



REPORTE DE
SOSTENIBILIDAD CORPORATIVA
(10180)

2020

Denominación:

BANCO DE LA NACIÓN

Ejercicio:

2020

Página Web:

<https://www.bn.com.pe/>

"Denominación o Razón Social
de la Empresa Revisora: 1"

RPJ:

J00122

SECCIÓN A

Completo

I. Medio ambiente y cambio climático		
	Política ambiental	SI
	Emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI)	SI
	Agua	NO
	Energía	SI
	Resíduos sólidos	NO
II. Social		
	Grupos de interés	NO
	Derechos laborales	NO
	Derechos humanos	SI
III. Información complementario		
	Información complementaria	NO

SECCIÓN B

I.	Estándares de buenas prácticas en materia de Sostenibilidad Corporativa
II.	Política corporativa que contemple el impacto de sus actividades en el medio ambiente
III.	Política para promover y asegurar los principios y derechos fundamentales en el trabajo
IV.	Política que establece los lineamientos básicos para su relación con las comunidades con las que interactúa
V.	Política que establece los lineamientos básicos para gestionar la relación con sus proveedores
VI.	Riesgos

SECCIÓN A

I. MEDIO AMBIENTE Y CAMBIO CLIMÁTICO

Política Ambiental:

Pregunta 1

	Sí	No	Explicación:
<i>¿La sociedad cuenta con una política ambiental o un sistema de gestión que incluya compromisos ambientales?</i>	X		Se cuenta con una Directiva de medidas de Ecoeficiencia y con un Plan de Ecoeficiencia y Medio Ambiente 2020 - 2021.

a. En caso de que sea afirmativa la respuesta a la pregunta 1, indique la denominación del documento en el que se evidencie la política o el sistema de gestión adoptado por la sociedad, fecha de aprobación y el año desde el cual se viene aplicando:

Denominación del documento	Fecha de aprobación	Año desde el cual se viene aplicando
Directiva Medidas de Ecoeficiencia para el Banco de la Nación	13/05/2016	2016

b. En caso de que sea afirmativa la respuesta a la pregunta 1, precise:

	Sí	No	Explicación:
<i>¿Dicha política ambiental o sistema de gestión ha sido aprobado por el Directorio?</i>		X	Ha sido aprobada por la Gerencia General y por las gerencias involucradas
<i>¿Dicha política ambiental o sistema de gestión contempla la gestión de riesgos, identificación y medición de los impactos ambientales de sus operaciones relacionadas con el cambio climático (*)?</i>		X	La directiva esta basada en el DS- 009 - 2009 MINAM, el cual no contempla riesgos ambientales
<i>¿La sociedad cuenta con un informe de periodicidad anual en el que se evalúen los resultados de su política ambiental y que ha sido puesto de conocimiento del Directorio?</i>		X	El reporte de las medidas de ecoeficiencia es remitido al MINAM. A través del reporte de sostenibilidad se informa al directorio del BN el consumo de energía, agua, materiales y combustible

(*) Se espera que la sociedad considere, en la gestión relacionada con el cambio climático, los aspectos "físicos" (inundaciones, deslizamientos, sequías, desertificación, etc.) y/o los aspectos de "transición" a una nueva economía baja en carbono (uso de nuevas tecnologías, descarbonización de portafolios de inversión, etc.).

Pregunta 2

	Sí	No	Explicación:
<i>¿La sociedad, durante el ejercicio, ha sido objeto de alguna investigación, queja de la comunidad, controversia pública o se le ha impuesto alguna medida correctiva, medida cautelar, multa u otra sanción que involucre la violación de las normas ambientales por parte de ella? (*)</i>		X	No se han presentado ninguno de los casos descritos en el 2020

(*) Se espera que la sociedad considere en este punto aquellas investigaciones, quejas de la comunidad, controversias públicas o medidas correctivas, medidas cautelares, multas u otra sanción, que se vinculen con impactos de carácter material. De acuerdo con la definición del Global Reporting Initiative se entiende por materiales, aquellos aspectos que reflejen impactos significativos económicos, ambientales y sociales de la organización o influyan sustancialmente en las valoraciones y decisiones de los grupos de interés.

