN-CIR-3500-318-01 Rev.1 "Servicio de Guía intérprete para la atención de Personas Sordociegas" donde establece las disposiciones

e instrucciones para el servicio de guía para la atención de personas sordas y/o ciegas. Esto permite otorgarles la información que requieren sobre los términos y condiciones del producto y/o servicio solicitado y/o trámite a realizar.

Por otro lado, las agencias a nivel nacional cuentan con una ventanilla de atención preferencial para brindar el servicio de guía de intérprete reconocido oficialmente y en las oficinas de la macrorregión Cusco hay publicidad y banners para personas que hablan quechua y aimara. También se realizaron charlas de inclusión financiera en quechua dirigidas a quechuahablantes para que reciban la información en su lengua materna.

Finalmente, destaca que la página web institucional es accesible a personas con pérdida de la visión.

#### Capacitación de los trabajadores de seguridad en derechos humanos

G4-HR7

En el año 2016 el Banco contrató los servicios de 3 empresas de seguridad a nivel nacional, quienes han otorgado sus servicios gracias a 763 agentes de vigilancia particular. Todos ellos recibieron charlas de inducción, las cuales trataron temas como el cumplimiento del código de ética del Banco y los valores institucionales. Esto consideró el respeto por los derechos de las personas pero no se brindó una charla adicional exclusiva sobre derechos humanos.

Los 763 agentes prestaron sus servicios de vigilancia distribuidos en: Lima Metropolitana y provincias de Lima (290); los departamentos de

Cusco, Puno, Apurímac, Madre de Dios, Piura, San Martín, Moquegua, Tacna, Lambayeque, Ancash, La Libertad, Loreto, Amazonas, Tumbes, Ica, Huánuco, Ucayali, Arequipa, Ayacucho y Cajamarca (432); y los departamentos de Huancavelica, Junín y Pasco (50).

Como reto para el año 2017, el Banco coordinará con los proveedores para que ellos realicen la capacitación y se les pedirá una constancia de las horas de instrucción en materia de derechos humanos.

### 3.3 Sociedad

G4-15, G4-16

Con respecto a iniciativas externas de carácter social, el Banco está adherido a los principios de Buen Gobierno Corporativo de Fonafe desde marzo de 2013. También es parte de la estrategia nacional de inclusión financiera que promueve la bancarización y la educación financiera.

#### Comunidades locales

Desde hace 50 años el Banco promueve la inclusión e igualdad con sus servicios y también realiza campañas sociales masivas sobre prevención de enfermedades. Por ejemplo, en alianza estratégica con la Municipalidad Distrital de San Borja y socios como Multident, Clínica San Pablo y Montalvo se realizaron campañas de salud dirigidas a jubilados. Ellos recibieron evaluación dental, atención en triaje, medicina general y oftalmológica, masajes y cortes de cabello de manera gratuita.

Además, el Banco impulsa la cultura, el orgullo por el patrimonio nacional, la historia y el deporte. En

el 2016 se promovió la actividad física mediante bicicleteadas, las cuales estimulan la vida sana, reducen las emisiones de CO2 por el uso de vehículos no motorizados e incentivan a los gobiernos locales a implementar ciclovías en sus jurisdicciones. Estas actividades se desarrollan desde el año 2011 bajo el lema “Alto al CO2. Más bici, menos humo”.

El 24 de setiembre de 2016 se organizó una bicicleteada en Arequipa, la cual contó con la participación de familias arequipeñas, servidores públicos, escolares, grupos de ciclistas, colectivos medioambientales, *skaters* y patinadores. Los asistentes recibieron polos, gorros, mochilas, botellas con agua y pulseras de identificación y recorrieron una distancia de 8.2 kilómetros. También se sortearon bicicletas, patines, televisores de 43 pulgadas, minicomponentes, bicicletas estacionarias, canastas de productos, entre otros, como incentivos para seguir impulsando el deporte.

Por otro lado, en el 2016 se apoyaron campañas en contra de enfermedades como el Día Mundial contra el SIDA, el Día Mundial de Lucha contra el Cáncer de Mama, el Día de la Educación Inclusiva y el Día Internacional de las Persona con Discapacidad. También, como parte del apoyo a una vida sana y tranquila, el Banco se sumó a la campaña para poner fin a la violencia en contra de la mujer. En cuanto a la cultura, la institución celebró el Día de los Pueblos Originarios y del Diálogo Intercultural.

Finalmente, se continuó con la capacitación a las comunidades donde opera el Banco para que las personas puedan mejorar su calidad de vida mediante la toma de decisiones responsables. Esto considera, principalmente, la instrucción en

temas de educación financiera pero también otras actividades de apoyo a las comunidades.

#### Capacitación a las comunidades

colocar: G4-SO, G4-FS16

En el año 2016 se realizaron talleres de educación financiera dirigidos al público objetivo del Banco, quienes fueron organizados en 8 grupos diferentes para otorgarles conocimientos básicos en temas financieros según sus necesidades.

La finalidad de los talleres fue incluir a las personas en el sistema financiero, propiciando el ahorro y el buen uso de los ingresos personales y familiares. Además, se buscó evitar que puedan ser engañados por personas inescrupulosas que los quieran engañar y timarlos con su dinero.

Estas acciones se enmarcan en la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera, la cual define al Banco de la Nación como:

“EL BANCO DE LA NACIÓN es una empresa de derecho público, que en su rol subsidiario de extender los servicios financieros realiza labores activas de manera similar a las entidades financieras privadas en casos de oferta insuficiente, desempeñándose como agente promotor de la inclusión financiera y garantizando el desarrollo económico y la inclusión social en el país.”

