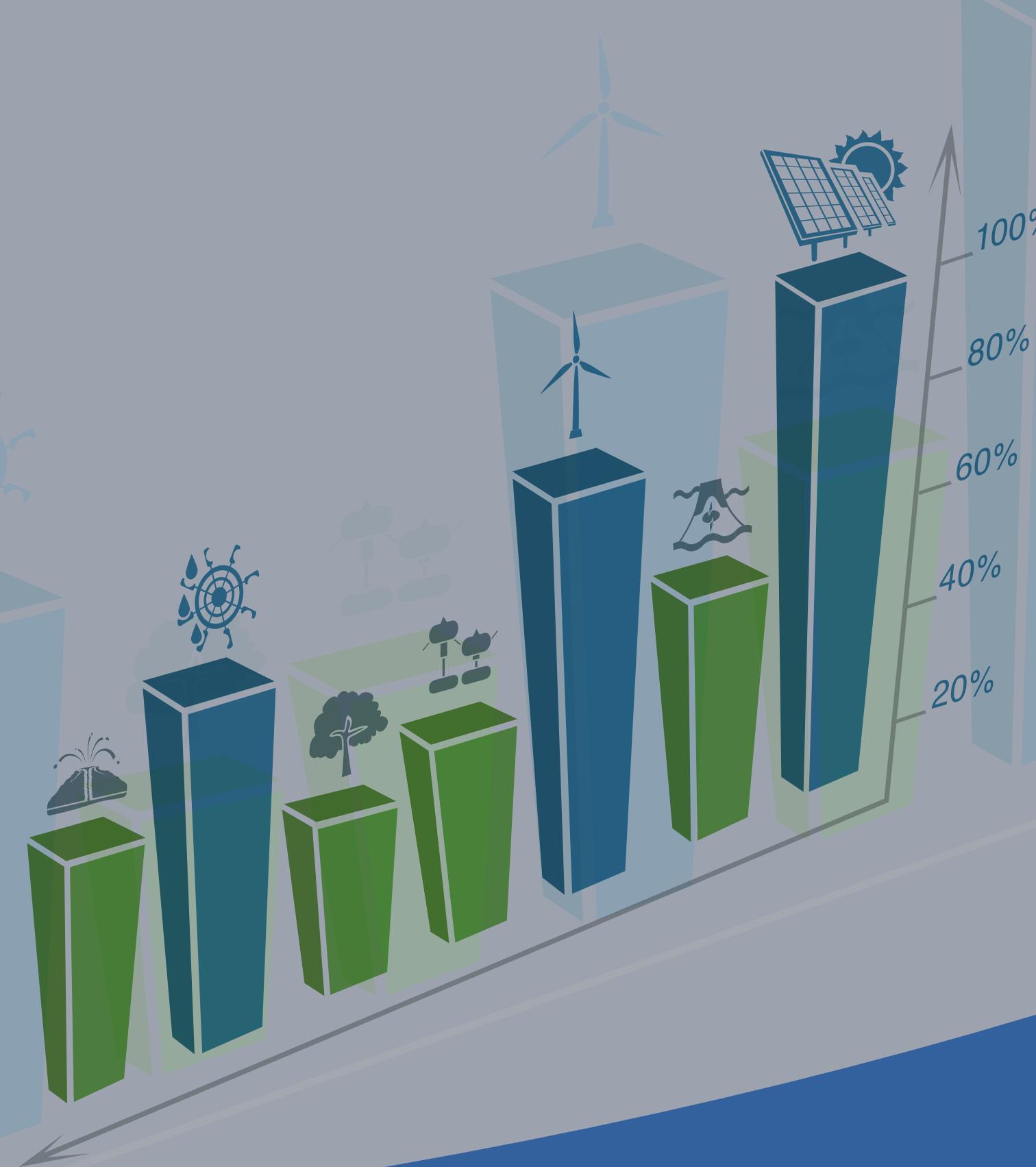




Reporte de Sostenibilidad 2019



NUESTRO DESEMPEÑO EN NÚMEROS

(102-7)

- 53 años al servicio de los peruanos
- 5 Directores
- 668,747 operaciones de aperturas de cuentas de ahorro
- 5,567,717 servicios de giros a nivel nacional
- 77,251,857 total de operaciones en cajeros automáticos
- 100% de presencia en los 24 departamentos del Perú
- 4673 Trabajadores
- 46% de empleadas mujeres
- 3608 personas capacitadas en educación financiera



CAPÍTULO 1

Quiénes somos y qué hacemos

(102-1, 102-5)

El Banco de la Nación es una empresa de derecho público, integrante del Sector Economía y Finanzas, 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. Somos el agente financiero del Estado.

Los antecedentes del Banco se remontan al:

Año 1905. El gobierno de José Pardo, mediante Ley N° 53, crea la Caja de Depósitos y Consignaciones.

Año 1927. A la Caja de Depósitos y Consignaciones se le encarga la administración del Estanco del Tabaco y Opio, la recaudación de las rentas del país, derechos e impuestos del alcohol, defensa nacional, entre otros.

Año 1963. Se estatiza la Caja de Depósitos y Consignaciones, declarándola de necesidad y utilidad pública.

Año 1966. Se crea el BANCO DE LA NACIÓN mediante Ley N° 16000, aprobada por el Congreso de la República el 27 de enero.

(102-2, 102-5)

Las actividades que desarrolla el Banco están detalladas en el Estatuto que está en el link <http://www.bn.com.pe/nosotros/estatuto.asp>. A continuación se destaca algunas de ellas:

- Brindar servicios bancarios para el Sistema Nacional de Tesorería, de acuerdo con las instrucciones que dicta la Dirección Nacional del Tesoro Público.
- Brindar servicios de recaudación, por encargo del acreedor tributario, debiendo existir aprobación del Banco y un convenio específico de recaudación.

- Efectuar por delegación las operaciones propias de las subcuentas bancarias del Tesoro Público.
- Recibir los recursos y fondos que administran los organismos del Gobierno Central, los Gobiernos Regionales y Locales, así como las demás Entidades del Sector Público Nacional.
- Actuar como agente financiero del Estado.
- Actuar por cuenta de otros Bancos o Financieras, en la canalización de recursos internos o externos a entidades receptoras de crédito.
- Participar en las operaciones de comercio exterior del Estado. En este caso el Banco actúa prestando el servicio bancario y el de cambio de monedas, sujetándose a las regulaciones que pudiera dictar el Banco Central.
- Recibir en consignación y custodia todos los depósitos administrativos y judiciales.
- Brindar servicios bancarios en calidad de corresponsal de entidades del sistema financiero, en las localidades donde las entidades del sistema financiero se lo soliciten.
- Recibir depósitos a la vista de las personas naturales y/o jurídicas por concepto de los pagos que, en su condición de proveedores, pensionistas así como trabajadores del Estado, perciben en el marco del Sistema Nacional de Tesorería.
- Recibir depósitos de ahorros, así como en custodia, de personas naturales y/o jurídicas en los centros poblados del territorio de la República donde la banca privada no tenga oficinas, incluyendo la emisión de giros y/o telegiros bancarios y efectuar transferencias de fondos por encargo y/o a favor de dichas personas.
- Otorgar créditos y otras facilidades financieras a los organismos del Gobierno Nacional, Gobiernos Regionales y Locales y demás Entidades del Sector Público Nacional, a excepción del otorgamiento de préstamos a las Empresas del Estado de Derecho Privado; así como emitir, adquirir, conservar y vender bonos y otros títulos, conforme a ley. Las emisiones de títulos se harán de acuerdo a un programa anual aprobado por el MEF que podrá ser revisado trimestralmente.
- Efectuar con entidades del Sector Público, así como con instituciones bancarias y financieras del país o del exterior, las operaciones y servicios bancarios necesarios para cumplir con las funciones indicadas en el Estatuto BN, así como aquellas destinadas a la rentabilización y cobertura de riesgos de los recursos que administra. Estas operaciones se harán de acuerdo a un programa anual aprobado por el MEF que podrá ser revisado trimestralmente.
- Otorgar una línea de crédito única a los trabajadores y pensionistas del Sector Público que, por motivo de sus ingresos, posean cuentas de ahorro en el Banco de la Nación. Dicha línea de crédito podrá ser asignada por el beneficiario para su uso mediante préstamos y/o como línea de una tarjeta de crédito. Estas operaciones se harán de acuerdo a un programa anual aprobado por el MEF que podrá ser revisado anualmente.

- Emitir dinero electrónico, según lo establecido en la Ley N° 29985, Ley que regula las características básicas del dinero electrónico como instrumento de inclusión financiera; su Reglamento y normas modificatorias.

(FS13)

En suma, el Banco genera valor económico y social contribuyendo a la bancarización a lo largo y ancho del Perú, porque estamos donde ningún otro banco llega y, en muchos lugares, somos la Única Oferta Bancaria (UOB). Contribuimos al desarrollo sirviendo a las comunidades que más lo necesitan.

En estos 53 años de trayectoria, nuestros servicios se han adecuados a la demanda y a los avances tecnológicos en banca.

(102-18)

En el 2019, el Directorio estuvo integrado por:

Presidente Ejecutivo: Luis Alberto Arias Minaya

Vicepresidente: José Carlos Chávez Cuentas

Directores: Eduardo Francisco González García, Manuel Ramón Estela Benavides y José Andrés Olivares Canchari.

El Presidente Ejecutivo y demás miembros del Directorio son designados por Resolución Suprema refrendada por el Ministerio de Economía y Finanzas. El Gerente General es designado por el Directorio y, a su vez, él designa a los Gerentes de línea, de asesoría y de apoyo, quienes conforman la plana de altos ejecutivos.

Al cierre del 2019 los cinco miembros del directorio son del sexo masculino. Todos ellos son profesionales de amplia trayectoria en banca y/o finanzas.

(102-16)

Nuestras actividades las resumimos en nuestra Misión:

“Brindar servicios de calidad a la ciudadanía y al Estado, ampliando nuestra cobertura de servicios y promoviendo la inclusión financiera, a través de una gestión moderna y auto-sostenible”.

Y hacia dónde queremos llegar, lo expresamos en nuestra Visión:

“Ser reconocido por brindar soluciones financieras, innovadoras, inclusivas y de calidad al Estado Peruano y la ciudadanía, dentro de un marco de gestión basado en la efectividad de sus procesos y prácticas de Buen Gobierno Corporativo”.

(102-18)

El Banco tiene la siguiente estructura orgánica, la misma que ha sido modificada en la Sesión de Directorio N° 2275 del 05 de diciembre de 2019.

Asimismo el Banco de la Nación cuenta con 07 comités, los cuales 05 dependen del Directorio y 02 de la Gerencia General, estos son: Comité de Auditoría, Comité de Riesgos, Comité de Créditos, Comité de Activos y Pasivos, Comité de Remuneraciones, Comité de Gerencia y Comité de Control Interno. La conformación de dichos comités varía según la naturaleza de éstos, pero siempre son presididos por un miembro del Directorio, ya sea por el Presidente o un Director designado por el Directorio.

En el Reglamento de Organización y Funciones (ROF) del Banco se establece la misión y funciones para cada uno de los órganos de dirección; órganos consultivos; órganos de control; órganos de apoyo; órganos de asesoría y órganos de línea, que forman parte de la estructura orgánica. Este ROF se encuentra en <http://www.bn.com.pe/nosotros/rof/rof.pdf>.

Estamos en todo el Perú

(102-3, 102-4, 102-7)

Nuestras agencias se ubican únicamente en el Perú. La sede principal se encuentra en la avenida Javier Prado Este 2499, distrito de San Borja, provincia y departamento de Lima. Asimismo, contamos con agencias en los 24 departamentos. Llegamos a los lugares más inaccesibles a través de nuestros diversos canales de atención, tales como agencias, cajeros automáticos, agentes, banca por internet, banca celular, pagalo.pe y las Plataformas Itinerantes de Acción Social (PIAS), que son embarcaciones fluviales que recorren las cuencas de los ríos de la Amazonía 35 y el Titicaca con 5 intervenciones (visitas) en el año 2019. Estas plataformas son el único medio para conectar a las comunidades alejadas a los servicios del Banco.

Asimismo, se iniciaron actividades con PIAS AÉREAS desde octubre del 2019 las cuales tienen por objetivo llegar donde las plataformas fluviales no tienen acceso, debido a que el nivel de río es muy bajo. A diciembre 2019, se realizaron 7 intervenciones.

Nuestras agencias cubren costa, sierra y selva, llegando inclusive a los lugares de mayor altitud en la sierra y de mayor lejanía en la Amazonía.

El siguiente cuadro muestra la presencia del Banco mediante sus canales de atención en cada uno de los departamentos del Perú.

DEPARTAMENTO	OFICINAS	CAJEROS AUTOMÁTICOS	AGENTES MULTIRED CAJEROS CORRESPONSALES
AMAZONAS	13	16	304
ANCASH	38	34	364
APURIMAC	17	11	175
AREQUIPA	33	36	1 058
AYACUCHO	27	19	324
CAJAMARCA	39	38	538
CALLAO	16	30	184
CUSCO	33	47	396
HUANCAVELICA	14	13	244
HUANUCO	21	23	262
ICA	16	28	287
JUNIN	27	40	523
LA LIBERTAD	36	47	385
LAMBAYEQUE	28	45	475
LIMA	108	354	2 033
LORETO	20	27	232
MADRE DE DIOS	7	6	47
MOQUEGUA	10	8	128
PASCO	15	9	124
PIURA	38	38	487
PUNO	34	22	284
SAN MARTIN	20	27	371
TACNA	11	8	214
TUMBES	7	11	122
UCAYALI	11	15	123
TOTAL	639	952	9 684

Fuente: Gerencia Banca de Servicios - Gerencia de Operaciones.