a. En caso de que sea afirmativa la respuesta a la pregunta 2, indique el tipo de investigación, queja de la comunidad, controversia pública, medida correctiva, medida cautelar, multa u otra sanción, que involucre la violación de las normas ambientales a la que haya sido objeto la sociedad durante el ejercicio; así como el estado o situación de la misma al cierre del ejercicio:

Investigación, queja de la comunidad, controversia pública medida correctiva, medida cautelar, multa u otra sanción	Estado o situación

b. Precise si la sociedad mantiene vigente alguna investigación, queja de la comunidad, controversia pública, medida correctiva, medida cautelar, multa u otra sanción, que involucre un incumplimiento de las normas ambientales iniciada en ejercicios anteriores; así como el estado o situación de la misma al cierre del ejercicio:

Investigación, queja de la comunidad, controversia pública medida correctiva, medida cautelar, multa u otra sanción	Estado o situación

Emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI):

Pregunta 3

	Sí	No	Explicación:
¿La sociedad mide sus emisiones de GEI (*)?	X		La última medición de la huella de carbono del BN a nivel nacional se completó el año 2018. Los resultados fueron terminados de procesar en febrero del 2020. En base a ello se establece un plan de medio ambiente y ecoeficiencia para los años 2020 - 2021.

(*) **Gases de Efecto Invernadero (GEI):** Gases integrantes de la atmósfera, de origen natural o humano que atrapan la energía del sol en la atmósfera, provocando que esta se caliente (Ley N° 30754, Ley Marco sobre Cambio Climático, o norma que la sustituya o modifique).

a. En caso de que sea afirmativa la respuesta a la pregunta 3, precise:

Denominación del documento	Información requerida
Si la sociedad cuenta con certificación, reporte o informe de un tercero que evidencie la medición de emisiones totales de GEI (*), indique la denominación del mismo, fecha de emisión y si se encuentra vigente al cierre del ejercicio.	El consorcio Carranza y Ecoamet fueron los ganadores de la buena pro para realizar la consultoría de la medición de la huella de carbono 2018. Se emitió certificado de las toneladas de CO2 emitidas. No ha sido revisada por una tercera parte.
Si la sociedad cuenta con una plataforma, herramienta o estándar desarrollado internamente para la medición de emisiones totales de GEI (*), indique la denominación del mismo, su fecha de implementación y, de ser el caso, su última actualización.	El BN cuenta con una plataforma denominada Aplicativo de Medidas de Ecoeficiencia, donde se registra consumos de energía, agua y combustible. Luego de la medición de la huella de carbono, se ha identificado que puede optimizarse dicho aplicativo para incluir indicadores que permitan una correcta medición de la huella de carbono.

(*) A las emisiones totales de GEI generadas por una empresa se le denomina huella de carbono corporativa.

b. En caso de que sea afirmativa la respuesta a la pregunta 3, indique la siguiente información correspondiente a los últimos tres (3) ejercicios:

Ejercicio	Emisiones Totales GEI (TM CO ₂ e)		
	Alcance 1 (*)	Alcance 2 (**)	Alcance 3 (***)
2018	458.5	4 081.9	5 116.8

(*) **Alcance 1:** Emisiones de GEI que son directamente generadas por la empresa. Por ejemplo, emisiones provenientes de la combustión en calderas, hornos, vehículos, etc.

(*) **Alcance 2:** Emisiones de GEI generadas indirectamente por el uso de energía por parte de la empresa.

(*) **Alcance 3:** Todas las otras emisiones de GEI generadas indirectamente por la empresa. Por ejemplo: viajes aéreos, terrestres, consumo de papel, traslado de colaboradores, etc.