Al 31 de diciembre de 2016 se capacitó a un total de 43 935 personas. A continuación se presenta la cantidad por grupo y por departamento (cuadro 23 y 24, respectivamente):

Tabla 23

#### CAPACITACIÓN EN EDUCACIÓN FINANCIERA

PÚBLICO OBJETIVO	PERSONAS CAPACITADAS
Clientes	10 069
Distritos sin presencia del sistema financiero	1 579
Jóvenes (3º, 4º y 5º año de secundaria)	14 409
Niños de primaria (8 a 12 años) - Club del Ahorro	4 017
Pobladores de zona urbana y rural en situación de pobreza y pobreza extrema	1 565
Programas sociales	11 127
Usuarios	1 169
<b>TOTAL</b>	<b>43 935</b>

Fuente: Gerencia General

Tabla 24

## CAPACITACIÓN EN EDUCACIÓN FINANCIERA POR DEPARTAMENTO

DEPARTAMENTO	PERSONAS CAPACITADAS
Amazonas	105
Ancash	228
Apurímac	1 957
Arequipa	3 634
Ayacucho	991
Cajamarca	5 772
Cusco	6 759
Ica	5 494
Junín	1 561
La Libertad	960
Lima	2 085
Loreto	5 219
Madre de Dios	322
Moquegua	761
Piura	804
Puno	2 829
San Martín	1 258
Tacna	3 196
<b>TOTAL</b>	<b>43 935</b>

Fuente: Gerencia General

Para responder a las necesidades de cada grupo se les brindó información distinta, según como sigue:

Tabla 25

## TEMAS DE LA CAPACITACIÓN POR GRUPO

GRUPO	TEMÁTICA DE LOS TALLERES DE EDUCACIÓN FINANCIERA
Clientes	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ahorro: elaboración de un presupuesto personal y familiar.</li> <li>- Seguridad: recomendaciones para el uso seguro de los canales de atención. Por ejemplo, uso de clave secreta y detección de billetes falsos.</li> <li>- Canales alternos del Banco: características y ventajas del Agente Multired y Multired Celular.</li> <li>- Promoción de la Banca Móvil en sus instituciones (oferta de productos).</li> </ul>
Usuarios de los canales de atención (Agentes Multired y agencias)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ahorro: elaboración de un presupuesto personal y familiar.</li> <li>- Canales de atención del Banco: usos, características y ventajas.</li> </ul>
Pobladores de zonas urbanas y rurales de pobreza y pobreza extrema	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ahorro: elaboración de un presupuesto personal y familiar.</li> <li>- Seguridad: recomendaciones para el uso seguro de los canales de atención.</li> <li>- Canales del Banco: características y ventajas del Agente Multired y Multired Celular.</li> <li>- Banca Móvil: apertura de cuentas de ahorro.</li> </ul>
Beneficiarios de los programas sociales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ahorro: elaboración de un presupuesto personal y familiar.</li> <li>- Seguridad: recomendaciones para el uso de la tarjeta Multired.</li> <li>- Canales del Banco: características y ventajas.</li> <li>- Promoción de Banca Móvil: entrega de tarjetas Multired.</li> </ul>
Alumnos del tercer, cuarto y quinto año de secundaria	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Talleres de educación financiera:               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ahorro: elaboración de un presupuesto personal y familiar.</li> <li>- Sistema financiero: descripción y características.</li> </ul> </li> </ul>
Alumnos del cuarto, quinto y sexto grado de primaria (entre 8 y 12 años)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Talleres de educación financiera "Club de ahorro para niños":               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ahorro: importancia de este hábito, presentación de las diferentes formas de ahorrar y explicación para elaborar un plan de ahorro.</li> <li>- Talleres lúdicos a través del juego del tablero.</li> </ul> </li> </ul>
Distritos del Perú que no cuentan con presencia del sistema financiero	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Instalación de Agente Multired en municipios y/o zonas comerciales.</li> <li>- Talleres de Educación Financiera:               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ahorro: elaboración de un presupuesto personal y familiar.</li> <li>- Canales alternos del Banco: características y ventajas del Agente Multired y Multired Celular.</li> <li>- Promoción de Banca Móvil: apertura de cuentas de ahorro.</li> </ul> </li> </ul>
Comunidades indígenas selváticas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ahorro: elaboración de un presupuesto personal y familiar.</li> <li>- Seguridad: recomendaciones para el uso seguro de la tarjeta Multired.</li> <li>- Canales del Banco: características y ventajas.</li> <li>- Promoción de la Banca Móvil: apertura de cuentas de ahorro.</li> </ul>

Estas actividades se vienen realizando desde hace años, sin embargo se han intensificado a partir del 2014 debido a la creación de la Comisión Multisectorial de Inclusión Financiera (CMIF) por Decreto Supremo N° 029-2014-EF.

La comisión está conformada por el Ministerio de Economía y Finanzas (MEF), el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS), el Ministerio de Educación (MINEDU), la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS), el Banco Central de Reserva del Perú (BCRP) y el Banco de la Nación. Como miembro, el Banco participa en el diseño, propuesta, aprobación, implementación y seguimiento de la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera (ENIF), la cual fue aprobada por Decreto Supremo N° 191-2015-EF. Su formulación fue posible gracias a la coordinación de algunas entidades de gobierno y el apoyo del Banco Mundial.

El compromiso del Banco con la mencionada estrategia se refleja en las capacitaciones ejecutadas, así como en la realización de otras actividades. Entre el 16 y el 21 de octubre de 2016 se realizó la “Campaña de Medidas de Seguridad y Modalidades de Estafa”, la cual consideró charlas con una duración de 3 horas en 2 turnos por día. La actividad estuvo dirigida a adultos mayores -pensionistas y clientes del Banco- quienes fueron convocados a través del Centro de Adulto Mayor de EsSalud de los distritos de Chorrillos, San Juan de Miraflores, Villa María del Triunfo, Rimac, Zarate, Callao, Independencia, Jesús María y San Martín de Porres.