(102-10)

En el año 2019, iniciaron operaciones 02 nuevas oficinas y en el siguiente cuadro señalamos la ubicación geográfica:

N°	OFICINA	CATEGORIA	DISTRITO	PROVINCIA	DEPARTAMENTO
1	ISLA SANTA ROSA	AGENCIA 3	YAVARI	MARISCAL RAMON CASTILLA	LORETO
2	CODO DEL POZUZO	OFICINA ESPECIAL 1	CODO DEL POZUZO	PUERTO INCA	HUÁNUCO

Fuente: Gerencia Banca de Servicios.

Asimismo, se produjo el cierre de 3 oficinas a nivel nacional y en el siguiente cuadro presentamos la ubicación que tenían dichas oficinas.

N°	OFICINA	CATEGORIA	DISTRITO	PROVINCIA	DEPARTAMENTO
1	CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA LA LIBERTAD	OFICINA ESPECIAL	TRUJILLO	TRUJILLO	LA LIBERTAD
2	MIGRACIONES – ÓVALO GUTIERREZ	OFICINA ESPECIAL	MIRAFLORES	LIMA	LIMA
3	MUNICIPALIDAD VILLA MARIA DEL TRIUNFO (CIERRE TEMPORAL)	OFICINA ESPECIAL	VILLA MARIA DEL TRIUNFO	LIMA	LIMA

Fuente: Gerencia Banca de Servicios.

Productos y Servicios

(102-10, 102-2)

A través de la Gerencia de Planeamiento y Desarrollo, en el 2017 el Banco ha incluido una segmentación del mercado (directiva “Clasificación y Definición de los Productos/servicios y Canales de Atención del Banco de la Nación”-BN-DIR-3700-216-01 Rev.9) considerando los siguientes segmentos: personas naturales, entidades públicas y empresas privadas.

De todos los productos y servicios que brinda el Banco, se puede resaltar lo siguiente:

GERENCIA	PRODUCTO Y/O SERVICIO		
Finanzas y Contabilidad	Compra y Venta Spot de Moneda		
	Corresponsalía (con el Exterior)		
Banca de Desarrollo e Inclusión Financiera	Préstamo por Convenio y Clásico	Préstamo Multired Clásico	
		Préstamo Multired por Convenio	
		Préstamo Multired Comercial	
	Préstamo Personal – Descuento por Planilla		
	Préstamo para Estudios		
	Préstamo Compra de Deudas de Tarjetas de Crédito.		
	Tarjeta de Crédito MasterCard del Banco de la Nación		
	Crédito Hipotecario	Crédito Hipotecario – Modalidad Mejora, Ampliación y/o Remodelación	
		Crédito Hipotecario – Modalidad Compra de Bien Futuro	
		Crédito Hipotecario – Modalidad Compra Bien Terminado	
		Crédito Hipotecario – Modalidad Traslado de Deuda	
	Débito Automático		
	Líneas de Crédito	Avance	
		Crédito Documentario	
		Carta Fianza	
Líneas de Uso Múltiple y Progresivo			
Carta Fianza (local)			
Crédito Documentario			

Banca de Desarrollo e Inclusión Financiera	Garantía Bancaria (exterior)	
	Préstamos con Suscripción de Pagaré	
	Avances en Cuenta Corriente	
	Seguros	Protección para Tarjeta Multired Global Débito
		Sepelio
		SOAT
		Cuota Protegida
		Oncológico y Enfermedades Graves
	Seguros Vinculados al Crédito	Desgravamen Tarjeta de Crédito
		Desgravamen Préstamos Multired
		Multired Desgravamen Hipotecario
		Multiriesgo Hipotecario
	Endoso de Pólizas de Seguro	
Corresponsalía (Local)		
Recaudación – Entidades Públicas		
Multiflota		
Gerencia Banca de Desarrollo e Inclusión Financiera	Multifinance	
	Línea de Crédito IFIS	
	Oficinas Compartidas	
Gerencia de Operaciones	Certificados Bancarios	
	Depósitos a Plazo en UOB	
	Cuenta de Ahorros	Cuentas de Ahorro para Entidades Públicas
		Cuentas de Ahorro Judicial
		Cuentas de Ahorro en Agencia UOB
		Cuentas de Ahorros Masivas para Entidades Privadas en Agencia UOB
		Cuentas de Ahorros Jurídica – Cuna Mas
		Cuentas FISE
		Corresponsales
	Depósitos Judiciales	
	Depósitos Administrativos	
	Cuenta CTS	
	Cuenta Corriente	A solicitud de la DGETP
		Cuenta Corriente Mancomunidad Municipal
		Cuentas Corrientes a Instituciones Educativas Nacionales y de Educación Superior
		Instituciones Educativas Administradas por Municipalidades
		Asociaciones de pescadores
		Comité de Compra del Programa Qali Warma
		Núcleos Ejecutores
		Detracciones a Solicitud de la SUNAT
		Cuentas Corrientes de Detracciones a Solicitud del Cliente
		CAFAE y SUBCAFAE
	Cuenta Corriente	Proveedores del estado o del BN
Cuentas Corrientes Única Oferta Bancaria (UOB)		
Depósitos a Plazos con Entidades Públicas		
Depósitos en Cuenta Corriente (Canje Electrónico)		
Transferencia de Cuenta a Cuenta		
Pago a Proveedores del Estado mediante Transferencias Interbancarias		

Gerencia de Operaciones	Liberación de Fondos SUNAT mediante Transferencias Interbancarias
	Notas de Créditos Negociables
	Transferencias Interbancarias CCE
	Transferencia vía BCR
	Pago de Haberes
	Giros
	Cheques de Gerencia
	Liquidaciones
	Custodia de Valores
	Cobranzas Documentarias
	Transferencias al / del Exterior
	Cobranzas Simples
	Giros al Exterior
	Pago Deuda Externa
Multiexpress	
Gerencia de Banca de Servicio	Custodia de Valores
Sección Fideicomisos	Fideicomiso

Fuente: Directiva “Clasificación y Definición de los Productos/Servicios y Canales de Atención del Banco de la Nación” – BN-DIR-3700-216-01 Rev.9

Actualmente se viene gestionando el Proyecto de Directiva: “Metodología para la segmentación de mercado en el Banco de la Nación”, la cual tiene por objeto establecer lineamientos generales y metodologías para evaluar y definir la segmentación de mercado en el Banco de la Nación.

Dicha normativa pretende identificar las características de los clientes y comprender su comportamiento de consumo, así como los mercados que mejor se ajusten a los productos y servicios que ofrece el Banco de la Nación.

Principio de Precaución

(102-11)

La administración de los riesgos es parte integral del Gobierno Corporativo del Banco, el cual involucra la definición de conducta de mercado dispuesta por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP mediante su Resolución SBS N° 3274-2017 “Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero”.

En ese sentido, la implementación de nuevos productos, servicios y cambios importantes que impacten directamente a los clientes busca anticiparse a sus necesidades por medio de un servicio cercano, ágil e íntegro.

Lo referido ha sido formalizado en la Circular Gestión de Riesgos de Nuevos Productos o Cambios Importantes en el Ambiente de Negocios, Operativo o Informático del Banco (BN-CIR-2100-216-05), en donde destacan los siguientes lineamientos:

- El Oficial de Conducta de Mercado (Subgerencia de Conducta de Mercado), realizará una evaluación sobre el cumplimiento de las políticas de Conducta de Mercado sobre los Nuevos Productos o Cambios Importantes que tengan impacto directo en el usuario. Dicha evaluación, formará parte del Informe de Riesgos del Nuevo Producto o Cambio Importante (de corresponder).
- Monitoreo posterior a la contratación de los productos y servicios ofertados por el Banco.
- Seguimiento y monitoreo de la implementación de la evaluación de viabilidad del proyecto de Nuevo Producto o Cambio Importante dentro del Marco de Conducta de Mercado.
- Las observaciones y recomendaciones referidas a las políticas y procedimientos relacionados a la Gestión de Conducta de Mercado, así como las medidas de tratamiento adoptadas por las gerencias responsables, serán incluidas en el informe de riesgos de Nuevos Productos y Cambios Importantes a ser presentado al Comité de Riesgos y remitido a la SBS.

Al inicio de su gestión, los cinco (5) miembros del Directorio reciben una inducción en la cual toman conocimiento de los principios y deberes establecidos en nuestro Código de Ética, así como de los canales que el Banco pone a disposición para denunciar las infracciones a dicha norma. Asimismo, el Directorio toma conocimiento al menos semestralmente de todos los casos por infracciones al Código de Ética, incluyendo los casos por corrupción.

La huella de carbono es el impacto ambiental generado por una empresa, el cual consta de evaluar diversos gases de efecto invernadero de acuerdo a la metodología implementada en la ISO 14064. El BN consideró dentro de su compromiso con el medio ambiente, oportuno utilizar esta metodología y medir su huella de carbono a nivel nacional.

Este proceso de reconocer el impacto ambiental de toda la operación permitirá optimizar y corregir procesos, siendo primordial el recopilar la información correcta de consumos de energía, agua, combustible, residuos sólidos, gases refrigerantes, entre otros.

Los resultados de la huella de carbono son: 9, 657.2 toneladas de CO2 equivalentes, siendo el 42.7% de la huella de carbono producida por el transporte de los colaboradores del banco a sus centros laborales.

(102-12, 102-13, 102-18)

Actualmente el Banco no tiene suscrito ningún documento de iniciativa externa de carácter económico, ambiental y social. Somos parte de la Corporación FONAFE que es un conglomerado empresarial del Estado peruano. No estamos afiliados a asociaciones de bancos comerciales privados, por ser un banco estatal con un rol subsidiario para atender a todos y lograr la inclusión económica y social.



CAPÍTULO 2

La Economía en nuestro banco

(201, 103-1, 103-2, 103-3)

El Plan Estratégico 2017 - 2021 contempla 05 ejes fundamentales que sirven de sustento y alineamiento para la implementación de los 07 objetivos estratégicos institucionales, a través de 18 indicadores, siendo estos los siguientes:

- Incrementar la creación de valor económico: 05 indicadores
- Promover la inclusión financiera: 03 indicadores
- Brindar servicios de calidad: 02 indicadores
- Ampliar y mejorar el uso de canales de atención alternativos: 02 indicadores
- Fortalecer la gestión de la Responsabilidad Social Empresarial: 02 indicadores
- Fortalecer el gobierno corporativo: 01 indicador
- Fortalecer la gestión de talento humano y cultura organizacional: 03 indicadores

(201-1, 103-2, 103-3)

En función a dichos objetivo. A continuación, presentamos el Valor Económico Directo Generado y distribuido en 2019, a fin de reconocer el impacto total en los grupos de interés clave, tales como empleados (a través de la inversión total en salarios y beneficios sociales), la comunidad (a través de las donaciones) y en el Estado como ente recaudador (a través del pago total de impuestos).

Sub-Indicadores	Cifra (total anual)	Unidad S/ (total anual)
Valor Económico Generado		
Ingresos totales de la empresa: Ventas netas + ingresos por inversiones financieras.	2,777,037,303.56	Soles y dólares (a cambio definido por alta gerencia)
Valor Económico Distribuido		
Costos operacionales totales de la empresa: materiales; subcontratas, mano de obra (terceros), alquiler de locales, gastos generales y equipos y fletes.	583,498,949.24	Soles y dólares (a cambio definido por alta gerencia)
Costos por salarios y beneficios sociales a empleados (de ser posible, en rubros separados)	603,056,119.08	Soles y dólares (a cambio definido por alta gerencia)
Costos de financiamiento/dividendos	1,089,540,336.37	Soles y dólares (a cambio definido por alta gerencia)
Monto total de impuestos pagados (IGV y renta)	311,182,677.06	Soles y dólares (a cambio definido por alta gerencia)
Monto de donaciones voluntarias de la empresa*	668,600.00	Soles y dólares (a cambio definido por alta gerencia)
Valor económico retenido		
Valor Económico Retenido por el BN durante el año 2019 (Valor Económico Generado – Valor Económico Distribuido)	189,090,621.81	

DONACIONES VOLUNTARIAS		S/. 668,600.00
Entidad	Fundación Cultural del Banco de la Nación	
Monto S/.	668,600.00	
Área de Ayuda	Educación y Cultura	
Tipo de Donación	Dinero	
Motivación	Compromiso de responsabilidad social firme en apoyo de la educación y cultura propiciando que los peruanos sean productores de bienes materiales e intangibles y no sólo consumidores de ellos, desarrollando acciones conducentes al empoderamiento de las competencias y habilidades de cada ciudadano, convirtiendo así el activo llamado cultura en capital para el desarrollo y la justicia social.	

Fuente: Gerencia de Finanzas.