Pregunta 4

	Sí	No	Explicación:
<i>¿La sociedad tiene objetivos o metas para reducir las emisiones de GEI?</i>	X		De acuerdo a los resultados de la huella de carbono 2018, el BN estableció un Plan de Ecoeficiencia y Medio Ambiente, el cual contribuye en la reducción de emisiones.

a. En caso de que sea afirmativa la respuesta a la pregunta 4, indique la denominación del documento en el que se sustenten los objetivos o metas de reducción de emisiones de GEI por parte de la sociedad, fecha de aprobación de los objetivos o metas y el año desde el cual se viene aplicando:

Denominación del documento	Fecha de aprobación	Año desde el cual se viene aplicando
Plan de Medidas de Ecoeficiencia del Banco de la Nación 2020 - 2021	1/12/2020	2021

b. En caso de que sea afirmativa la respuesta a la pregunta 4, precise:

	Sí	No	Explicación:
<i>¿Dichos objetivos o metas de reducción han sido aprobados por el Directorio?</i>		X	Han sido aprobados por la Gerencia General

Agua:

Pregunta 5

	Sí	No	Explicación:
¿La sociedad mide su consumo de agua (en m3) en todas sus actividades?	X		En concordancia con las medidas de ecoeficiencia del BN

En caso de que sea afirmativa la respuesta a la pregunta 5, indique la siguiente información correspondiente a los últimos tres (3) ejercicios:

Ejercicio	Consumo Total de Agua (m ³)
2018	169 393.00
2019	520 109 431.00
2020	116 778.27

Pregunta 6

	Sí	No	Explicación:
¿La sociedad mide su huella hídrica (*)?		X	No aplica

(*) **Huella Hídrica:** indicador que define el volumen total de agua utilizado e impactos ocasionados por la producción de bienes y servicios. Considera el consumo de agua directo e indirecto en todo el proceso productivo, incluyendo sus diferentes etapas en la cadena de suministros ("Norma que Promueve la Medición y Reducción Voluntaria de la Huella Hídrica y el Valor Compartido en las Cuencas Hidrográficas" - Resolución Jefatural N° 023-2020-ANA, o norma que la sustituya o modifique).

En caso de que sea afirmativa la respuesta a la pregunta 6, precise:

Medición de huella hídrica	Información requerida
Si la sociedad cuenta con certificación, reporte o informe de un tercero que evidencie la medición de su huella hídrica, indique la denominación del mismo, fecha de emisión y si se encuentra vigente al cierre del ejercicio.	No aplica
Si la sociedad cuenta con una plataforma, herramienta o estándar desarrollado internamente para la medición de su huella hídrica, indique la denominación del mismo, su fecha de implementación y, de ser el caso, su última actualización.	No aplica

Pregunta 7

	Sí	No	Explicación:
¿La sociedad tiene objetivos o metas para reducir su consumo de agua?	X		Se encuentran en el Plan de Medidas de Ecoeficiencia en el BN 2020 - 2021

a. En caso de que sea afirmativa la respuesta a la pregunta 7, indique la denominación del documento en el que se evidencien los objetivos o metas de reducción de consumo de agua de la sociedad adoptados, fecha de aprobación y el año desde el que se viene aplicando:

Denominación del documento	Fecha de aprobación	Año desde el que se viene aplicando
Plan de Medidas de Ecoeficiencia del Banco de la Nación 2020 - 2021	1/12/2020	2021

b. En caso de que sea afirmativa la respuesta a la pregunta 7, precise:

	Sí	No	Explicación:
¿Dichos objetivos o metas de reducción han sido aprobados por el Directorio?		X	No corresponde

Pregunta 8

	Sí	No	Explicación:
¿La sociedad controla la calidad de sus efluentes (*)?		X	No corresponde

(*) **Efluente:** Descarga directa de aguas residuales al ambiente, cuya concentración de sustancias contaminantes debe contemplar los Límites Máximos Permisibles (LMP) normados por la legislación peruana. Se consideran aguas residuales a aquellas cuyas características han sido modificadas por actividades antropogénicas, requieren de tratamiento previo y pueden ser vertidas a un cuerpo natural de agua o ser reutilizadas. (Glosario de Términos para la Gestión Ambiental Peruana, Dirección General de Políticas, Normas e instrumentos de Gestión Ambiental, 2012, Ministerio de Ambiente – MINAM).

