



# SECCIÓN B

# 1. Estándares de buenas prácticas en materia de Sostenibilidad Corporativa

El Banco de la Nación, como parte de la sostenibilidad corporativa, difunde sus reportes de sostenibilidad en el portal web del BN <https://www.bn.com.pe/nosotros/responsabilidad-social.asp>

En el presente año, además de elaborar su Reporte de Sostenibilidad de acuerdo al Estándar del Global Reporting Initiative – GRI. Desde el año 2016 también presenta su Reporte de Sostenibilidad Corporativa de la Superintendencia del Mercado de Valores (SMV).

En el Plan Estratégico del Banco de la Nación 2017 – 2021, se señala el Objetivo Estratégicos: “Fortalecer la Gestión de la Responsabilidad Social Empresarial, el cual incluye los siguientes indicadores: Incrementar el grado de madurez de la RSE y Obtener el Distintivo Empresa Socialmente Responsable.

Se entiende que la Responsabilidad Social como un sistema de gestión estratégico que refleja el compromiso con la creación de valor social y no solo económica.

Con relación a la herramienta del grado de madurez de la Responsabilidad Social proporcionada por FONAFE, el BN ha alcanzado 20 puntos, encontrándose en el nivel intermedio en el 2019, lo que significa que reconoce los beneficios de emprender acciones de RSE y su valor estratégico.

Asimismo el BN ha obtenido, por tercer año consecutivo, el Distintivo Empresa Socialmente Responsable, reconocimiento otorgado por la organización mexicana CEMEFI y Perú 2021, líder en la implementación de lineamientos en responsabilidad social en el Perú. El Distintivo Empresa Socialmente Responsable evalúa 104 indicadores de gestión de sostenibilidad enmarcados en cuatro ejes: Estrategia Organizacional, Valores y Cultura Organizacional, Desarrollo con el Entorno y Gestión de riesgos e Impactos.

En la edición 2019, el BN incrementó 9.02 puntos en comparación del año anterior:

PUNTAJES TOTALES			
EJE	PUNTAJE 2017	PUNTAJE 2018	PUNTAJE 2019
Estrategia Organizacional			80.00
Valores y Cultura Organizacional	73.09	91.95	83.13
Desarrollo con el Entorno	56.52	56.67	80.00
Gestión de Riesgos e Impactos	76.92	74.02	90.00
<b>TOTAL</b>	<b>68.84%</b>	<b>74.21%</b>	<b>83.28%</b>

## Nuestros grupos de interés y temas materiales

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.

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.

## 2. Política corporativa que contemple el impacto de sus actividades en el medio ambiente

El Banco de la Nación, no tiene establecida una política que determine el impacto de sus actividades en el medio ambiente, sin embargo, como entidad del Estado debe cumplir con el Decreto Supremo N° 009-2009-MINAM Medidas de Ecoeficiencia para el sector público, publicada en el diario oficial El Peruano el 15 de mayo de 2009 y su modificatoria aprobada por Decreto Supremo N° 011-2010-MINAM, esta norma señala que las medidas son acciones que permiten la mejora continua del servicio público, mediante el uso de menos recursos así como la generación de menos impactos negativos en el ambiente y la modificatoria considera en la incorporación de un artículo la obligación de utilizar plásticos, papeles, cartones, con un porcentaje de material reciclado.

Contamos, el documento Medidas de Ecoeficiencia para el Banco de la Nación, en el cual se establecen disposiciones en materia de consumo de papel y materiales conexos, ahorro de consumo de energía eléctrica, ahorro de agua, segregación y reciclado de residuos sólidos y ahorro de combustible para contribuir con la conservación del ambiente.

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
<b>Total</b>	<b>9657.2</b>	<b>100%</b>	<b>4751.0</b>
<b>Emissiones per cápita (tCO2/persona)</b>			<b>2.033</b>

Fuente: Gerencia de Relaciones Institucionales

# 3. Política para promover y asegurar los principios y derechos fundamentales en el trabajo de sus trabajadores

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° 043-2013 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.

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.

El 54% de empleados son del sexo masculino y el 46% de empleados están en nuestras oficinas de provincia

El Banco cumple con la Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo y su reglamento, por lo que están conformados en forma paritaria el Comité y los Sub Comités de Seguridad y Salud en el Trabajo; es decir, el 50% de sus miembros. 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.

El Banco de la Nación considera la capacitación como una inversión importante, porque permite mejorar y fortalecer las habilidades, conocimientos y actitudes personales que ayuden al colaborador a desenvolverse mejor en su trabajo y también en sus relaciones con sus compañeros de labores y en el ámbito social.

Al inicio del año, se cuenta con el plan anual de capacitaciones, el que previamente se ha coordinado con las Gerencias del Banco y el Gerente General, quien aprueba el mismo y la evaluación en el cumplimiento es continua, considerando que debe cumplirse lo programado al 100 por ciento.



## 4. Política que establece los lineamientos básicos para su relación con las comunidades con las que interactúa

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
<b>Totales</b>	<b>34</b>	<b>3608</b>	<b>47</b>	<b>3139</b>	<b>1569</b>	<b>1460</b>

Fuente: Gerencia Banca de Desarrollo e Inclusión Financiera.

## 5. Política que establece los lineamientos básicos para gestionar la relación con sus proveedores

En el Banco de la Nación, Los procesos de selección para la provisión de bienes y servicios se realizan de acuerdo a la Ley de Contrataciones del Estado Ley 30225 y su Reglamento y por el Manual de contrataciones para el Estado del Banco de la Nación, que fue aprobado el 11 de noviembre de 2014 y realizada la Revisión 4 el día 24 de noviembre de 2016. Estas normas, no establece lineamientos para una relación con los proveedores.

El Manual de contrataciones vigente del Banco de la Nación, tiene como objetivo establecer las disposiciones y los procedimientos que permitan 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 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.

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>.

## 6. Política que establece los lineamientos básicos para la gestión de las relaciones con sus clientes

Existe el protocolo de atención al cliente del Banco de la Nación que tiene por finalidad ser una guía de actuación de conducta y respeto uniforme a todos los trabajadores del BN en su interacción con los clientes y usuarios.

En el Banco de la Nación la Sub Gerencia Atención Centralizada de Reclamos, dependiente de la Gerencia Central de Negocios y Tecnología, tiene entre sus funciones la gestión de la atención de reclamos de clientes y usuarios presentados a través de los diferentes canales de atención, velando porque sean resueltos en los plazos establecidos de acuerdo a la normatividad vigente; llevar el registro y archivo de las cartas de respuesta a los reclamos de los clientes y usuarios en Lima Metropolitana y Callao, apoyando a las oficinas que requieran esta documentación, en caso que los reclamantes recurran a organismos externos y atender oportunamente las consultas y reclamos ingresados por los diferentes canales de atención del Banco y apoyar en la gestión de reclamos, a la red de agencias y oficinas especiales de Banca de Servicio que lo requieran.

El Banco de la Nación dispone de 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, tiene además del libro de reclamaciones, una línea de atención gratuita, recibe consultas y reclamos por internet, redes sociales o por escrito. En la página web están los pasos a seguir para presentar un reclamo o servicios como bloqueo de tarjetas, estado de las cuentas, estado de los reclamos presentados.