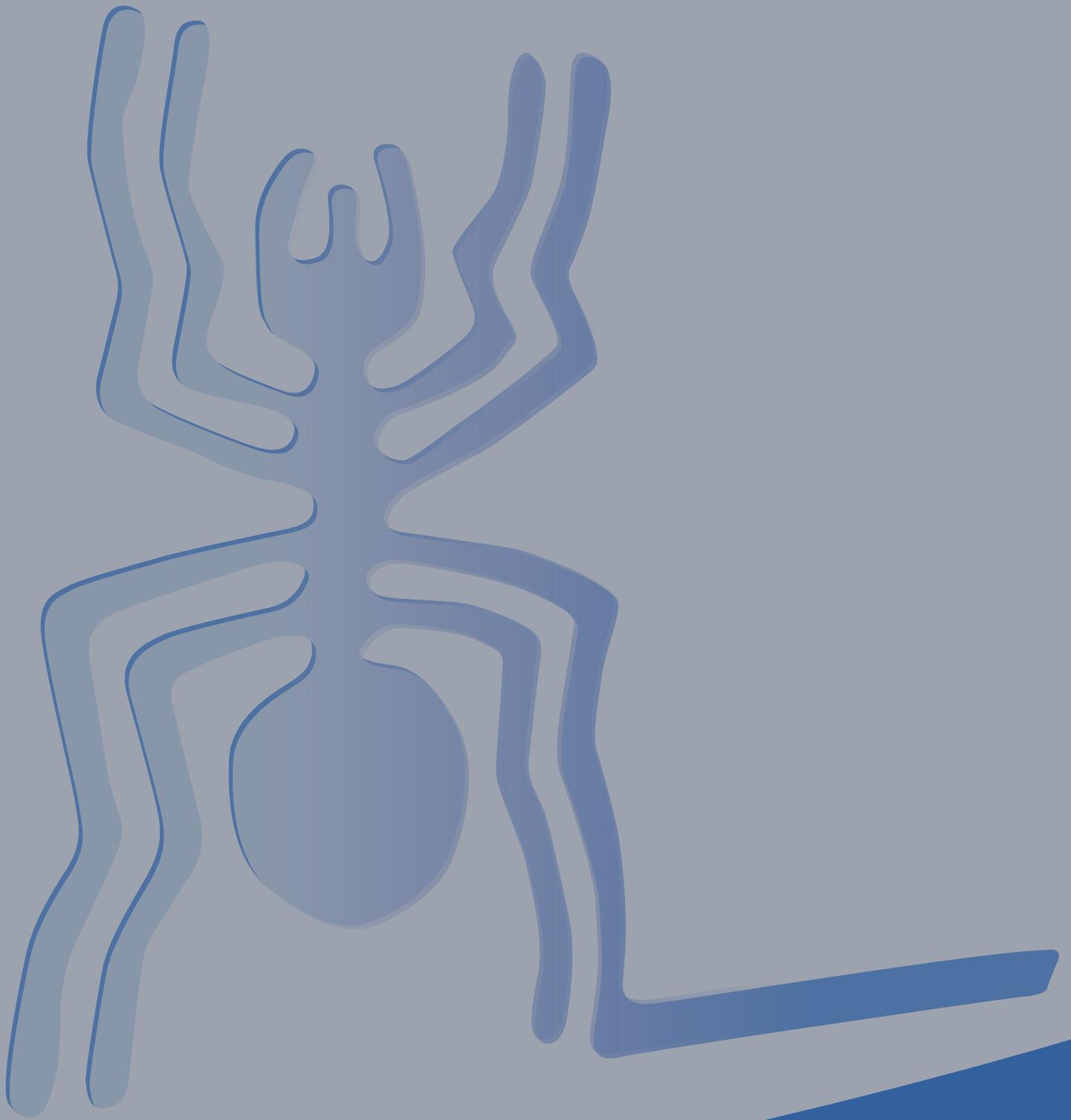
(203-1)

En 2019, el Banco realizó las siguientes inversiones significativas en infraestructura y en servicios de apoyo:

PROYECTO	NOMBRE DE LA OFICINA	ÁREA M2	COSTO DE LA OBRA S/	DURACIÓN DE DÍAS
Construcción	Agencia 2 Bustamante y Rivero	492.91	2 508 491.85	210
	Agencia 3 Nuevo Colán	264.7	723 341.75	90
	Agencia 3 Mazuko	218.55	1 506 167.30	120
Remodelación	Agencia 3 Contamana	221.67	1 337 628.21	120
	Agencia 2 Tingo María	1 278.00	2 864 609.94	114
Acondicionamiento	Agencia 2 Zarate	314.3	62 800.00	35
Reubicación de ATM	Del Club de la Unión a la Agencia 1 Chiclayo	51.44	258 688.24	45
Otras actividades	Implementación de sobre techo Agencia 1 Tumbes	516	89 000.00	45
Total			9 350 727.29	

Fuente: Gerencia de Logística

Los impactos de estas inversiones han sido positivos, al poder atender mejor a más ciudadanos de diversas zonas del país, facilitando su acceso a productos y servicios de pago, cobro y financieros de calidad, sin tener que desplazarse a otros lugares.



CAPÍTULO 3

Prácticas de Buen Gobierno Corporativo y Ética

(205, 103-1, 103-2, 103-3)

El Banco, como empresa del Estado, responde a los principios del Código de Buen Gobierno Corporativo aprobado por FONAFE mediante Acuerdo de Directorio N° 002-2013/33-FONAFE, sin embargo, nuestro Banco elaboró su propio Código de Buen Gobierno Corporativo que fue aprobado en Sesión de Directorio N° 1957 de fecha 12 de junio de 2013. Su elaboración se realizó tomando en cuenta los criterios; sobre esta materia; de organizaciones internacionales y nacionales como los establecidos por 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); la Bolsa de Valores de Lima (BVL) y la colaboración del Banco Interamericano de Desarrollo (BID).

De acuerdo a la evaluación realizada a cada uno de los Principios de BDG aplicables al Banco de la Nación, incorpora la herramienta de autoevaluación de FONAFE para el período 2019, el Banco de la Nación se encuentra ubicado en un Nivel de Madurez 3, alcanzando un cumplimiento de 74.09% lo que ha significado un incremento de 4.27% más respecto del período anterior (2018), lo cual significa, de acuerdo a lo señalado en la metodología de FONAFE, que el Banco de la Nación cumple la gran mayoría de recomendaciones aplicables del Código Voluntario de mejores prácticas para las sociedades peruanas emitido por la Superintendencia de Mercado de Valores (SMV).

Resulta importante mencionar que el CBGC contiene 34 principios de los cuales por la naturaleza jurídica del BN, les es aplicable solo 26 de ellos.

Durante el período 2019 el Banco de la Nación obtuvo una mejoría en la calificación de 2 principios con relación al período 2018 ello como resultado de la modificación del Reglamento de Directorio del Banco de la Nación, en el cual se incorporó el procedimiento de evaluación de desempeño del Directorio conforme a los lineamientos de FONAFE y la evaluación anual de desempeño del Gerente General, a cargo del directorio así mismo se aprobó la metodología para la evaluación anual de desempeño de gerente general por parte del directorio.

En el siguiente cuadro se presenta el puntaje obtenido por secciones en los periodos 2018 y 2019 respectivamente.

SECCIONES	NOMBRE	PUNTAJE MÁXIMO	PUNTAJE 2018	PUNTAJE 2019
I	Objetivos de la Empresa de Propiedad del Estado (EPE)	6	6	6
II	Marco jurídico de la EPE	14	14	14
III	Derechos de propiedad	58	8.5	8.5
IV	El Directorio y la Gerencia	128	70.24	81.2
V	Política de Riesgos y Código de Ética	10	10	10
VI	Transparencia y divulgación de la información	30	29.5	27

Fuente: Informe Ejecutivo de Evaluación del Proceso de Implementación del Código de Buen Gobierno Corporativo del Banco de la Nación correspondiente al período 2019.

(102-16)

El informe ejecutivo del periodo 2018 contempla un plan de trabajo de implementación de los principios del GBGC para el periodo 2019 y entre las tareas a ejecutar se encuentran las siguientes actividades: 1. Gestionar y obtener la aprobación y difusión del proceso de evaluación anual de desempeño del Directorio, 2. Gestionar y obtener la definición de causales de cese de los gerentes (Acta de evaluación anual de desempeño de los gerentes, realizada por el Directorio) y 3. Gestionar y obtener el Plan de Sucesión de personal directivo, definido por el Directorio del Banco de la Nación.

El Código de Ética del Banco establece los valores institucionales, principios, derechos, deberes y prohibiciones éticas que deben regir para todos los directores, funcionarios, trabajadores proveedores y practicantes, quienes deben comprometerse a cumplir con su contenido. Los valores institucionales son:

- Honestidad
- Compromiso
- Respeto
- Vocación de servicio
- Responsabilidad social e inclusión financiera

(205, 103-2)

Los principios éticos del Banco establecen el comportamiento que debe regir a los directores, funcionarios, trabajadores y practicantes, que también son exigibles a proveedores y clientes y formarán parte de los contratos que se suscriban con ellos. Estos son:

- Respeto.
- Probidad.
- Eficiencia.
- Idoneidad.
- Veracidad.
- Lealtad.
- Justicia y Equidad.

(206-1, 103-1, 103-2, 103-3)

El Banco de la Nación no ha afrontado ninguna acción jurídica en relación a la libre competencia, prácticas monopólicas y competencia desleal, ya que su naturaleza jurídica como banca estatal, no le permite ofrecer sus productos a personas que no tengan una relación laboral con el estado, quienes perciben su remuneración a través de nuestro banco. Además, 348 (54.46%) de las 639 agencias que tenemos son Única Oferta Bancaria - UOB, por lo que en esas localidades no compite con otras entidades financieras.

En estas zonas el Banco de la Nación, como banca estatal en su rol subsidiario, realiza pagos por cuenta de los programas sociales: Juntos y Pensión 65, además de otros servicios y productos que ofrece a sus clientes y usuarios, que la banca privada no realiza, por no ser rentables.

(205-3, 103-1, 103-2, 103-3)

En materia de corrupción (en el entendido que este término se refiere a “conflicto de interés, transgresión a la normatividad, alteración de reportes, entre otros”), se canalizan a través de la Línea Ética, un servicio prestado al Banco de la Nación por un operador externo, con la finalidad de poner a disposición de los trabajadores y personas o entidades que interactúan con la empresa, diferentes canales para comunicar todo hecho irregular que afecte los intereses de la Institución.

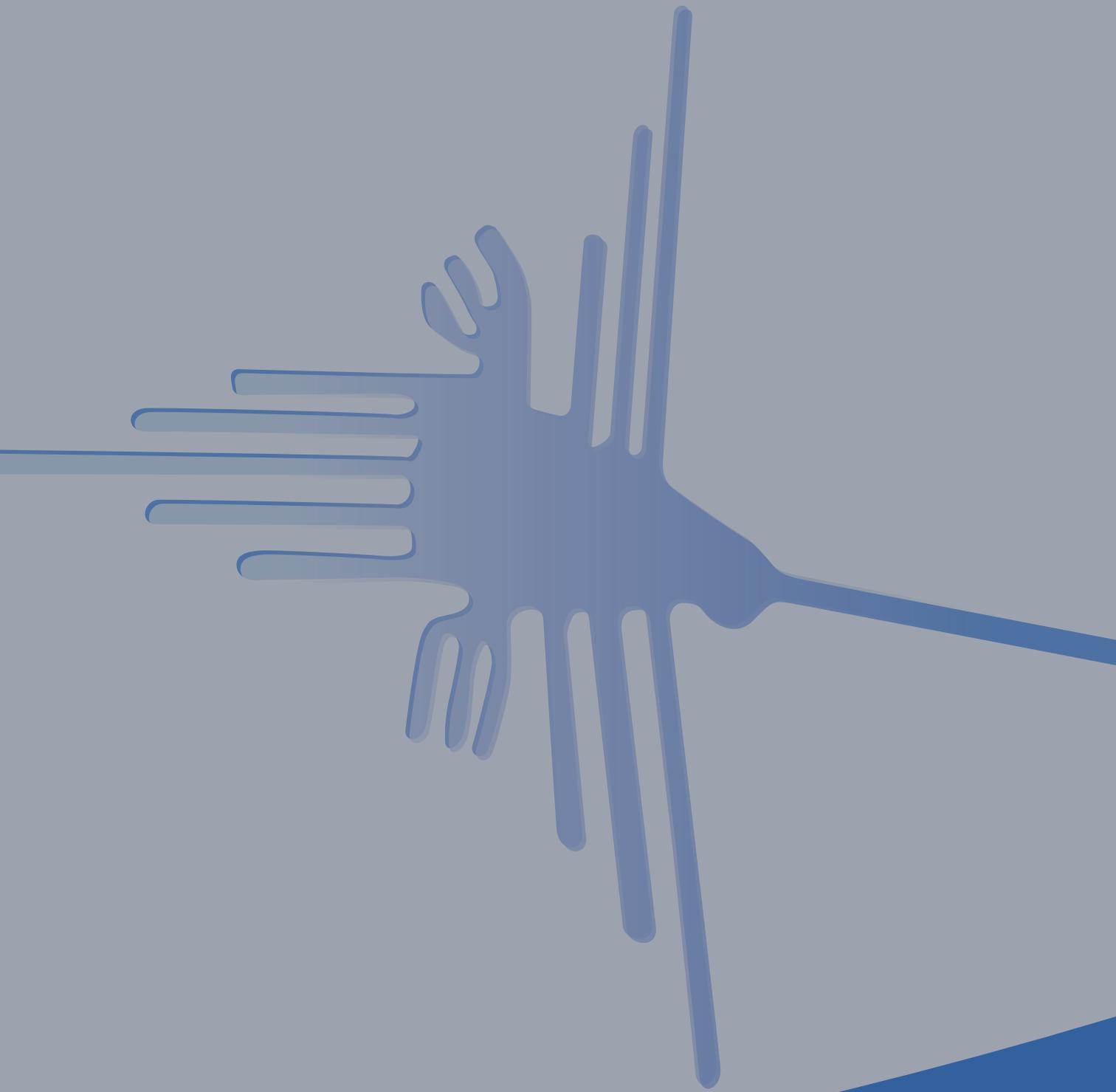
Los casos detectados son siempre debidamente sancionados y esto permitirá realizar ajustes en la contratación de personal y en los planes de control de la corrupción. Asimismo, para el año 2020 se viene trabajando con la Gerencia de Riesgos la elaboración y validación de una matriz de riesgos de corrupción, logrando identificar en una primera etapa los riesgos de corrupción asociados a los procesos logísticos. Actualmente se encuentra para aprobación el Manual de Gestión de Riesgos de Corrupción, el cual contempla los procedimientos de evaluación de riesgos en materia de corrupción y los criterios utilizados para evaluar los riesgos.