En caso de que sea afirmativa la respuesta a la pregunta 8, indique la denominación del documento que evidencie el control de los efluentes:

Denominación del documento

Energía:

Pregunta 9

	Sí	No	Explicación:
<i>¿La sociedad mide su consumo de energía (en kWh)?</i>	X		En concordancia con las medidas de ecoeficiencia del BN

En caso de que sea afirmativa la respuesta a la pregunta 9, indique la siguiente información correspondiente a los últimos tres (3) ejercicios:

Ejercicio	Consumo Total de Energía (kWh)
2018	3 152 180
2019	34 297 465
2020	35 676 442

Pregunta 10

	Sí	No	Explicación:
<i>¿La sociedad tiene objetivos o metas para reducir su consumo de energía?</i>	X		Se encuentran en el Plan de Medidas de Ecoeficiencia en el BN 2020 - 2021

a. En caso de que sea afirmativa la respuesta a la pregunta 10, indique la denominación del documento en el que se evidencie los objetivos de reducción adoptados por la sociedad, fecha de aprobación y el año desde el que se viene aplicando:

Denominación del documento	Fecha de aprobación	Año desde el que se viene aplicando
Plan de Medidas de Ecoeficiencia del Banco de la Nación 2020 - 2021	1/12/2020	2021

b. En caso de que sea afirmativa la respuesta a la pregunta 10, precise:

	Sí	No	Explicación:
<i>¿Dichos objetivos o metas de reducción han sido aprobados por el Directorio?</i>		X	No corresponde

Residuos Sólidos:

Pregunta 11	Sí	No	Explicación:
<i>¿La sociedad mide los residuos sólidos que genera (en toneladas)?</i>		X	<i>No aplica</i>

En caso de que sea afirmativa la respuesta a la pregunta 11, indique la siguiente información correspondiente a los últimos tres ejercicios:

Ejercicio	Residuos sólidos peligrosos (TM) (*)	Residuos sólidos no peligrosos (TM) (**)	Residuos sólidos totales (TM)

(*) **Residuos sólidos peligrosos:** Se consideran residuos sólidos peligrosos aquellos contemplados en el Anexo III del Reglamento del Decreto Legislativo N° 1278, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gestión Integral de Residuos Sólidos, aprobado por Decreto Supremo N° 014-2017-MINAM, o norma que la sustituya o modifique.

(**) **Residuos sólidos no peligrosos:** Se consideran residuos sólidos no peligrosos aquellos contemplados en el Anexo V del Reglamento del Decreto Legislativo N° 1278, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gestión Integral de Residuos Sólidos, aprobado por Decreto Supremo N° 014-2017-MINAM, o norma que la sustituya o modifique.

Pregunta 12	Sí	No	Explicación:
<i>¿La sociedad tiene objetivos o metas para gestionar (reducir, reciclar o reutilizar) sus residuos sólidos?</i>	X		Se encuentran en el Plan de Medidas de Ecoeficiencia en el BN 2020 - 2021

a. En caso de que sea afirmativa la respuesta a la pregunta 12, indique nombre del documento en el que evidencien los objetivos de gestión de residuos sólidos adoptados por la sociedad, fecha de aprobación y año desde el cual se viene aplicando.

Denominación del documento	Fecha de aprobación	Año desde el que se viene aplicando
Plan de Medidas de Ecoeficiencia del Banco de la Nación 2020 - 2021	1/12/2020	2021

b. En caso de que sea afirmativa la respuesta a la pregunta 12, precise:

	Sí	No	Explicación:
<i>¿Dichos objetivos de reducción han sido aprobados por el Directorio?</i>		X	<i>No corresponde</i>

II. SOCIAL

Grupos de interés:

Pregunta 13

	Sí	No	Explicación:
<i>¿La sociedad ha identificado los riesgos y oportunidades en relación con sus grupos de interés (como, por ejemplo, colaboradores, proveedores, accionistas, inversionistas, autoridades, clientes, comunidad, entre otros)?</i>	X		El BN cuenta con el Manual de Riesgos de Corrupción, Manual de Riesgo Operacional, Plan de Continuidad de Negocio y Plan de Emergencia.