La campaña benefició a 800 personas, quienes fueron capacitadas gracias a 2 representantes del Banco Central de Reserva (BCR), especialistas en

análisis del circulante y en billetes y monedas, y por un representante de la División de Estafas de la Policía Nacional del Perú (PNP). El BCR expuso sobre los elementos de seguridad de los billetes y las monedas de manera práctica y la PNP sobre prevención de fraude y modalidades de estafa. Las charlas permitieron empoderar a los asistentes con herramientas e información que contribuirá a minimizar los riesgos de estafas.

Con estas acciones el Banco de la Nación reafirma su compromiso de comunicación con sus clientes, específicamente con el adulto mayor. Para el año 2017 se espera continuar fortaleciendo la confianza con todos los clientes a través de la posible realización de charlas en las principales regiones donde el Banco está presente.

### Lucha contra la corrupción

DMA Genérico, DMA Específico

Tanto las instituciones públicas como las privadas se orientan a la lucha contra la corrupción pues genera daños importantes que incluyen la vulneración de los derechos humanos por ser una violación del derecho a la igualdad ante la ley. En ese sentido, se realizan esfuerzos para prevenir y evitar delitos como el tráfico de influencias y la obtención de favores ilícitos a cambio de dinero u otros favores.

El Banco de la Nación -a través de su Gerencia de Riesgos y su Subgerencia de Riesgos de Operación y Tecnología- vela por el cumplimiento del código de ética institucional y el plan sectorial de lucha contra la corrupción. También aplica las políticas y los procedimientos del sistema de prevención del lavado de activos y las relacionadas

al sistema de gestión de SST en las unidades orgánicas de su dependencia. Esto va acorde al manual de organización y funciones de la Gerencia de Riesgos, aprobado por Resolución de Gerencia General N° 043-2015 el 26 de junio de 2015, cuya primera revisión fue el 25 de enero de 2016.

El 25 de febrero de 2016 se aprobó el plan institucional anticorrupción 2016 del Banco en la sesión de Directorio N° 2093. El documento se enmarca en el “Plan Nacional de Lucha contra la Corrupción 2012–2016” elaborado e impulsado por la Comisión de Alto Nivel Anticorrupción (CAN Anticorrupción) y aprobado por Decreto Supremo N° 119-2012-PCM, acorde al plan sectorial anticorrupción 2016 que fue aprobado por Resolución Ministerial N° 009-2016-EF/41.

El plan institucional anticorrupción 2016 se basa en los antecedentes sobre la materia. Considera el rol del Banco de la Nación en la lucha contra la corrupción, los valores y objetivos institucionales y las estrategias y acciones a desarrollarse en el 2016. El plan menciona que el Banco ha generado avances importantes en la lucha contra la corrupción, entre los que destacan:

### Contratación pública y otros:

- La capacitación a los trabajadores Banco, principalmente a los encargados de los procesos de contrataciones.
- Seguimiento al plan anual de contrataciones.
- La realización de las cotizaciones, estudios de mercado, publicaciones de las convocatorias

para las adquisiciones y/o contratación de bienes y servicios de acuerdo a la normatividad vigente.

- La elaboración de manuales específicos para la adquisición de bienes y/o servicios. Destacan el “Manual para el tratamiento de contrataciones/subcontrataciones significativas en el Banco de la Nación” aprobado el 24 de marzo de 2015 y “Criterios y Lineamientos para la contratación de Corredores de Seguros” aprobado mediante Directiva el 7 de octubre de 2014. Otro documento elaborado con el fin de hacer transparentes los procesos, especialmente los que están fuera de la Ley de Contrataciones del Estado, es “Contratación de Servicios Financieros”, el cual fue aprobado el 28 de febrero de 2014.

### Lucha contra el fraude financiero:

- La difusión de las modalidades de fraude para prevenir al cliente interno y externo, lo cual es impulsado por la Subgerencia de Prevención y Tratamiento del Fraude. Esta coordina con las áreas correspondientes del Banco y también promueve la generación y actualización de la normatividad relacionada a la prevención y gestión del fraude.
- La implementación de un manual de políticas de gestión del fraude. Su objetivo es establecer un marco normativo en el cual se basen los procedimientos y responsabilidades de las unidades orgánicas para reducir la exposición del Banco frente a responsabilidades corporativas, sanciones y litigios.

### Ética pública:

- La realización de charlas presenciales (Lima y otras provincias) y virtuales para difundir el código de ética de la función pública, el código de ética del Banco de la Nación y los valores institucionales.
- El desarrollo de capacitaciones que buscan la reflexión e incrementan el conocimiento de los valores que rigen el desempeño de las funciones de los trabajadores. También desincentivan los comportamientos no éticos al informar sobre las sanciones aplicables en caso de transgresión y debido a que se han

incrementado las posibilidades de detección a través de la implementación de mecanismos de denuncia.

### Gestión de riesgos de corrupción

G4-SO3, G4-SO4

En el año 2016 el Órgano de Control Institucional realizó 3 planes de control para ejecutar los planes de mitigación/acción que fueron elaborados para responder a los procesos identificados con riesgos de corrupción. A continuación se detallan las actividades institucionales, el indicador, el nivel de ejecución alcanzado en el 2016 y los órganos responsables de su ejecución:

Tabla 26

### ACTIVIDADES PARA MITIGAR RIESGOS DE CORRUPCIÓN

OBJETIVOS DEL SECTOR ECONOMÍA Y FINANZAS	ESTRATEGIAS SECTOR ECONOMÍA Y FINANZAS	ACTIVIDADES INSTITUCIONALES	CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN		INDICADOR	2016			ENTIDAD / ÓRGANO RESPONSABLE
			FECHA DE INICIO	FECHA DE TÉRMINO		PROGRAMADO	EJECUTADO	AVANCE	
Objetivo 2: Prevención eficaz de la corrupción	2.2 Implementar y fortalecer los mecanismos que garanticen la integridad pública, así como los controles que aseguren su efectividad.	Ejecutar los Planes de mitigación/acción elaborados en función a los procesos identificados con riesgo de corrupción.	02.01.2016	31.12.2016	Número de planes	3	3	100.00%	Gerencia de Banca de Servicio, Gerencia de Asesoría Jurídica y Gerencia de Logística.