(415-1, 103-1, 103-2, 103-3)

Siendo el Banco una empresa pública, está prohibida de hacer aportes a partidos políticos a nivel nacional, regional o local, de acuerdo a la Ley de Partidos Políticos Ley N° 28094 vigente, que en su artículo 31° Fuentes de financiamiento prohibidas, establece que: “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”.

Además menciona que las autoridades y funcionarios que hacen uso de los recursos públicos para apoyar a un partido político en campaña electoral cometen delito de peculado y malversación de fondos, por los que pueden recibir sanciones penales y administrativas.



CAPÍTULO 4

Nuestros Trabajadores

(102-16)(205-3, 103-1, 103-2, 103-3)

Los empleados son el recurso más importante del Banco para poder cumplir sus objetivos institucionales, siendo menester proporcionarles el espacio físico adecuado y las herramientas necesarias para ejecutar sus actividades.

Para regir las relaciones entre el Banco y sus empleados, existe un Reglamento Interno de Trabajo, cuyo objetivo es normar las facultades y obligaciones del Banco, así como los derechos y obligaciones de sus trabajadores, dentro de un marco de armonía en las relaciones laborales. Este Reglamento ha sido aprobado en 2013 por Resolución de Gerencia General EF/92.2000 N° 043-2003 y aprobado por el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo con el expediente N° 70084-2013-MTPE/1/20.23 del 30 de mayo de 2013.

También rige un Código de Ética que establece los valores institucionales, principios, derechos, deberes y prohibiciones éticas que rigen para los directores, funcionarios, trabajadores, proveedores y practicantes del Banco, a quienes se les entrega este documento bajo firma de recibido y el compromiso de cumplir con su contenido, sin excepciones de cargo o categoría laboral.

En materia de formación anticorrupción, se ha capacitado a un total de 4 404 empleados de 4 673 (94%), según se detalla en el siguiente cuadro:

REGIÓN	CATEGORÍA	N° DE PART.	PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN	
OFICINA PRINCIPAL	GESTORES DE SERVICIO	37	0.84%	30.13%
	JEFATURAL OFICINA PRINCIPAL	132	3.00%	
	PROFESIONALES	450	10.22%	
	SERVICIOS	85	1.93%	
	SIN FAMILIA	89	2.02%	
	TÉCNICOS Y OFICINISTAS	534	12.13%	
SUBGERENCIA MACRO REGIÓN I - SEDE PIURA	GESTORES COMERCIALES / PROMOTOR	21	0.48%	7.99%
	GESTORES DE SERVICIO	186	4.22%	
	JEFATURAL RED DE AGENCIAS	83	1.88%	
	PROFESIONALES	3	0.07%	
	SERVICIOS	3	0.07%	
	SIN FAMILIA	7	0.16%	
	TÉCNICOS Y OFICINISTAS	49	1.11%	
SUBGERENCIA MACRO REGIÓN II - SEDE TRUJILLO	GESTORES COMERCIALES / PROMOTOR	58	1.32%	10.04%
	GESTORES DE SERVICIO	172	3.91%	
	JEFATURAL OFICINA PRINCIPAL	2	0.05%	
	JEFATURAL RED DE AGENCIAS	115	2.61%	
	PROFESIONALES	5	0.11%	
	SERVICIOS	8	0.18%	
	SIN FAMILIA	15	0.34%	
	TÉCNICOS Y OFICINISTAS	67	1.52%	
SUBGERENCIA MACRO REGIÓN III - SEDE HUANCAYO	GESTORES COMERCIALES / PROMOTOR	26	0.59%	7.47%
	GESTORES DE SERVICIO	142	3.22%	
	JEFATURAL OFICINA PRINCIPAL	5	0.11%	
	JEFATURAL RED DE AGENCIAS	97	2.20%	
	PROFESIONALES	12	0.27%	
	SERVICIOS	1	0.02%	
	SIN FAMILIA	1	0.02%	
	TÉCNICOS Y OFICINISTAS	45	1.02%	
SUBGERENCIA MACRO REGIÓN IV - SEDE CUSCO	GESTORES COMERCIALES / PROMOTOR	8	0.18%	4.70%
	GESTORES DE SERVICIO	91	2.07%	
	JEFATURAL OFICINA PRINCIPAL	1	0.02%	
	JEFATURAL RED DE AGENCIAS	57	1.29%	
	PROFESIONALES	8	0.18%	
	SERVICIOS	2	0.05%	
	SIN FAMILIA	3	0.07%	
	TÉCNICOS Y OFICINISTAS	37	0.84%	
SUBGERENCIA MACRO REGIÓN LIMA	GESTORES COMERCIALES / PROMOTOR	184	4.18%	29.04%
	GESTORES DE SERVICIO	708	16.08%	
	JEFATURAL OFICINA PRINCIPAL	2	0.05%	
	JEFATURAL RED DE AGENCIAS	246	5.59%	
	PROFESIONALES	7	0.16%	
	SERVICIOS	1	0.02%	
	SIN FAMILIA	101	2.29%	
	TÉCNICOS Y OFICINISTAS	30	0.68%	

SUBGERENCIA MACRO REGIÓN V - SEDE AREQUIPA	GESTORES COMERCIALES / PROMOTOR	26	0.59%	7.06%
	GESTORES DE SERVICIO	161	3.66%	
	JEFATURAL OFICINA PRINCIPAL	2	0.05%	
	JEFATURAL RED DE AGENCIAS	79	1.79%	
	PROFESIONALES	8	0.18%	
	SERVICIOS	1	0.02%	
	SIN FAMILIA	3	0.07%	
	TÉCNICOS Y OFICINISTAS	31	0.70%	
SUBGERENCIA MACROREGIÓN VI - IQUITOS	GESTORES COMERCIALES / PROMOTOR	29	0.66%	3.56%
	GESTORES DE SERVICIO	74	1.68%	
	JEFATURAL OFICINA PRINCIPAL	3	0.07%	
	JEFATURAL RED DE AGENCIAS	39	0.89%	
	PROFESIONALES	3	0.07%	
	SERVICIOS	1	0.02%	
	SIN FAMILIA	4	0.09%	
	TÉCNICOS Y OFICINISTAS	4	0.09%	
TOTAL		4 404		100%

Fuente: Gerencia de Recursos Humanos

Adicionalmente, el 19 de marzo de 2014, en sesión de Directorio N° 1995, se aprobó la Formulación de denuncias por violación del Código de Ética de la función pública, actos fraudulentos e ilícitos y medidas de protección al denunciante, con el objeto de establecer los procedimientos que garanticen la evaluación y canalización de denuncias por incumplimiento de los principios y deberes y por no observar las prohibiciones establecidas en el Código de Ética.

Diversidad, inclusión, descentralización y rotación de trabajadores

(102-8)

El siguiente cuadro muestra el número de empleados a plazo determinado, indeterminado y por medida cautelar a nivel nacional.

TIPO DE CONTRATO	SEXO		TOTAL GENERAL
	F	M	
Indeterminado	1 894	2 275	4 169
Determinado Tiempo Parcial	141	55	196
Medida Cautelar	114	194	308
Total	2 149	2 524	4 673

Fuente: Gerencia de Recursos Humanos

Como se observa, el 89% de los empleados se encuentra laborando a plazo indeterminado, el 4% a plazo determinado y el 7% por ciento mediante medida cautelar.

(202-2, 103-1, 103-2, 103-3)

La ubicación geográfica del número de empleados por sexo, la detallamos en el siguiente Cuadro:

LOCALIDADES	SEXO		TOTAL GENERAL
	F	M	
LIMA	1 066	1 476	2 542
PROVINCIAS	1 083	1 048	2 131
Total	2 149	2 524	4 673

Fuente: Gerencia de Recursos Humanos

Del cuadro precedente, se concluye que el 54% de empleados son del sexo masculino y el 46% de empleados están en nuestras oficinas de provincia, lo cual demuestra la misma proporción de altos ejecutivos en zonas en donde se encuentran nuestras oficinas.

(401-1, 103-1, 103-2, 103-3)

Por otro lado, en 2019, se realizó un total de 170 nuevas contrataciones a nivel nacional, de las cuales el 18% fueron para nuestras oficinas en provincias y el 82% en Lima.

El siguiente cuadro detalla las cantidades por ubicación geográfica, sexo y grupos etarios.

REGIÓN	SEXO	GRUPO ETARIO	NÚMERO DE EMPLEADOS CONTRATADOS AÑO 2019	NÚMERO DE EMPLEADOS CONTRATADOS AÑO 2018
Lima	Femenino	Menor de 30 años	4	7
		Entre 30 a 50 años	16	3
		Mayor de 50 años	21	0
	Masculino	Menor de 30 años	3	5
		Entre 30 a 50 años	24	3
		Mayor de 50 años	70	1
Provincias	Femenino	Menor de 30 años	6	26
		Entre 30 a 50 años	7	9
		Mayor de 50 años	0	0
	Masculino	Menor de 30 años	2	23
		Entre 30 a 50 años	8	6
		Mayor de 50 años	9	0
TOTAL			170	83

Fuente: Gerencia de Recursos Humanos

En el 2019 también se produjo el cese de empleados. En provincias cesaron 137 empleados y 106 empleados en Lima.

El siguiente cuadro muestra el detalle de empleados cesados en 2019.

REGIÓN	SEXO	GRUPO ETARIO	NÚMERO DE PERSONAS QUE CESARON AÑO 2019
Lima	Femenino	Menor de 30 años	6
		Entre 30 a 50 años	5
		Mayor de 50 años	25
	Masculino	Menor de 30 años	5
		Entre 30 a 50 años	12
		Mayor de 50 años	53
Provincias	Femenino	Menor de 30 años	20
		Entre 30 a 50 años	13
		Mayor de 50 años	25
	Masculino	Menor de 30 años	10
		Entre 30 a 50 años	13
		Mayor de 50 años	56
TOTAL			243

Fuente: Gerencia de Recursos Humanos

Respecto al plazo de aviso sobre cambios operacionales significativos, no aplica porque para nuevas aperturas se convoca a la selección de personal de la zona y así no se requiere cambiar al personal a algún lugar. Salvo que alguna Jefatura pueda ser desempeñada como una promoción para lo cual el acuerdo es directo y anticipado.

(405-2)

En cuanto a las remuneraciones entre hombres y mujeres por categoría laboral, el salario promedio de las mujeres está entre el 92% y el 107% respecto al de los hombres. Como se puede apreciar en el siguiente cuadro, las remuneraciones de las mujeres están muy próximas o superan a las de los hombres.

CATEGORIA PROFESIONAL	SEXO	REMUNERACIÓN PROMEDIO	RELACIÓN REMUNERACIÓN MUJER/HOMBRE
Gerente	Femenino	14 758	99%
	Masculino	14 879	
Subgerente	Femenino	10 280	101%
	Masculino	10 228	
Apoderado	Femenino	7 935	100%
	Masculino	7 938	
Funcionario	Femenino	5 061	99%
	Masculino	5 133	
Profesional	Femenino	4 746	99%
	Masculino	4 798	
Especialista	Femenino	6 403	105%
	Masculino	6 071	
Técnico	Femenino	3 458	99%
	Masculino	3 498	
Servicio	Femenino	2 517	92%
	Masculino	2 732	
Oficinista	Femenino	2 829	107%
	Masculino	2 649	
Técnico de Red	Femenino	1 866	102%
	Masculino	1 831	

Fuente: Gerencia de Recursos Humanos

Salud y Seguridad en el Trabajo

(403-1, 403-2, 103-1, 103-2, 103-3)

El Banco cumple con la Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo y su reglamento, por lo que los Comités y Subcomités de Seguridad y Salud en el Trabajo representan al 100% de trabajadores y están conformados en forma paritaria; es decir, el 50% de sus miembros representan a la empresa y el otro 50% representa a los trabajadores del banco. En el Comité hay 6 representantes del total de los trabajadores, elegidos mediante un proceso electoral y el 50% de representantes de la administración son designados por Resolución de la Gerencia General. En los Sub Comités, formados en cada una de las Macro Regiones, hay 2 representantes de los empleados y 2 de la empresa. Este Comité y Sub Comités de Salud y Seguridad en el Trabajo (SST), se reúnen mensualmente para aprobar los documentos de gestión del sistema de SST. Asimismo, efectúa la investigación de los accidentes/incidentes ocurridos; realiza inspecciones para determinar riesgos en los ambientes de trabajo y supervisar la ejecución de las medidas de prevención en beneficio de la seguridad y salud de los trabajadores. Los Sub Comités dependen directamente del Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo.