a. En caso de que sea afirmativa la respuesta a la pregunta 13, indique:

	Sí	No	Explicación:
<i>¿Cuenta con un plan de acción para administrar los riesgos y oportunidades con relación a sus grupos de interés?</i>	X		Se cuenta con planes de acción como respuesta a cada riesgo identificado, de acuerdo su ponderación según metodología.
<i>¿La sociedad cuenta con un informe en el que se evalúen los resultados de su plan de acción y éste ha sido de conocimiento del Directorio?</i>	X		Informes periódicos a la Alta dirección, sobre los riesgos identificados, causas, nivel de evaluación, controles actuales y acciones de respuesta de los riesgos identificados.
<i>¿Reporta públicamente su plan de acción y avances con relación a sus grupos de interés?</i>		X	La información es confidencial. Se realiza reporte a la Alta Dirección a través del Comité de Riesgos.

b. En caso de que sea afirmativa la respuesta a la pregunta 13, indique el nombre del documento que evidencia el plan de acción de la sociedad con relación a sus grupos de interés:

Denominación del documento
<ul style="list-style-type: none"> - MANUAL DE GESTIÓN DE RIESGO DE CORRUPCIÓN, BN-MAN-2100-024-01, REV 0. - MANUAL DE GESTIÓN DE RIESGO OPERACIONAL; BN-MAN-2100-008-04, REV 4. - MANUAL DE GESTIÓN DE LA CONTINUIDAD DEL NEGOCIO; BN-MAN-2100-017-01, REV 5. - PLAN DE EMERGENCIAS DE AGENCIAS Y SEDES; BN-MAN-7200-022-01, REV 0 Y BN-MAN-2600-021-01, REV 0. - INFORMES DE GESTIÓN DE RIESGOS OPERATIVOS. - FORMATOS DE AUTOEVALUACION DE RIESGOS.

Pregunta 14

	Sí	No	Explicación:
<i>¿La sociedad durante el ejercicio ha tenido alguna controversia o conflicto material (*), con alguno de sus grupos de interés, incluyendo los conflictos sociales contenidos en el Reporte de Conflictos Sociales de la Defensoría del Pueblo (**) y el Reporte Willaqniki sobre conflictos sociales emitido por la Presidencia del Consejo de Ministros (***)?</i>		X	Ninguno

(*) De acuerdo con la definición del Global Reporting Initiative se entiende por materiales, aquellos aspectos que reflejen impactos significativos económicos, ambientales y sociales de la organización o influyan sustancialmente en las valoraciones y decisiones de los grupos de interés.

(**) Un "conflicto social" debe ser entendido como "un proceso complejo en el cual sectores de la sociedad, el Estado y las empresas perciben que sus objetivos, intereses, valores o necesidades son contradictorios y esa contradicción puede derivar en violencia." Fuente: Adjuntía para la Prevención de Conflictos Sociales y la Gobernabilidad de la Defensoría del Pueblo del Perú. Reporte de Conflictos Sociales N° 186 (agosto-2019), Lima, 2019, p. 3.

(***) Se define al "conflicto social" como el "proceso dinámico en el que dos o más actores sociales perciben que sus intereses se contraponen generalmente por el ejercicio de un derecho fundamental o por el acceso a bienes y servicios, adoptando acciones que pueden constituir un riesgo o una amenaza a la gobernabilidad y/o al orden público. Como proceso social puede escalar hacia escenarios de violencia entre las partes involucradas, ameritando la intervención articulada del Estado, la sociedad civil y los sectores productivos. Los conflictos sociales se atienden cuando las demandas que lo generan se encuentran dentro de las políticas de Gobierno y sus lineamientos." Fuente: Secretaría de Gestión Social y Diálogo de la Presidencia del Consejo de Ministros. ABC de la Secretaría de Gestión Social y Diálogo. Lima, 2018, p.3.