Fuente: Gerencia General

Las gerencias responsables de la ejecución de los planes de mitigación reportaron los siguientes resultados:

- **Gerencia de Asesoría Jurídica:** llevó a cabo la charla denominada “Alcances y recomendaciones para prevenir actos de corrupción en el Banco” en las instalaciones del Banco en diciembre de 2016.
- **Gerencia de Banca de Servicio:** elaboró un tablero para identificar los principales eventos fraudulentos y/o las irregularidades advertidas en la red de agencias en coordinación con la Subgerencia de Prevención y Tratamiento de Fraude. Esto fue comunicado a las subgerencias de las macrorregiones para su inclusión en el plan de visitas de supervisión que efectúan a la red de agencias.
- **Gerencia de Logística:** realizó el análisis de las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas (FODA) del plan anual de contrataciones 2016 como parte de su plan de acción. Esto le permitió recabar información esencial para dirigir su accionar con respecto a los hallazgos y conclusiones encontrados.

El Órgano de Control Institucional, en el marco de sus acciones programadas, realiza pruebas de control para obtener evidencia sobre el diseño, la implementación y la efectividad de los controles de cumplimiento establecidos para la prevención, detección y/o corrección de irregularidades administrativas y deficiencias de control interno.

En el 2016, el plan institucional anticorrupción 2016 fue evaluado de manera semestral para medir el grado de avance y el nivel de cumplimiento alcanzado en las metas de los indicadores programados, de acuerdo a lo dispuesto por el Oficio Circular del Ministerio de Economía y Finanzas N° 03-2016—EF/41.02. El informe de evaluación reportó que en el primer semestre del año 2016 se culminó la actividad “Inventario de riesgos a nivel de entidad y de procesos críticos” y en el segundo semestre se realizaron 3 actividades programadas por el mencionado órgano de control.

Con respecto a los procedimientos de comunicación sobre la lucha contra la corrupción, se informó de manera presencial a todos los Directores, sin excepción, acerca de las políticas y procedimientos del Banco para luchar contra la corrupción. Cabe mencionar que son ellos quienes aprueban dicho procedimientos.

Además, durante el año 2016 se informó a 3793 trabajadores sobre las políticas y los procedimientos de la organización para luchar contra la corrupción a través de capacitaciones virtuales y presenciales. Las capacitaciones virtuales alcanzaron a 1803 trabajadores y las presenciales a 1990. En provincias se logró capacitar a 736 trabajadores en forma presencial. A continuación se presenta el número de trabajadores capacitados por departamentos:

**Tabla 27** TRABAJADORES CAPACITADOS SOBRE LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

G4-SO4

DEPARTAMENTO	Nº CAPACITADOS
Apurímac	21
Cajamarca	50
Cusco	51
Huánuco	31
Ica	66
Junín	74
La Libertad	73
Lambayeque	97
Lima (Cañete)	16
Loreto	49
Piura	67
Puno	54
San Martín	37
Tumbes	25
Ucayali	25
<b>TOTAL</b>	<b>736</b>

Fuente: Gerencia de Asuntos Corporativos

Adicionalmente se capacitó a 122 nuevos trabajadores de diferentes partes del país a través de una inducción realizada en Lima, la cual permitió abordar temas como el código de ética y el cumplimiento normativo.

#### Casos de corrupción y medidas adoptadas

G4-SO5

En el año 2016 no concluyó ningún proceso de corrupción que fuera iniciado en periodos anteriores. Sin embargo, en el 2016 se dio inicio a 16 procesos penales sobre corrupción, los cuales se encuentran en trámite.

#### Contribuciones políticas

G4-SO6

El Banco, como empresa pública, está prohibida de hacer aportes a partidos políticos de cualquier nivel de gobierno, de acuerdo a la Ley de Partidos Políticos Ley N° 28094. Esta normativa está vigente y en su artículo 31 Fuentes de financiamiento prohibidas establece: "Los partidos políticos, los movimientos de alcance regional o departamental y las organizaciones políticas de alcance provincial y distrital no pueden recibir contribuciones de:

- a) Cualquier entidad de derecho público o empresa de propiedad del Estado o con participación de éste".

En ese sentido, las autoridades y funcionarios que hicieran uso de los recursos públicos para apoyar a un partido político en campaña electoral cometerían delito de peculado y malversación de fondos, lo que es pasible de recibir sanciones penales y administrativas.

#### Prácticas de competencia desleal

G4-SO7

En el 2016 el Banco no ha recibido ni mantiene demanda alguna por competencia desleal o monopolio. Cabe indicar que la institución desempeña sus labores en los lugares donde es única oferta bancaria porque no existe otra entidad financiera que esté interesada en ofrecer servicios, como en zonas rurales de pobreza y pobreza extrema.

Además, en las zonas alejadas y vulnerables es donde el Estado mantiene un rol subsidiario. Allí, el Banco realiza pagos de los programas sociales Juntos y Pensión 65 y ofrece otros servicios y productos que la banca privada no realiza porque no le resulta rentable.

#### Cumplimiento regulatorio y privacidad de los clientes

G4-SO8, G4-PR7, G4-PR8, G4-PR9

En el año 2016 el Banco recibió una multa por 11 Unidades Impositivas Tributarias (UIT) y 8 sanciones no monetarias.

La multa fue aplicada por no permitir que la denunciante realizara más de 3 operaciones en una ventanilla de atención preferencial al encontrarse en estado de gestación y por atender su reclamo fuera del plazo. Las amonestaciones no monetarias se debieron a infracciones operativas en el sistema del Banco y por no atender los reclamos presentados.

No se presentaron reclamaciones sobre violación de la privacidad y fuga de datos de los clientes.