Afortunadamente durante el 2019 no ocurrieron accidentes con víctimas mortales. La tasa de frecuencia de accidentes fue de 0.486 y 32 días perdidos en total.

REGIÓN	SEXO	TIPO DE EVENTO TASA	TASA
Lima	Femenino	Tipo de accidente - Frecuencia de accidente - TFA	Laboral 0.365
		Enfermedades profesionales - TIEP	0%
		Días perdidos – TDP	29
		Absentismo – TAL	0.002
		Víctimas mortales relacionadas con el trabajo	0
	Masculino	Tipo de accidente - Frecuencia de accidente - TFA	0
		Enfermedades profesionales - TIEP	0%
		Días perdidos – TDP	0
		Absentismo – TAL	0
		Víctimas mortales relacionadas con el trabajo	0
Provincias	Femenino	Tipo de accidente - Frecuencia de accidente - TFA	Laboral 0.121
		Enfermedades profesionales - TIEP	0%
		Días perdidos – TDP	3
		Absentismo – TAL	0
		Víctimas mortales relacionadas con el trabajo	0
	Masculino	Tipo de accidente - Frecuencia de accidente - TFA	0
		Enfermedades profesionales - TIEP	0%
		Días perdidos – TDP	3
		Absentismo – TAL	0
		Víctimas mortales relacionadas con el trabajo	0
Total			

Fuente: Gerencia de Recursos Humanos

(102-41, 402-1)

Durante el ejercicio 2019 no se ha suscrito convenio colectivo con ninguna organización sindical.

Capacitación

(404-1, 404-2, 103-1, 103-2)

Para una adecuada gestión de los recursos humanos, el Banco tiene procedimientos establecidos para la selección de personal, los mismos que están plasmados en la Directiva BN-DIR-4100-214-02 revisión 6 del 18 de diciembre de 2019; el Control de asistencias y Permanencia de los trabajadores del Banco detallado en la BN-DIR-4100-008—05 revisión 9.2 del 09 de agosto de 2019 y la Directiva de Ascensos y Promociones BN-DIR-2300-040-03 Revisión 9 del 06 de agosto de 2019.

Las evaluaciones periódicas de desempeño y desarrollo profesional se realizan para todos los trabajadores sin excepción. El gerente general es evaluado por el Directorio; este, a su vez, evalúa a los gerentes de línea, apoyo y asesoría; estos evalúan a los subgerentes y estos al personal de las oficinas que tienen a su cargo.

Para el Banco es fundamental capacitar a su personal. Las capacitaciones se programan de acuerdo a las categorías laborales. El siguiente cuadro presenta las horas de capacitación realizadas y el promedio de horas per cápita por sexo.

2019				2018			
SEXO	HORAS DE CAPACITACIÓN	NÚMERO DE EMPLEADOS	PROMEDIO	SEXO	HORAS DE CAPACITACIÓN	NÚMERO DE EMPLEADOS	PROMEDIO
Femenino	90 193	2 152	42	Femenino	120 584	2 190	55.07
Masculino	105 954	2 527	42	Masculino	124 905	2 561	48.78
Total	196 147	4 679	42	Total	244 907	4 852	50.05

Fuente: Gerencia de Recursos Humanos

Las capacitaciones realizadas por categoría profesional las presentamos en el siguiente Cuadro, en el que se observa que en la categoría de personal profesional, el promedio per cápita fue de 48 horas, que supera a los directivos de nivel intermedio y directivos de nivel alto.

CATEGORÍA PROFESIONAL	2019			2018		
	NÚMERO DE EMPLEADOS CAPACITADOS	HORAS DE FORMACIÓN	HORAS DE FORMACIÓN PER CÁPITA	NÚMERO DE EMPLEADOS CAPACITADOS	HORAS DE FORMACIÓN	HORAS DE FORMACIÓN PER CÁPITA
Directivos de Nivel Alto	75	3 162	42	689	46 521	54
Directivos de Nivel Intermedio	905	39 983	44	527	30 525	58
Personal Profesional	569	27 882	48	-	-	-
Personal de Función (Técnica, administrativa)	3 106	125 774	81	3 456	166 019	49

Fuente: Gerencia de Recursos Humanos

(404-2, 103-2) (413-1)

El Banco de la Nación, como parte de la Gestión del Conocimiento, ha implementado las Escuelas de Capacitación, con el objeto de cubrir brechas de conocimiento a través de Programas y certificaciones en la mejora de competencias, mejorar las aptitudes y desarrollar comportamientos. Asimismo, el Banco invierte en la capacitación de los nuevos trabajadores a través de los Programas de Entrenamiento e inducción. Así también tenemos suscritos convenios con diferentes universidades del Perú, que permite a los trabajadores y sus familiares acceder a descuentos corporativos.

Además de las capacitaciones señaladas se han otorgado becas para especializaciones en universidades y centros de formación acreditados para otorgar diplomas en temas muy específicos. El siguiente cuadro lista las especializaciones y centros de enseñanza.

N°	CENTRO CAPACITACIÓN	ACTIVIDAD CAPACITACIÓN
1	AELE- ASESORAMIENTO Y ANALISIS LABORALES SAC	NUEVA LEY PROCESAL DEL TRABAJO
2	ALIDE	ALTO RENDIMIENTO EN JEFATURAS DE SUCURSALES O AGENCIAS
3	ALIDE	CUMPLIMIENTO INSTITUCIONAL Y RIESGOS DE LAVADO DE DINERO EN BANCOS E INSTITUCION
4	ALIDE	DIRECCIÓN ESTRATÉGICA BASADA EN GOBIERNO CORPORATIVO RIESGOS Y CUMPLIENTO
5	ALIDE	SEMINARIO INTERNACIONAL PLAN DE CONTINUIDAD Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN
6	ALIDE	TRANSFORMACIÓN DIGITAL DE LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS
7	ASBANC	6TO SEMINARIO INTERNACIONAL DE PREVENCIÓN DE FRAUDES
8	ASBANC	8° SEMINARIO INTERNACIONAL DE RIESGO OPERACIONAL
9	ASBANC	XI CONGRESO INTERNACIONAL DE PREVENCIÓN DE LA/FT – PLA 2019
10	ASOMIF PERU	7° FORO INTERNACIONAL DE PREVENCIÓN DE LA / FT

11	CAMARA DE COMERCIO DE LIMA	III CONGRESO INTERNACIONAL DE COMPLIANCE Y LUCHA ANTICORRUPCIÓN
12	CENTRO DE CAPACITACION Y ASESORIA TECNICA	LEY DE CONTRATACIONES DEL ESTADO:EJECUCION CONTRACTUAL DE OBRAS PUBLICAS
13	INSTITUTO DE AUDITORES INTERNOS DEL PERU	CURSO DE PREPARACIÓN PARA LA CERTIFICACIÓN CIA PARTE I
14	INSTITUTO DE AUDITORES INTERNOS DEL PERU	MAPA DE RIESGOS DEL SECTOR FINANCIERO
15	INSTITUTO DE AUDITORES INTERNOS DEL PERU	PROGRAMA DE CERTIFICADO EN CONTROL INTERNO COSO
16	INSTITUTO DE AUDITORES INTERNOS DEL PERU	XII CONGRESO NACIONAL DE AUDITORIA INTERNA – CONAI 2019
17	IPAE	CADE EJECUTIVOS 2019
18	NEW HORIZONS PERU SA	SCRUM
19	PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ	CONGRESO INTERNACIONAL DE COMPLIANCE EMPRESARIAL
20	PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ	XIII CONGRESO INTERNACIONAL DE ARBITRAJE
21	PRIME CONSULTORES	CONDUCTA DE MERCADO DEL SISTEMA FINANCIERO
22	PRIME CONSULTORES	SANCIONES INTERNACIONALES IMPUESTAS POR EL GOBIERNO DE LOS ESTADOS UNIDOS
23	SEMINARIUM	IV FORO DIALOGOS PARA EL DESARROLLO
24	UNIVERSIDAD CONTINENTAL	ELABORACIÓN DE TDR Y RESPONSABILIDAD DEL ÁREA USUARIA Y COMITÉ DE SELECCIÓN
25	UNIVERSIDAD CONTINENTAL	GESTIÓN ESTRATÉGICA Y ORIENTACIÓN A RESULTADOS
26	UNIVERSIDAD DE LIMA	SEMINARIO DE TRIBUTACIÓN INTERNACIONAL
27	UNIVERSIDAD DE LIMA	TÉCNICAS Y PROCEDIMIENTOS DE AUDITORIA GUBERNAMENTAL
28	UNIVERSIDAD DEL PACÍFICO	FINANZAS PARA LA GESTIÓN COMERCIAL
29	UNIVERSIDAD ESAN - PERU	LA BANCA MINORISTA Y GESTIÓN DEL PATRIMONIO
30	UNIVERSIDAD ESAN - PERU	DERECHO DEL CONSUMIDOR
31	UNIVERSIDAD ESAN - PERU	HERRAMIENTAS EFECTIVAS DE VENTAS 2019
32	UNIVERSIDAD ESAN - PERU	SISTEMA DE CONTROL INTERNO COSO
33	UNIVERSIDAD ESAN - PERU	TECNOLOGÍAS DISRUPTIVAS EN LOS SERVICIOS JURÍDICOS: NUEVOS MODELOS DE NEGOCIO
34	UNIVERSIDAD SAN IGNACIO DE LOYOLA	GESTIÓN DE PORTAFOLIO DE RENTA FIJA

Fuente: Gerencia de Recusos Humanos

Es importante señalar, que, adicionalmente, se ha implementado un programa para promover el desarrollo de nuevas oportunidades laborales para las personas próximas a jubilarse. Este programa pueden incluir planificación previa a la jubilación; formación continuada para quienes tengan previsto seguir trabajando, servicios de búsqueda de empleo, asistencia (como formación, asesoramiento) sobre la transición a una vida sin trabajo.

ACTIVIDAD CAPACITACIÓN	TIPO ACTIVIDAD	ALCANCE	Nº HORAS PROGRAMADAS	Nº DE PARTICIPANTES
COMPETENCIAS LABORALES	CURSO VIRTUAL	PERSONAL ADMINISTRATIVO	24	7
		PERSONAL OPERATIVO DE LIMA		4
		PERSONAL OPERATIVO PROVINCIAS		14
EMPREDIMIENTO COMO UNA ACTIVIDAD DE EMPLEO	TALLER	PERSONAL ADMINISTRATIVO	3	30
		PERSONAL OPERATIVO DE LIMA		26
		PERSONAL OPERATIVO PROVINCIAS		18
Total			27	99

Fuente: Gerencia de Recursos Humanos

Por otro lado, durante el 2019, el 68% de los trabajadores recibieron capacitación relacionada a los Derechos Humanos. Los temas tratados estuvieron relacionados a capacitaciones en lengua de señas peruana, la capacidad jurídica de personas con discapacidad, protocolo de atención al ciudadano, entre otros.

Derechos Humanos

(412-2, 411-1, 103-1, 103-2, 103-3)

Asimismo, en ese mismo año, no se presentó ningún caso de discriminación interna ni externa por razones de raza, sexo, color, opinión política, religión. El Código de Ética del Banco de la Nación vigente en su artículo 5 literal A. Prácticas laborales y de conducta personal, establece que los directores y trabajadores deben propiciar un ambiente laboral donde prime el respeto, profesionalismo y la dignidad humana, rechazando cualquier actitud de carácter despectivo, discriminatorio, ofensivo u hostil hacia una persona o grupo de personas.

(408, 103-2) (409, 103-2)

El artículo 6 del Código de Ética indica que está prohibido: “Contratar a menores de edad, salvo se cumpla con las disposiciones legales correspondientes”.

No se han presentado operaciones con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso en el Banco, porque nuestras oficinas son accesibles a las inspecciones que realiza el sector trabajo y, además, los proveedores son de productos terminados, como útiles de oficina, tóner, equipos de aire acondicionado, por lo que la posibilidad de retener a una persona es virtualmente nula.

Cumplimiento

(419-1, 103-1, 103-2, 103-3)

El Banco tiene en curso 30 procesos de índole laboral, los que se han iniciado entre los años 2009–2019 y no han sido resueltos en forma definitiva por la autoridad en la materia que es el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo.



CAPÍTULO 5

Nuestros Clientes

El Banco cuenta con la Directiva BN-DIR-8100-237-01 Revisión 6 del 28 de diciembre de 2017, con el objeto de establecer lineamientos y procedimientos necesarios para la Gestión de Clientes del Banco y para normar la gestión de clientes, estableciendo atribuciones y responsabilidades entre los diferentes actores, como base para un tratamiento del cliente bajo un enfoque de calidad de servicio. El alcance de esta Directiva es a todas las unidades orgánicas involucradas directa e indirectamente en la Gestión del Cliente.