#### 3.4 Responsabilidad sobre productos

##### Etiquetado de los productos y servicios

DMA General

Con el fin de informar a los clientes de manera clara y oportuna, la página web institucional del Banco exhibe los productos y servicios y explica cómo enviar un giro desde Multired Celular y los pasos a seguir para evitar que personas inescrupulosas puedan hacer el cambio de su tarjeta. Esto también es comunicado de manera presencial a través de la atención personal en las oficinas a nivel nacional. Además, se cuenta con una línea telefónica gratuita para atender los casos de bloqueo de tarjeta por pérdida o robo.

De esta manera, se informa a los clientes sobre los riesgos que existen en las tarjetas por clonación y los ingresos de correos de cuentas falsas que no corresponden al Banco en donde se les solicita claves para robar sus cuentas. También se emiten comunicados en cuanto surge una nueva modalidad de robo o fraude para alertar a los clientes.

##### Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes

G4-PR5

En agosto de 2016 el Banco de la Nación, a través de una empresa consultora, realizó un estudio de calidad del servicio de atención al cliente en los canales del Banco y una medición de colas. Esto permitió conocer el grado de satisfacción de los clientes.

La escala utilizada para medir la satisfacción del cliente fue:

1: Muy insatisfecho

2: Insatisfecho

3: Satisfecho

4: Muy satisfecho

Las variables utilizadas para la calificación fueron:

- Tiempo de espera
- Contacto visual
- Saludo del trabajador
- Sonrisa del trabajador
- Rapidez en la atención
- Información sobre el producto
- Amabilidad en la atención
- Agradecimiento y despedida

Los servicios evaluados fueron los siguientes:

- Pago de haberes a los trabajadores y pensionistas del sector público y retiro en ventanillas y cajeros automáticos en la Agencia 1 oficina principal del Banco: se obtuvo un puntaje de 3.69 sobre 4, lo que indica que el cliente se encontraba “satisfecho” con la atención recibida por los trabajadores de la agencia. El indicador obtenido supera la meta de calidad establecida para este proceso, la cual era 3.

- Préstamos Multired: se realizaron mediciones en la Agencia 1 de la oficina principal de San Isidro y en la ubicada en San Borja. En este caso se encontró un índice de satisfacción al cliente de 3.77 y 3.88, respectivamente.

- Servicio a instituciones financieras (IFIS) en ventanilla Mype: se alcanzó una satisfacción de 3.66, lo que indica que el cliente estaba “satisfecho” y contribuye superar la meta de calidad establecida en 3 puntos.

Además, la misma consultora realizó un estudio para medir la calidad del servicio en Lima y provincias con relación a la atención otorgada en ventanilla, agencias Multired y cajeros automáticos. En el informe se concluyó lo siguiente:

- El canal agencia (ventanilla/plataforma) registró la mayor satisfacción con 81.9 % , seguido por el Agente Multired con 81.4 %
- La satisfacción en las agencias de Lima fue de 85.4 % y en otras provincias alcanzó el 77.7 %
- La satisfacción de los clientes en Agente Multired fue de 83.4 % en Lima y 79.2 % en otras provincias.
- En los cajeros automáticos la satisfacción en Lima registró 73.8 % y en otras provincias fue de 71.5 %
- Los clientes manifestaron que sí recomendarían al Banco: 89.4 % en agencias y 94.8 % en el Agente Multired.

- En las agencias solo el 10.6 % no recomendaría al Banco porque consideró que la atención era lenta, las colas largas, entre otros.
- Los canales de atención más conocidos y preferidos por los clientes fueron el Agente Multired con 69.5 % y el cajero automático con 76.2 %. En este caso no se encontró diferencia en los resultados entre Lima y otras provincias.
- El tiempo de espera fue el rubro con calificación más baja frente a los otros ítems evaluados en la agencia, alcanzando al 33.7 % de clientes insatisfechos.
- En el cajero automático las principales causas de insatisfacción fueron: la escasez de efectivo (47.6 %), un software que no funcionaba (33.3 %) y la retención de tarjetas (28.6 %).

Este tipo de estudio resulta valioso para el Banco pues le permite conocer los aspectos logrados pero también aquellos en los que es necesario trabajar para lograr una mayor satisfacción de los clientes.

## ÍNDICE DE CONTENIDO GRI

El reporte de sostenibilidad 2016 del Banco de la Nación fue elaborado según la opción de conformidad esencial según la versión G4 de GRI. En la siguiente tabla se presenta el contenido de cada indicador G4 del GRI y además se indica su relación con las cláusulas de la norma ISO 26000.

CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES			
CONTENIDOS GENERALES	PÁGINA	CLÁUSULA ISO 26000	SMV
<b>ESTRATEGIA Y ANÁLISIS</b>		<b>6.2; 7.4.2</b>	
G4-1	Declaración del presidente del Directorio		
<b>PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN</b>		<b>6.3.10; 6.4.1;6.4.2; 6.4.3; 6.4.4; 6.4.5; 6.8.5;7.8</b>	<b>SMV</b>
G4-3	Nombre de la organización		B1
G4-4	Marcas, productos y servicios más importantes		
G4-5	Sede central de la organización		
G4-6	Países donde opera		
G4-7	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica		B1
G4-8	Mercados servidos		
G4-9	Tamaño de la organización		
G4-10	Trabajadores de la organización		B3
G4-11	Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos		B3
G4-12	Descripción de la cadena de suministro de la organización		B5

Continúa en la página siguiente.

Viene de la página anterior.

CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES			
CONTENIDOS GENERALES	PÁGINA	CLÁUSULA ISO 26000	SMV
<b>PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN</b>		<b>6.3.10; 6.4.1;6.4.2; 6.4.3; 6.4.4; 6.4.5; 6.8.5;7.8</b>	<b>SMV</b>
G4-13	Cambios significativos durante el ejercicio		
G4-14	Descripción de cómo la organización aborda, si procede, el principio de precaución		B2
G4-15	Principios u otras iniciativas externas de carácter económico, ambiental y social que la organización suscribe o ha adoptado		
G4-16	Principales asociaciones a las que pertenece la organización		
<b>ASPECTOS MATERIALES Y COBERTURA</b>		<b>5.2; 7.3.2; 7.3.3; 7.3.4</b>	<b>SMV</b>
G4-17	Entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización		
G4-18	Proceso de definición del contenido de la memoria y la cobertura de cada aspecto		
G4-19	Listado de aspectos materiales identificados		
G4-20	Cobertura de cada aspecto material dentro de la organización		
G4-21	Cobertura de cada aspecto material fuera de la organización		
G4-22	Reformulación de la información facilitada en informes anteriores		
G4-23	Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados del informe		

Continúa en la página siguiente.

Viene de la página anterior.

CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES				
CONTENIDOS GENERALES		PÁGINA	CLÁUSULA ISO 26000	SMV
<b>PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS</b>			<b>5.3</b>	<b>SMV</b>
G4-24	Grupos de interés vinculados con la organización	17		B1
G4-25	Base para la selección de los grupos de interés con los que la organización se relaciona	13, 17		B1
G4-26	Enfoque de la organización sobre la participación de los grupos de interés	17		
G4-27	Cuestiones y problemas clave que han surgido a raíz de la participación de los grupos de interés	17		
<b>PERFIL DE LA MEMORIA</b>			<b>7.5.3; 7.6.2</b>	<b>SMV</b>
G4-28	Periodo cubierto por el reporte	17		B1
G4-29	Fecha del reporte anterior	17		B1
G4-30	Ciclo de presentación del reporte	17		B1
G4-31	Punto de contacto para cuestiones relativas al contenido de la memoria	17		
G4-32	Opción de conformidad elegida por la organización	17		
G4-33	Verificación externa del informe	17		
<b>GOBIERNO</b>			<b>6.2</b>	<b>SMV</b>
G4-34	Estructura de gobierno de la organización y sus comités	20		
<b>ÉTICA E INTEGRIDAD</b>			<b>4.4</b>	<b>SMV</b>
G4-56	Valores, principios, estándares y normas de la organización	21		

CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS				
DESEMPEÑO ECONÓMICO				
INDICADOR G4	CONTENIDO	PÁGINA	CLÁUSULA 26000	SMV
G4-EC1	Valor económico directo generado y distribuido	22	6.8.1; 6.8.2; 6.8.3	
G4-EC7	Inversiones en infraestructura	22	6.3.9; 6.8.7	B4
G4-EC8	Impactos económicos indirectos	23	6.8.7	B4
DESEMPEÑO AMBIENTAL				
INDICADOR G4	CONTENIDO	PÁGINA	CLÁUSULA 26000	SMV
G4-EN1	Materiales utilizados por peso y volumen	24	6.5.4	B2
G4-EN3	Consumo energético interno	25	6.5.4	B2
G4-EN8	Captación de agua por fuente	25	6.5.4	B2
G4-EN15	Emisiones directas de gases de efecto invernadero	25	6.5.5	B2
G4-EN29	Multas por incumplimiento de la normativa ambiental	25	4.6	B2
G4-EN30	Impactos ambientales por el transporte de productos y personas	25	6.5.4	B2
DESEMPEÑO SOCIAL				
PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DIGNO				
INDICADOR G4	CONTENIDO	PÁGINA	CLÁUSULA 26000	SMV
G4-LA1	Contratación y rotación de empleados	28	6.4.3	B3
G4-LA4	Preaviso de cambios operativos organizacionales	28	6.4.3	B3
G4-LA5	Comités de salud y seguridad	28, 29	6.4.6	B3
G4-LA6	Lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y víctimas mortales	29		B3

Continúa en la página siguiente.

Viene de la página anterior.

DESEMPEÑO SOCIAL				
PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DIGNO				
INDICADOR G4	CONTENIDO	PÁGINA	CLÁUSULA 26000	SMV
G4-LA9	Capacitación	29, 30	6.4.7	B3
G4-LA12	Diversidad	30	6.2.3; 6.3.7; 6.3.10	B3
G4-LA13	Relación de salario base entre hombres y mujeres	31, 32	6.3.7; 6.3.10; 6.4.4	B3
G4-LA14	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a las prácticas laborales	9	6.6.6	B3
G4-LA16	Número de reclamaciones sobre prácticas laborales	32	6.3.6	B3
DERECHOS HUMANOS				
INDICADOR G4	CONTENIDO	PÁGINA	CLÁUSULA 26000	SMV
G4-HR2	Capacitación en derechos humanos	32	6.3.5	
G4-HR3	Incidentes de discriminación	32	6.3.6	
G4-HR7	Formación de personal de seguridad	33	6.3.4	
SOCIEDAD				
INDICADOR G4	CONTENIDO	PÁGINA	CLÁUSULA 26000	SMV
G4-SO1	Impacto de programas en las comunidades	35	6.8	B4
G4-SO3	Evaluación de riesgos de corrupción y riesgos detectados	37, 38	6.6.1; 6.6.2; 6.6.3	
G4-SO4	Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción	38, 39	6.6.3	
G4-SO5	Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas	39		

Continúa en la página siguiente.

Viene de la página anterior.