Esta Directiva permite conocer, identificar y fortalecer las relaciones del Banco con sus clientes y para una adecuada gestión de los clientes se requiere una política de capacitación permanente del personal involucrado en la comercialización de productos y servicios del Banco. También se ha diseñado la Guía de Usuario de Gestión de personas como parte de esta Directiva, siendo sus instrucciones de uso obligatorio.

Actualmente se viene gestionando el Proyecto de Directiva: “Metodología para la segmentación de mercado en el Banco de la Nación”, la cual tiene por objeto establecer lineamientos generales y metodologías para evaluar y definir la segmentación de mercado en el Banco de la Nación.

Dicha normativa pretende identificar las características de los clientes y comprender su comportamiento de consumo, así como los mercados que mejor se ajusten a los productos y servicios que ofrece el Banco de la Nación.

(102-6)

Nuestros productos están dirigidos básicamente a trabajadores del sector público y a los pensionistas del Estado, quienes pueden acceder a préstamos personales con descuentos por planilla, préstamo para estudios y para compra de deudas de tarjetas de crédito, créditos hipotecarios en la modalidad de mejora, ampliación y/o remodelación o las modalidades de compra de bien a futuro, bien terminado o traslado de deuda. Adicionalmente, el Banco ofrece a los gobiernos locales y gobiernos regionales, créditos para proyectos de desarrollo local o regional.

(413-1, 203-2, 103-1, 103-2)

El Banco también tiene muchos clientes en zonas de pobreza extrema, en donde se atiende principalmente a los beneficiarios de los programas sociales como Juntos y Pensión 65, los mismos que reciben una subvención del Estado debido a su condición de vulnerabilidad. Nuestros esfuerzos se concentran básicamente en capacitarlos con charlas de inclusión financiera, planificación y gestión del presupuesto familiar, detección de billetes falsos y modalidades de estafa. Asimismo, buscamos capacitarlos en el uso de canales alternos, de forma que puedan disponer de su dinero de manera rápida y sencilla.

(413-1, 203-2, 103-1, 103-2, 103-3 - FS14)

Por otro lado, la página web del Banco es accesible a personas con pérdida de la visión. Respecto a nuestras agencias y cajeros, el 86% de nuestras ubicaciones son accesibles para personas con discapacidad motora. Para el restante, se tiene previsto acondicionar los accesos a la brevedad posible.

Asimismo, contamos con un protocolo de atención al cliente, aprobado mediante directiva BN-DIR-2800-217-02, el cual regula la atención de personas hablantes de lenguas nativas como el quechua, aimara y el asháninka. Asimismo, se ha llevado a cabo capacitaciones de 2 054 horas en la lengua de señas peruana, en los niveles básico e intermedio, para atender mejor a las personas con discapacidad auditiva.

(418-1, 103-1, 103-2, 103-3)

El Banco de la Nación publica en su página web el procedimiento para la presentación de reclamos, los mismos que pueden realizarse en cualquiera de nuestras oficinas, a través de la página web, vía telefónica (mediante nuestra central de atención) o por escrito, a través de nuestra mesa de partes. En el link <http://www.bn.com.pe/atencion-cliente/index.asp> se encuentra debidamente detallado el procedimiento a seguir.



CAPÍTULO 6

Nuestros Proveedores

(102-9) (204, 103-1, 103-2, 103-3)

En el año 2019, la contratación de bienes y servicios se rigió por la Ley N°30225 - Ley de Contrataciones del Estado, su Reglamento y modificatorias. De manera complementaria, contamos con un Manual de Contrataciones del Estado para el Banco de la Nación y un Manual para el tratamiento de las contrataciones/subcontrataciones significativas.

Debemos precisar que la Ley 30225 en el literal h) del artículo 2 Principios que rigen las contrataciones señala “Sostenibilidad ambiental y social 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”.

El Manual para el tratamiento de las contrataciones/sub contrataciones significativas en el Banco, tiene como objetivo establecer los lineamientos y disposiciones para las contrataciones/sub contrataciones que realice el Banco de la Nación con terceros. En este documento Contratación/sub contratación significativa se refiere a aquella que en caso falle o se suspenda pueda poner en riesgo importante al Banco, al afectar sus ingresos y/o solvencia y/o continuidad operativa.

(204-1, 103-2)

En el Capítulo IV De los deberes y obligaciones en el sub literal c) del literal B. de las Prácticas Comerciales, se señala que “La elección de proveedores se hará a través de procesos competitivos e imparciales, que consideran criterios éticos técnicos y económicos, evitando cualquier conflicto de interés, fraude o favoritismo en su selección, acorde con las normativas de nivel nacional establecidos para ello. Previo a la contratación, se informará las condiciones que regirán la relación con los proveedores. En años contratos y documentos suscritos con ellos, se promoverán cláusulas que estipulen la obligación del proveedor de cumplir con las prácticas de seguridad y normas laborales y ambientales aplicables.

Durante 2019 el Banco de la Nación ha contratado 1263 proveedores de bienes y servicios, de los cuales 452 fueron proveedores de suministros. Del total de proveedores, 552 están ubicados en Lima y el resto (56%), en otras regiones del país. El valor total monetario pagado fue de S/ 74 218 423.98.

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

(102-10)

El Banco no ha efectuado cambios en la ubicación de proveedores y en la estructura de la cadena de suministro y las relaciones con los proveedores se realizan formalmente de manera escrita.

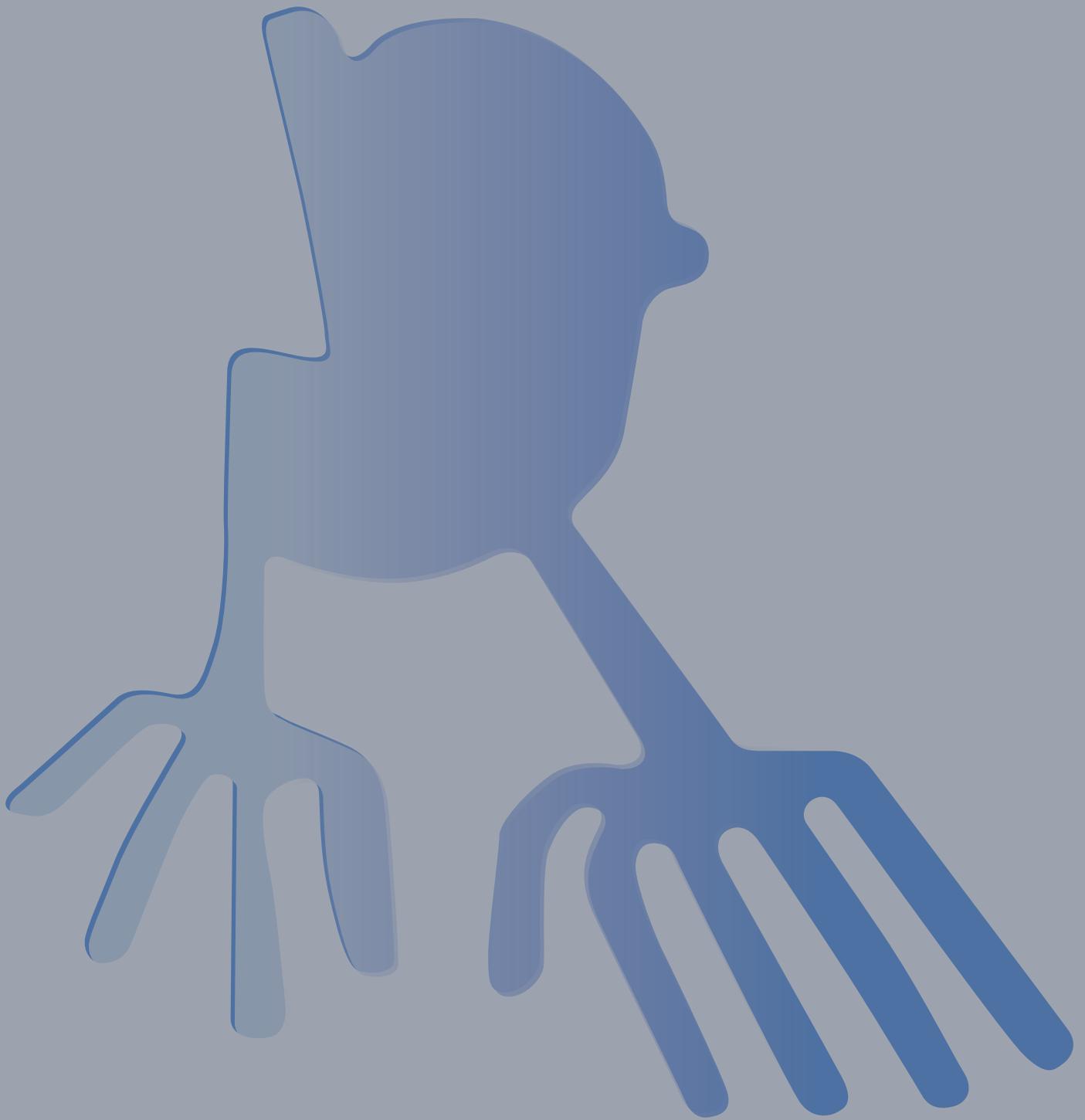
En resumen, el Banco aplica en la evaluación de los proveedores lo dispuesto en la Ley de Contrataciones del Estado, su Reglamento y las Bases estandarizadas aprobadas por el Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado y el Manual para las contrataciones del Banco.

Se realizan auditorías de los proveedores y sus productos y servicios a solicitud del área usuaria y de acuerdo a lo estipulado en el contrato.

Las políticas y procedimientos anticorrupción del Banco son de conocimiento de nuestros proveedores a quienes no solo se les entrega el Código de ética, sino que también se les hace firmar una Declaración Jurada de su recepción. Dicho Código está publicado en el link <http://www.bn.com.pe/nosotros/codigo-etica.asp>.

(410-1, 103-1, 103-2, 103-3)

El Banco contrata personal de seguridad mediante procesos de selección para realizar labores de vigilancia en todas sus oficinas a nivel nacional, el cual durante el 2019 no ha recibido capacitación específica sobre políticas o procedimientos de Derechos Humanos y su aplicación en su ámbito de competencia. Asimismo, en los contratos y Términos de Referencia correspondientes a los servicios de los agentes de vigilancia privada, no se considera la capacitación formal y específica en materia de Derechos Humanos.



CAPÍTULO 7

Comunidad y Sociedad

(411-1, 103-1, 103-2, 103-3) (413-1, 103-1, 103-2, 103-3)

En el Código de Ética vigente del Banco de la Nación, concretamente en el Capítulo IV Deberes y Obligaciones, se establecen los deberes éticos que deben cumplir los directores y trabajadores. En el literal E) del artículo 4° de este capítulo se señala textualmente:

“Comunidad, Responsabilidad Social y Medio Ambiente: Deben preocuparse por realizar una operación segura, eficiente y responsable con la comunidad y el medio ambiente, sobre la base de un cohesionado trabajo en equipo de trabajadores, contratistas y proveedores”.

Por lo tanto, consideramos importante actuar con responsabilidad para no afectar a la comunidad ni el medio ambiente.

En el período de vigencia del Reporte, no se ha reportado la violación de los Derechos de ningún pueblo indígena, porque el respeto a la comunidad cercana en donde se encuentran nuestras oficinas ha sido debidamente cautelado y nuestro personal ha sido debidamente capacitado en políticas sobre derechos humanos que contemplan el respeto a toda persona sin ningún tipo de discriminación.

Dentro de su Política de Responsabilidad Social, en el año 2019 el Banco de la Nación destinó S/ 668 600 a la Fundación Cultural del Banco, para ser destinados a la promoción de la cultura, creando de esta manera valor social.

En el 2019 se amplió el voluntariado corporativo a la ciudad del Cusco, donde se desarrolló en alianza con la Asociación Juguete Pendiente la campaña: “Ayúdalos a Protegerse de las Heladas”, esta actividad logró beneficiar a 183 familias (3 comunidades) del distrito de Lares en la provincia de Calca - Cusco, en situación de extrema pobreza, a las cuales logramos mejorarles la calidad de abrigo con las donaciones voluntarias brindadas por nuestros colaboradores.

Una de las actividades que causó gran aceptación en los voluntarios se realizó en alianza con Vida Instituto para la Protección del Medio Ambiente, Municipalidad Distrital de Ventanilla y la Comunidad del Programa de Vivienda “El Mirador de Techo Propio” en pro del medio ambiente. La acción de forestación dio como resultado extender el área verde del Cordón Ecológico de Pachacútec a través de la siembra de 100 plantas medicinales y hortalizas.

En el marco de la festividad navideña el Banco de la Nación efectuó con el apoyo de sus voluntarios la campaña “Compartamos Un Kit Solidario” el cual benefició a más de 160 pacientes internados en situación de extrema pobreza (niños, jóvenes, adultos y adultos mayores) del Hospital Nacional Cayetano Heredia. La cruzada consistió en la donación de un kit de aseo personal, plancha de papel higiénico y/ o pañales para adultos mayores por parte de los colaboradores del BN.

Esta acción social también ayudó a brindar apoyo emocional al paciente hospitalizado, a través de la escucha, la empatía, y la confianza.

Otro eje importante de la responsabilidad social en el Banco de la Nación lo constituye el Programa Banco de la Nación Te Cuida el cual este 2019 se centró en el eje de educación financiera en beneficio de nuestros clientes adultos mayores. Esta labor representa un valor agregado a los clientes de la tercera edad, los cuales son nuestros principales clientes.