SOCIEDAD				
INDICADOR G4	CONTENIDO	PÁGINA	CLÁUSULA 26000	SMV
G4-SO6	Valor de las contribuciones políticas	39		
G4-SO7	Libre competencia y antimonopolio	39	6.6.1; 6.6.2	
G4-SO8	Sanciones y multas por incumplimiento de la legislación y normativa	39	4.6	
RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS				
INDICADOR G4	CONTENIDO	PÁGINA	CLÁUSULA 26000	SMV
G4-PR5	Resultados de las encuestas para medir satisfacción de los clientes	40, 41	6.7.1; 6.7.2	B6
G4-PR7	Incumplimiento de normativa o códigos voluntarios relativos a las comunicaciones de mercadotecnia	39	4.6	
G4-PR8	Reclamaciones sobre violación de la privacidad	39	6.7.7	B6
G4-PR9	Valor monetario de multas significativas por incumplimiento de normativa en relación al uso de productos y servicios	39	4.6; 6.7.6	
SUPLEMENTO FINANCIERO				
INDICADOR G4	CONTENIDO	PÁGINA	CLÁUSULA 26000	SMV
G4-FS1	Políticas con componentes específicos sociales y ambientales aplicados a las líneas de negocio	10,26		
G4-FS2	Procedimientos para evaluar y controlar los riesgos ambientales y sociales en las líneas del negocio	10,26		
G4-FS14	Acceso a servicios financieros de personas discapacitadas	33		B4
G4-FS16	Fomento de conocimientos financieros por tipo de beneficiario	35		B4



Reporte de Sostenibilidad – SMV  
Informe A

**Cumplimiento de la resolución  
N° 033-2015-SMV/01  
de la Superintendencia  
del Mercado de Valores**

## REPORTE DE SOSTENIBILIDAD CORPORATIVA (10180)

Denominación:

Banco de la Nación (en adelante el Banco)

Ejercicio:

2016

Página Web:

www.bn.com.pe

“Denominación o Razón Social de la Empresa Revisora: 1”

RPJ

J00122

## SECCIÓN A: IMPLEMENTACIÓN DE ACCIONES DE SOSTENIBILIDAD CORPORATIVA

Denominación:

PREGUNTA A.1	SI	NO	EXPLICACIÓN
¿La sociedad se ha adherido voluntariamente a estándares de buenas prácticas en materia de Sostenibilidad Corporativa?	X		<p>El Banco de la Nación reporta indicadores de sostenibilidad de acuerdo al Global Reporting Initiative (GRI) de manera voluntaria e ininterrumpida desde el año 2010. Se han publicado 3 documentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reporte 2010-2011 y 2013 (GRI G3)</li> <li>• Reporte 2014-2015 (GRI G4)</li> <li>• Reporte 2016 (GRI G4)</li> </ul> <p>Adicionalmente, en el 2016 se publica el “Reporte de sostenibilidad corporativa” (Perú Formato 10180) para cumplir con lo solicitado por la SMV.</p>

En caso de ser afirmativa la respuesta indicar el estándar y fecha de adhesión:

ESTÁNDAR	FECHA DE ADHESIÓN
Global Reporting Initiative (GRI)	1/02/10
Reporte de Sostenibilidad Corporativa (Perú Formato 10180)	1/02/16

En caso de elaborar informes o reportes de sostenibilidad distintos al presente reporte, indique la información siguiente:

ESTOS REPORTES SE ELABORAN:	SI	NO
Voluntariamente	X	
Por exigencia de inversionistas		X
Por exigencia de instituciones públicas		X
Otros (detalle):		

Dichos informes o reportes pueden ser de acceso a través de:

El portal de la SMV	
Página web corporativa	X
Redes sociales	
Otros / Detalle	

PREGUNTA A.2	SI	NO	EXPLICACIÓN
--------------	----	----	-------------

¿La sociedad tiene una política corporativa que contemple el impacto de sus actividades en el medioambiente?

X

El Banco no ha establecida una política como tal pero aplica las medidas de ecoeficiencia dictadas por el MINAM, las cuales se detallan en un manual propio.

**a. En caso de ser afirmativa su respuesta a la pregunta A.2 indicar el documento societario en el que se regula dicha política y el órgano que lo aprueba.**

DOCUMENTO	ÓRGANO
-----------	--------

**b. ¿La sociedad cuantifica las emisiones de gases de efecto invernadero que son generadas en sus actividades (huella de carbono)?**

SI

NO

De ser afirmativa su respuesta indique los resultados obtenidos:

**c. ¿La sociedad cuantifica y documenta el uso total de la energía utilizada en sus actividades?**

SI

NO

De ser afirmativa su respuesta indique los resultados obtenidos:

Consumo de energía (Kw.h) Hora punta: 4608664.97 Fuera Hora Punta: 20073753.73. Esta cantidad corresponde a la oficina principal, macrorregión Lima y 5 macrorregiones de provincias. De acuerdo a las mediciones realizadas por el proveedor del servicio.

**d. ¿La sociedad cuantifica y documenta el total de agua utilizada (huella hídrica) en sus actividades?**

SI

NO

De ser afirmativa su respuesta indique los resultados obtenidos:

155050.49 metros cúbicos en la oficina principal, la macrorregión Lima y 5 macrorregiones de provincias. Cantidad registrada es en base a los registros del medidor, según facturación del proveedor del servicio.

**e. ¿La sociedad cuantifica y documenta los residuos que genera producto de sus actividades?**

SI

NO

De ser afirmativa su respuesta indique los resultados obtenidos:

Se registran los pesos de residuos reciclables que fueron 77302.49 kilos de papel y cartón que corresponden a la sede principal, la sede Orrantía y la sede Elizalde en Lima.

### INDICADORES DE PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN: TRABAJADORES

PREGUNTA A.3	SI	NO	EXPLICACIÓN
--------------	----	----	-------------

¿La sociedad tiene una política para promover y asegurar los principios y derechos fundamentales en el trabajo de sus trabajadores?

X

No existe una política pero sí un Reglamento Interno de Trabajo que señala los deberes y derechos de los trabajadores.

<sup>1</sup> De acuerdo con la Declaración de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo, adoptada en 1998, los principios y derechos se encuentran comprendidos en las siguientes cuatro categorías: (i) la libertad de asociación y la libertad sindical y el reconocimiento efectivo del derecho de negociación colectiva, (ii) la eliminación del trabajo forzoso u obligatorio, (iii) la abolición del trabajo infantil y, (iv) la eliminación de la discriminación en materia de empleo y ocupación.

**a. En caso de ser afirmativa su respuesta a la pregunta A.3 indicar el documento societario en el que se regula esta política y el órgano que aprueba este documento.**

DOCUMENTO	ÓRGANO
-----------	--------

**b. ¿La sociedad lleva un registro de accidentes laborales?**

SI

X

NO

En caso de ser afirmativa su respuesta indicar el área encargada de llevar el registro y de quien depende jerárquicamente dicha área.

ÁREA ENCARGADA	DEPENDE JERÁRQUICAMENTE DE
----------------	----------------------------

Sección Seguridad y Salud en el Trabajo

Gerencia de Recursos Humanos

**c. ¿La sociedad tiene un plan de capacitación o formación para sus colaboradores?**

SI

X

NO

En caso de ser afirmativa su respuesta indicar el órgano societario que aprueba dicho plan y la periodicidad con que evalúa el cumplimiento de dicho plan:

ÓRGANO	PERIODICIDAD DE EVALUACIÓN
--------	----------------------------

Gerencia General

Continua

**d. ¿La sociedad realiza encuestas o evaluaciones referentes al clima laboral?**

SI

X

NO

De ser afirmativa su respuesta indique los resultados obtenidos:

- Índice de satisfacción con el clima laboral: 74 %
- Participación de trabajadores: 1453 (31 %)
- Participación válida: 912 (20 %)

### INDICADORES DE PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN: COMUNIDAD

PREGUNTA A.4	SI	NO	EXPLICACIÓN
¿La sociedad tiene una política que establece los lineamientos básicos para su relación con las comunidades con las que interactúa?		X	El Banco no ha diseñado una política específica pero mantiene relación con dicho público a través de canales de sus comunicación. Esto permite convocarlos a talleres de capacitación sobre inclusión financiera para abordar temas como la importancia del ahorro y el uso de la tarjeta.

a. En caso de ser afirmativa su respuesta a la pregunta A.4 indicar el documento societario en el que se regula esta política y el órgano que aprueba este documento.

DOCUMENTO	ÓRGANO

b. ¿La sociedad ha afrontado conflictos sociales (huelgas, marchas, otros) en la comunidad donde tiene sus actividades principales a consecuencia de sus operaciones?

SI  NO

En caso de que su respuesta sea afirmativa, explique el impacto de dichos conflictos sociales en la actividad de la sociedad.

c. ¿La sociedad trabaja en colaboración con la comunidad en la creación conjunta de valor, incluyendo la identificación y solución de sus principales problemas comunes?

SI  NO

d. ¿La sociedad invierte en programas sociales en la comunidad donde tiene sus actividades principales?

SI  NO

De ser afirmativa su respuesta, indique el porcentaje que representa su inversión en dichos programas respecto a los ingresos brutos, según los estados financieros de la sociedad:

(%) INGRESOS BRUTOS	

### INDICADORES DE PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN: PROVEEDORES

PREGUNTA A.5	SI	NO	EXPLICACIÓN:
--------------	----	----	--------------

¿La sociedad tiene una política que establece los lineamientos básicos para gestionar la relación con sus proveedores?

X

Los procesos de selección para la provisión de bienes y servicios se realizan de acuerdo a la Ley de Contrataciones del Estado Ley N° 30225 y su reglamento. Dicho documento no establece lineamientos para gestionar la relación con los proveedores.

- a. En caso de ser afirmativa su respuesta a la pregunta A.5 indicar el documento societario en el que se regula esta política y el órgano que aprueba este documento.

DOCUMENTO	ÓRGANO
-----------	--------

- b. ¿La sociedad lleva un registro actualizado de sus proveedores?

SI

X

NO

En caso de ser afirmativa su respuesta indicar el área encargada de llevar el registro y de quien depende jerárquicamente dicha área.

ÁREA ENCARGADA	DEPENDE JERÁRQUICAMENTE DE
----------------	----------------------------

Sección Gestión de Proveedores

Gerencia de Logística

- c. ¿La sociedad tiene un criterio para la selección de proveedores que contemple aspectos éticos y el cumplimiento de la legislación laboral?

SI

NO

- d. ¿La sociedad tiene una política de compra o contratación que seleccione a proveedores que cumplen con estándares de gestión sostenible o mediosambientales?

SI

NO

## INDICADORES DE PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN: CLIENTES

PREGUNTA A.6	SI	NO	EXPLICACIÓN
--------------	----	----	-------------

¿La sociedad tiene una política que establece los lineamientos básicos para la gestión de las relaciones con sus clientes?

X

Existe un protocolo de atención al cliente del Banco, el cual guía la conducta de los trabajadores para que mantengan el respeto en su interacción con los clientes y usuarios.

a. En caso de ser afirmativa su respuesta indicar el documento societario en el que se regula esta política y el órgano que aprueba este documento

DOCUMENTO	ÓRGANO
-----------	--------

b. ¿La sociedad lleva un registro actualizado de reclamos de sus clientes?

SI

X

NO

ÁREA ENCARGADA	DEPENDE JERÁRQUICAMENTE DE
----------------	----------------------------

Subgerencia Atención Centralizada de Reclamos

Gerencia de Operaciones

c. ¿La sociedad cuenta con canales de atención permanentes para la atención al público y para la recepción de sugerencias y reclamos relativos a los productos y servicios que brinda?

SI

X

NO

d. ¿La sociedad ha recibido algún reconocimiento por la calidad en el servicio de atención a sus clientes?

SI

X

NO

En caso de ser afirmativa su respuesta indique los reconocimientos obtenidos:

El Banco cuenta con la certificación de la norma internacional ISO 9000:2008 en sus principales procesos de atención al cliente. Además, en el 2015 la institución recibió 2 reconocimientos por buenas prácticas en: (1) la prevención y gestión de reclamos a través del premio "Primero los Clientes" de Indecopi y (2) la categoría Servicio de Atención al Ciudadano al obtener el primer puesto en el concurso de Buenas Prácticas en Gestión Pública 2015 gracias a su servicio Multiexpress.