Las localidades de Tacna y Moquegua fueron las elegidas para desarrollar charlas informativas sobre: identificación de los elementos de seguridad en billetes y monedas en soles, modalidades de estafa y uso de canales alternos. Las charlas se desarrollaron con los Centros de Adulto Mayor de ESSALUD (CAM, beneficiando a 140 clientes.

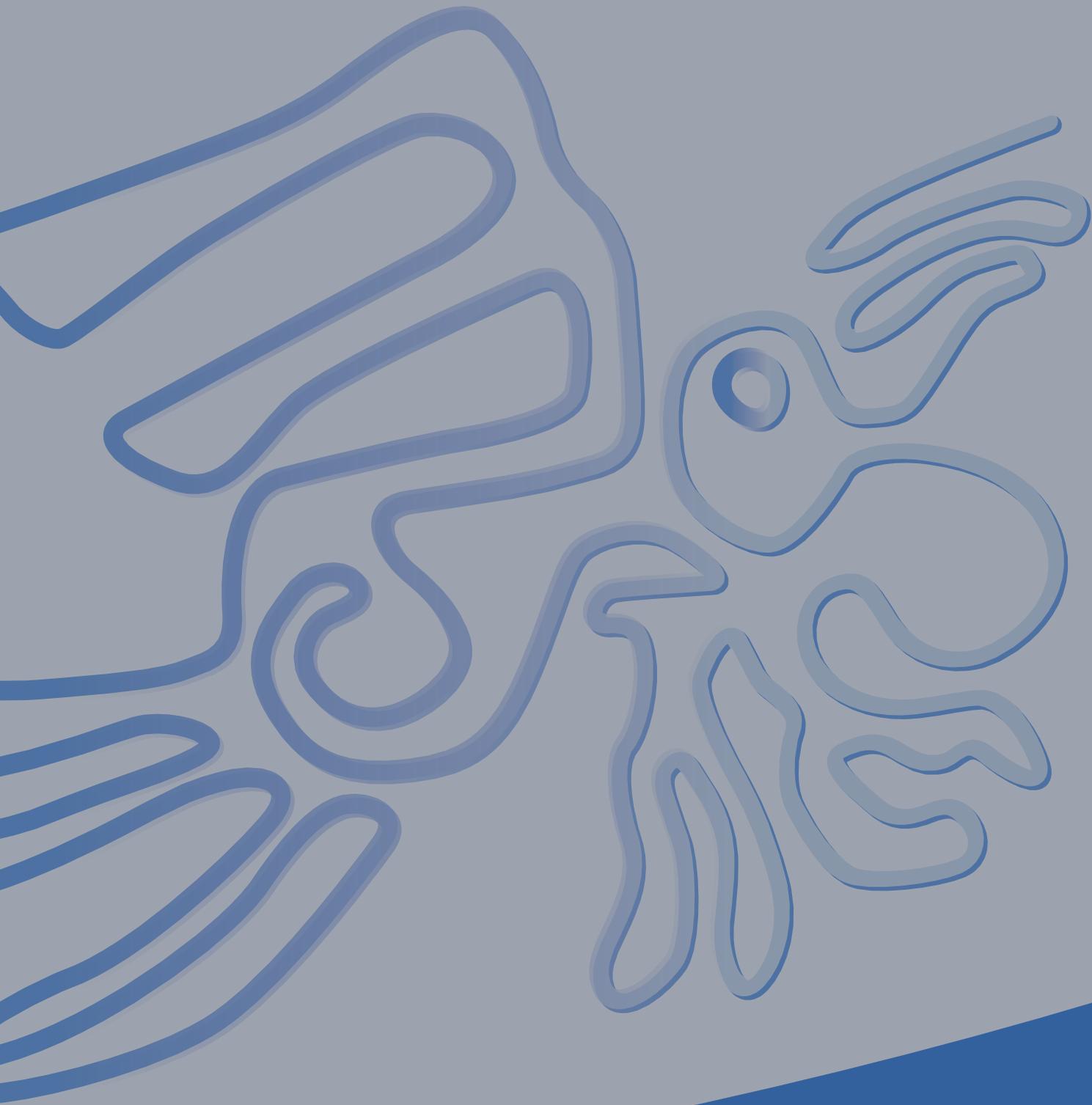
En Lima: se realizó el Taller piloto:” Autenticación de billetes y monedas en soles” dirigida a los socios de la Unión Nacional de Ciegos del Perú UNCP (personas con discapacidad visual). La finalidad de este taller es evitar que más personas que tengan problemas de visión sean víctimas del engaño y reciban billetes falsos que no puedan identificar.

(FS13, FS14)

Durante el periodo del reporte se realizaron exactamente 34 actividades de inclusión financiera, gracias a los cuales se llegó a capacitar a 3608 personas. Asimismo, se abrieron 1460 nuevas cuentas de ahorro, y se afilió a 1569 personas a nuestro servicio de Banca Celular, según detalle:

TIPO DE ACTIVIDAD	Nº DE ACTIVIDADES	Nº DE CAPACITADOS EN EDUCACIÓN FINANCIERA	Nº DE DUPLICADOS TMGD*	Nº DE TARJETAS MULTIRED ENTREGADAS A BENEFICIARIOS DEL PROGRAMA SOCIAL JUNTOS	Nº DE AFILIADOS A MULTIRED CELULAR	Nº DE CUENTAS DE AHORROS UOB NUEVAS
Campaña de Apertura Cuentas Ahorro UOB	1	78			0	78
Operativo por Cooperación Interinstitucional (*)	4	565	8	0	255	328
Participación del BN en la Semana Mundial del Ahorro	10	1003			782	982
Campañas de Tarjetización de Programa Social Juntos	19	1962	39	3139	532	72
Totales	34	3608	47	3139	1569	1460

Fuente: Gerencia Banca de Desarrollo e Inclusión Financiera.



CAPÍTULO 8

Nuestras actividades y su impacto en el medio ambiente

(300, 103-1, 103-2, 103-3)

El Banco de la Nación, por ser una empresa estatal, está incurso en el cumplimiento de las Medidas de Ecoeficiencia para el sector público establecidas en el Decreto Supremo N° 009-2009-MINAM que fue aprobado para contribuir a generar ahorro en el gasto público. Esta norma legal define como medidas de ecoeficiencia las acciones que permiten la mejora continua del servicio público mediante el uso de menores recursos y la generación de menos impactos negativos en el ambiente. El resultado de la implementación de dichas medidas se va a reflejar en los indicadores de desempeño, de economía de recursos y de minimización de residuos e impactos ambientales que a la larga se traducen en un ahorro para el estado.

Para el Banco la ecoeficiencia busca mejorar nuestro compromiso con el medio ambiente y para lograr este objetivo, es necesario asumir el compromiso del ahorro: energía; agua; combustibles; papel y materiales. Asumimos nuestra responsabilidad ambiental en el Banco de la Nación.

El artículo 5° literal H. Protección del Medio Ambiente del Código de Ética del Banco de la Nación señala que se debe: “Fomentar el respeto y protección del medio ambiente comprometiéndose a:

1. Asumir como compromiso en sus acciones diarias el llevar al mínimo los residuos y promover el ahorro de energía.
2. Promover acciones para la prevención y mitigación de impactos ambientales”.

El Banco de la Nación está asumiendo retos para la protección del medio ambiente, que es importante destacar porque el tema atañe a todos, desde la posición que ocupemos frente al Banco, sea directores, funcionarios, empleados, clientes, proveedores y usuarios.

Principales materiales utilizados

(301-1)

Entre el 1 de enero y 31 de diciembre de 2019, la Gerencia de Logística reporta el siguiente consumo de los principales materiales empleados en oficina y embalaje para despachos a provincias:

Cabe resaltar que estos materiales son renovables. Asimismo es importante señalar que las cajas de cartón son repartidas a las agencias y luego retornan con documentación por lo que estas se reutilizan por un periodo de hasta 10 años.

MATERIAL UTILIZADO	MEDIDA	2018	2019
		CANTIDAD	CANTIDAD
Cajas de cartón	Unidad	44 534	32 000
Papel Bond A5	Paquete x 500 hojas	110	-
Papel Bond A4	Paquete x 500 hojas	64 721	50 089
Papel Bond A3	Paquete x 500 hojas	67	-
Papel Bond (general)	Paquete x 500 hojas	-	-
Plastifilm	Rollo	-	1 200
Cinta de embalaje	Rollo	-	651
Cartón corrugado	Kilo	-	-

Fuente: Gerencia de Logística

Consumo de Energía

(302-1)

El siguiente cuadro detalla el consumo de electricidad y combustibles por tipo y por sede, estas cantidades han sido tomadas entre enero a octubre 2019.

SEDE	CONSUMO ENERGÍA KWH	COMBUSTIBLE GLS 90	COMBUSTIBLE GLS 95	COMBUSTIBLE GLS 97	OTROS COMBUSTIBLES GLS DIESEL
Oficina Principal	7 445 362.22			3 753.83	2 703.32
Macro Región V Arequipa	2 428 558.70				2 070.00
Macro Región IV Cusco	51 512 282.11	30.00			3 439.00
Macro Región III Huancayo	1 786 951.03	60.00			2 826.00
Macro Región II Trujillo	1 983 656.24	73.00			3 005.00
Macro Región I Piura	3 750 205.52	68.00			7 223.00
Macro Región Lima	3 014 769.43	15.00			1 252.00
TOTAL	71 921 785.25	246.00		3 753.83	22 518.32

Fuente: Gerencia de Logística

Consumo de Agua

(303-1)

El siguiente cuadro detalla el consumo de agua por sede, estas cantidades han sido tomadas entre enero a octubre 2019. El consumo se realiza a través de las Entidades prestadoras de servicio de agua.

SEDE	CONSUMO DE AGUA EN METRO CÚBICOS
Oficina Principal	29 527.00
Macro Región V Arequipa	12 255.60
Macro Región IV Cusco	9 880.88
Macro Región III Huancayo	10 964.90
Macro Región II Trujillo	23 739.67
Macro Región I Piura	42 127.27
Macro Región Lima	38 552.87
TOTAL	167 048.19

Fuente: Gerencia de Logística

Biodiversidad y cumplimiento

(304-1, 307-1, 103-1, 103-2, 103-3)

Durante el 2019 no hemos registrado procesos judiciales o administrativos por incumplimiento de la legislación y normativa ambiental. Asimismo, es importante señalar que nos encontramos fuera de áreas protegidas o de zonas de amortiguamiento que puedan afectar la biodiversidad, ubicándose nuestras oficinas principalmente en zonas urbanas. Para el caso de zonas rurales, existen zonas con intervención antrópica, por la formación de centros poblados.

Emisiones

(305)

La huella de carbono es el impacto ambiental generado por una empresa, el cual consta de evaluar diversos gases de efecto invernadero de acuerdo a la metodología implementada en la ISO 14064. El BN consideró dentro de su compromiso con el medio ambiente, oportuno utilizar esta metodología y medir su huella de carbono a nivel nacional.

Este proceso de reconocer el impacto ambiental de toda la operación permitirá optimizar y corregir procesos, siendo primordial el recopilar la información correcta de consumos de energía, agua, combustible, residuos sólidos, gases refrigerantes, entre otros.

Durante el año 2019 se realizó la medición de la huella de carbono a nivel nacional (de todo el año 2018). Presentándose los siguientes resultados:

Macro Región	Emisiones tCo2e	Porcentaje (%) de contribución	Cantidad de trabajadores
Administrativas Lima	3038.4	31.46%	1464
Lima	1840.9	19.06%	1152
Trujillo	1343.8	13.92%	568
Piura	1235.3	12.79%	452
Cusco	877.5	9.09%	363
Huancayo	761.2	7.89%	352
Arequipa	560.1	5.79%	400
Total	9657.2	100%	4751.0
Emisiones per cápita (tCO2/persona)			2.033

Fuente: Gerencia de Relaciones Institucionales.



CAPÍTULO 9

Acerca de nuestro Reporte de Sostenibilidad

(102-48, 102-49, 102-50, 102-51, 102-52, 102-54)

El Reporte de Sostenibilidad correspondiente al año 2019 del Banco de la Nación fue elaborado usando como referencia los Estándares del Global Reporting Initiative específicamente los nombrados en el índice GRI del presente documento. Cabe señalar que la frecuencia de emisión de los reportes del banco es anual. sin embargo no existe necesariamente una reexpresión de información ni cambios relevantes.

(102-40, 102-42, 102-43, 102-44)

En el Banco de la Nación realizamos una revisión de nuestros grupos de interés cada cinco años (realizado por última vez durante el 2017). En el último mapeo ejecutado, a nivel nacional, se determinó que nuestros grupos de interés son: Trabajadores, Clientes, Proveedores, Aliados estratégicos, Estado y Comunidad.

En el siguiente cuadro los presentamos junto a sus respectivos canales de diálogo, actualizados en el 2019, mediante los cuales mantenemos comunicación con cada uno de los mismos.

Trabajadores	Clientes	Proveedores	Aliados	Comunidad	Estado
Encuestas de clima laboral	Encuestas de satisfacción	Convocatoria de procesos de selección	Memoria anual	Colaboración con Fundación Cultural del Banco de la Nación	Reuniones de directorio y comités
Comunicados intranet	Plataforma web: clientes	Memoria anual	Reporte de sostenibilidad	Colaboración con instituciones de ayuda humanitaria	Memoria anual
Gestión de denuncias	Redes sociales	Reporte de sostenibilidad	Contratos de servicios	Capacitación financiera	Reportes trimestrales a BCR
Memoria anual	Memoria anual	Redes sociales	Reuniones	Programa de voluntariado	Reporte de sostenibilidad
Reuniones de trabajo	Gestión de reclamos	Gestión de denuncias y reclamos	Comunicación vía electrónica	Avisos y comunicados en la Web	Portal institucional
Reporte de sostenibilidad	Avisos sobre prevención de fraudes o estafas	Informes de calidad de servicio	Redes sociales	Redes sociales	Comunicación de transparencia
Reuniones para compartir fechas importantes	Reporte de sostenibilidad	Reuniones			Avisos y comunicados en la web
Redes sociales		Comunicación vía electrónica			Entrevistas en medios de comunicación
Programa de voluntariado		Redes sociales			Redes sociales

Fuente: Gerencia de Relaciones Institucionales.

(102-43, 102-44)

El proceso de identificación de los temas materiales del Banco de la Nación, es un ejercicio que se realiza cada 3 años, debido a lo grande de la organización y porque que es preciso diseñar y establecer las estrategias necesarias para la implementación de mejoras.

En el 2019 se realizó un ejercicio para identificar cuáles son los temas relevantes de acuerdo a la relación que tiene las áreas con los grupos de interés y los canales de comunicación que se establecen con los mismos.

(102-47)

La siguiente matriz de materialidad muestra los temas que estamos abordando.

Nº	ÁREA	GRUPO DE INTERÉS	TEMA	SUBTEMA	CANAL
1	Subgerencia Atención Centralizada de Reclamos	Clientes	Reclamos / Requerimientos	No dispensación de efectivo - ATM BN.	Internet / Red de Agencias/ Mesa de Consulta/ Mesa de partes
2	Subgerencia Atención Centralizada de Reclamos	Clientes	Reclamos / Requerimientos	Calculo de Intereses - Tarjeta de crédito.	Internet / Red de Agencias/ Mesa de Consulta/ Mesa de partes

3	Subgerencia Atención Centralizada de Reclamos	Clientes	Reclamos / Requerimientos	ATM s Foráneos y consumos POS.	Internet / Red de Agencias/ Mesa de Consulta/ Mesa de partes
4	Subgerencia de Publicidad y Posicionamiento de Marca	Clientes	Reclamos	Quejas de clientes por mal trato en agencias.	Redes sociales (Twitter)
5	Subgerencia de Publicidad y Posicionamiento de Marca	Clientes	Reclamos	Falla en canales alternos.	Redes sociales (Twitter)
6	Subgerencia de Publicidad y Posicionamiento de Marca	Clientes	Reclamos	Cobro de comisiones en agentes	Redes sociales (Facebook)
7	Subgerencia Gestión de la Calidad	Clientes	Reclamo por Inadecuada Atención al Cliente / Usuario	El 48% de los Reclamos por Inadecuada Atención al Cliente / Usuario, se refieren a los Gestores de Servicios.	Agencias
8	Subgerencia Gestión de la Calidad	Clientes	Reclamo por Inadecuada Atención al Cliente / Usuario	Mesa de Consultas (Call Center), no responden las llamadas de clientes.	Mesa de Ayuda (Call Center)
9	Subgerencia Gestión de la Calidad	Clientes	Sugerencia de los Buzones de Sugerencias de Agencias	El 26% en promedio de las sugerencias vertidas en los buzones de las agencias, están referidas a "abrir más ventanillas, más personal" (es la sugerencia más reiterativa).	Agencias
10	Subgerencia Gestión de la Calidad	Clientes	Sugerencia de los Buzones de Sugerencias de Agencias	El 12% en promedio de las sugerencias vertidas en los buzones de las agencias, están referidas a "Mayor rapidez en la atención".	Agencias
11	Recursos Humanos	Desarrollo del Talento	Trabajador	Gestión de la Capacitación: Capacitación solo en línea	Buzones de Sugerencias
12	Recursos Humanos	Desarrollo del Talento	Trabajador	Gestión de la Capacitación: Falta capacitación en habilidades blandas.	Buzones de Sugerencias
13	Recursos Humanos	Administración de Personal Relaciones Laborales y Previsionales	Trabajador	Sindicatos: Las relaciones sindicales, absolución de pliego de reclamos	Reuniones con los sindicatos, cartas y correos electrónicos
14	Recursos Humanos	Administración de Personal	Trabajador	Cobertura de Personal: Funciones no claras, los cambian de posición de acuerdo a necesidades de la oficina y afecta su bono. Falta de personal, mala distribución del personal.	Intervenciones de entrenamiento

15	Recursos Humanos	Compensaciones	Trabajador	Escala Salarial: Aprobación de la nueva escala.	Correos electrónicos de la administración. / Boletines de los sindicatos
16	Recursos Humanos	Desarrollo del Talento Cultura Organizacional	Trabajador	Actitudes del Trabajador: Sentido de pertenencia y estabilidad / Sentimiento de relegación de la red de agencias con respecto a la Sede Principal.	Encuesta de satisfacción laboral
17	Recursos Humanos	Desarrollo del Talento Cultura Organizacional	Trabajador	Actitudes del Trabajador: Necesitan motivación diferenciada.	Encuesta de satisfacción laboral
18	Recursos Humanos	Desarrollo del Talento	Trabajador	Evaluación de competencias: Forma de calificar del Bono de Desempeño Grupal.	Sistema de evaluación por desempeño
19	Relaciones Institucionales	Clientes y/o usuarios	Atención en agencias BN	Largas colas, condiciones climáticas, poco personal en ventanillas.	Prensa escrita, radio, tv, páginas web
20	Relaciones Institucionales	Usuarios de Programas sociales (Pensión 65, Contigo, Juntos)	Atención en agencias	Largas colas, condiciones climáticas, acondicionamiento de oficinas y alrededores, requerimientos especiales de acuerdo a la edad (atención médica, SS.HH., agua, toldos, bebidas calientes según la zona), facilitar identificación (uso de biométrico).	Prensa escrita, radio, tv, páginas web.
21	Relaciones Institucionales	Pensionistas	Atención en agencias BN	Largas colas, falta de personal en ventanillas, condiciones climáticas,	Prensa escrita, radio, tv, páginas web
22	Relaciones Institucionales	Clientes	Fraude	Quejas por fraude (Modalidades: cambio de tarjeta, llamadas extorsivas, lazo libanés, clonación de tarjeta, billetes falsos en ventanilla y ATM's).	Prensa escrita, radio, tv, páginas web

Fuente: Gerencia de Relaciones Institucionales.

(102-46)

En relación a la definición de los contenidos y coberturas de cada tema identificado, estos fueron consultados con las áreas que tienen relación con los determinados grupos de interés.

Índice GRI

(102-55)

VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE ESTÁNDARES GRI - REPORTE DE SOSTENIBILIDAD BANCO DE		
Estándar GRI	Contenido	Número de página(s)
Contenidos Generales		
GRI 102: Contenidos Generales 2016	102-1 Nombre de la organización	5
	102-2 Actividades, marcas, productos y servicios	5, 6, 12,13, 14
	102-3 Ubicación de la sede	9
	102-4 Ubicación de las operaciones	9
	102-5 Propiedad y forma jurídica	5
	102-6 Mercados servidos	43
	102-7 Tamaño de la organización	3, 9, 10
	102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores	30
	102-9 Cadena de suministro	46
	102-10 Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	11, 47
	102-11 Principio o enfoque de precaución	15, 16
	102-12 Iniciativas externas	16
	102-13 Afiliación a asociaciones	16
	102-14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	No se reporta
	102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta	7, 23
	102-18 Estructura de gobernanza	7, 8
	102-40 Lista de grupos de interés	59
	102-41 Acuerdos de negociación colectiva	35
	102-42 Identificación y selección de grupos de interés	59, 60
	102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés	59, 60, 61
	102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados	59, 60, 61
	102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	-
	102-46 Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema	62
	102-47 Lista de los temas materiales	60, 61, 62
	102-48 Re expresión de la información	59
	102-49 Cambios en la elaboración de informes	59
	102-50 Periodo objeto del informe	59
102-51 Fecha del último informe	59	
102-52 Ciclo de elaboración de informes	59	
102-53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe	68	
102-54 Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI	59	
102-55 Índice de contenidos GRI	64	
102-56 Verificación externa	-	

Temas Materiales		
Estándar GRI	Contenido	Número de página(s)
Desempeño Económico		
GRI 201: Desempeño Económico 2016	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	-
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	18
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	18
	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	18, 19
Presencia en el Mercado		
GRI 202: Presencia en el Mercado 2016	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	31
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	31
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	31
	202-2 Porporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local	31
Impactos Económicos Indirectos		
GRI 203: Impactos Económicos Indirectos 2016	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	-
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	20
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	20
	203-1 Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	20
Practicas de Adquisición		
GRI 204: Prácticas de Adquisición 2016	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	-
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	46
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	-
	204-1 Proporción de gasto en proveedores locales	46
Anticorrupción		
GRI 205: Anticorrupción 2016	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	22, 24
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	22, 24
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	22, 24
	205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	24, 27, 28, 29
	205-3 Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	24, 27
Competencia Desleal		
GRI 206: Competencia Desleal 2016	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	24
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	24
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	24
	206-1 Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	24
Materiales		
GRI 301: Materiales 2016	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	-
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	-
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	-
	301-1 Materiales utilizados por peso o volumen	53
Energía		
GRI 302: Energía 2016	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	-
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	-
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	-
	302-1 Consumo energético dentro de la organización	54

Agua y Efluentes		
GRI 303: Agua 2016	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	-
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	-
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	-
	303-1 Extracción de agua por fuente	55
Biodiversidad		
GRI 304: Biodiversidad 2016	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	56
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	56
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	56
	304-1 Centros de operaciones en propiedad, arrendados o gestionados ubicados dentro de o junto a áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad fuera de áreas protegidas.	56
Cumplimiento Ambiental		
GRI 307: Cumplimiento Ambiental 2016	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	52
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	52
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	52
	307-1 Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	52
Evaluación Ambiental de Proveedores		
GRI 308: Evaluación Ambiental de Proveedores 2016	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	-
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	-
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	-
	308-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales	-
Empleo		
GRI 401: Empleo 2016	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	31, 32
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	31, 32
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	31, 32
	401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	31, 32
Relaciones Trabajador - Empresa		
GRI 402: Relaciones Trabajador Empresa 2016	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	-
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	-
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	-
	402-1 Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales	-
Seguridad y Salud en el Trabajo		
GRI 403: Seguridad y Salud en el Trabajo 2016	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	34
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	34
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	34
	403-1 Representación de los trabajadores en comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad	34
	403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	34

Formación y Enseñanza		
GRI 404: Formación y Enseñanza 2016	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	36, 37
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	36, 37
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	-
	404-1 Media de horas de formación al año por empleado	36, 37
	404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	36, 37
	404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	39
Diversidad e Igualdad de Oportunidades		
GRI 405: Diversidad e Igualdad de Oportunidades 2016	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	-
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	-
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	-
	405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	33
Trabajo Infantil		
GRI 408: Trabajo Infantil 2016	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	-
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	40
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	-
	408-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	-
Trabajo Forzoso u Obligatorio		
GRI 409: Trabajo Forzoso u Obligatorio 2016	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	-
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	40
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	-
	409-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzado u obligatorio	-
Prácticas en Materia de Seguridad		
GRI 410: Prácticas en Materia de Seguridad 2016	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	47
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	47
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	47
	410-1 Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos	47
Derechos de los Pueblos Indígenas		
GRI 411: Derechos de los Pueblos Indígenas 2016	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	49
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	49
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	49
	411-1 Casos de violaciones de los derechos de los pueblos indígenas	49, 50
Evaluación de Derechos Humanos		
GRI 412: Evaluación de Derechos Humanos 2016	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	40
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	40
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	40
	412-2 Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre Derechos Humanos	40

Comunidades Locales		
GRI 413: Comunidades Locales 2016	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	44
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	44
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	44
	413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones de impacto y programas de desarrollo	37, 38, 39, 44, 49
Privacidad del Cliente		
GRI 418: Privacidad del Cliente 2016	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	44
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	44
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	44
	418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	44
Cumplimiento Socioeconómico		
GRI 419: Cumplimiento Socioeconómico 2016	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	41
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	41
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	41
	419-1 Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	41
Suplemento Sectorial - Servicios Financieros		
FS13	Puntos de acceso en lugares de baja población o de personas en estado de vulnerabilidad, por tipo	7, 50
FS14	Iniciativas para mejorar el acceso a servicios financieros a personas en estado de vulnerabilidad	44, 50

(102-53)

Por favor remitir la presente o cualquier consulta a la señora Zorka Adriana Cavero Lopez – Sección Responsabilidad Social y Relaciones Públicas – Banco de la Nación al email: zcavero@bn.com.pe o llamar al teléfono 519-2000 anexo 94761.

Encuesta acerca de este Reporte

1. Los temas tratados han sido importantes para usted. Marque y explique brevemente.

Si _____

No _____

2. Qué temas hubiera querido que tratemos. Señalar brevemente.

3. La redacción le parece:

Muy Buena

Buena

Regular

Mala

4. La presentación le parece

Muy Buena

Buena

Regular

Mala