En caso de que sea afirmativa la respuesta a la pregunta 14, indique la controversia o conflicto material con alguno de sus grupos de interés; el estado o situación de la misma y el año de inicio de dicha controversia o conflicto:

Controversia o conflicto	Estado o situación	Año de inicio

Pregunta 15

	Sí	No	Explicación:
<i>¿La sociedad incluye aspectos ambientales, sociales y de gobierno corporativo (ASG) en sus criterios de compra y/o selección de proveedores de bienes y/o servicios?</i>		X	El Banco se rige mediante la Ley de Contrataciones del Estado N°30225

En caso de que sea afirmativa la respuesta a la pregunta 15, indique la denominación del documento que evidencie la inclusión de aspectos ASG en los criterios de compra y/o selección de proveedores de bienes y/o servicios:

Denominación del documento

Derechos Laborales:

Pregunta 16

	Sí	No	Explicación:
¿La sociedad cuenta con una política laboral?	X		El BN cuenta con: Reglamento Interno de Trabajo del Banco de La Nación, política de seguridad y Salud en el Trabajo del Banco de La Nación, política de integridad, directiva de prevención y sanción del hostigamiento sexual, política de reconocimiento de personal y política de contratación de personal.

a. En caso de que sea afirmativa la respuesta a la pregunta 16, precise:

	Sí	No	Explicación:
¿Dicha política laboral ha sido aprobada por el Directorio?	x		Han sido aprobadas por el directorio política de seguridad y salud en el trabajo del Banco de La Nación, política de integridad, política de reconocimiento de personal y política de contratación de personal.
¿La sociedad cuenta con un informe en el que se evalúen los resultados de su política laboral y éste ha sido de conocimiento del Directorio?	x		En el caso de Plan de Integridad que obedece a la política de Integridad, se presenta cada semestre a directorio el avance del mismo para conocimiento.

b. En caso de que sea afirmativa la respuesta a la pregunta 16, indique si dicha política laboral incluye y/o promueve, según corresponda, los siguientes temas; así como precise la denominación del documento que evidencia su adopción, fecha de aprobación y el año desde el cual se viene aplicando:

	Sí	No	Denominación del documento	Fecha de aprobación	Año desde el cual se viene aplicando
a. Igualdad y no discriminación.	X		Política de Selección y Contratación del Personal	12/08/2019	2019
b. La diversidad.		X			
c. Prevención del hostigamiento sexual (*).	X		Directiva de prevención y hostigamiento sexual	29/10/2020	2015
d. Prevención de los delitos de acoso y acoso sexual (**).	X		Directiva de prevención y hostigamiento sexual	29/10/2020	2015
e. Libertad de afiliación y negociación colectiva.		X			
f. Erradicación del trabajo forzoso.	x		Política de Selección y Contratación del Personal	12/08/2019	2019
g. Erradicación del trabajo infantil.		X			

(*) Tomar en consideración el alcance de la Ley N° 27942.

(**) Tomar en consideración el alcance de los artículos 151-A y 176-B del Código Penal, respectivamente.

c. Indique el número de hombres y mujeres dentro de la organización y el porcentaje que representan del total de colaboradores.

Colaboradores	Número	Porcentaje del total de colaboradores
Mujeres	2 514	48.50%
Hombres	2 665	51.50%
Total	5 179	100%

Pregunta 17

	Sí	No	Explicación:
¿La sociedad durante el ejercicio ha sido objeto de investigación o se le ha impuesto alguna medida correctiva, medida cautelar, multa u otra sanción relacionadas con el incumplimiento de normas laborales, salud y la seguridad, trabajo forzado o trabajo infantil?		X	No, el Banco no ha sido objeto de ese tipo de investigación.

a. En caso de que sea afirmativa la respuesta a la pregunta 17, indique el tipo de investigación, medida correctiva, medida cautelar, multa u otra sanción, a la cual haya sido objeto la sociedad durante el ejercicio relacionadas con el incumplimiento de normas laborales, salud y la seguridad, trabajo forzado o trabajo infantil; así como el estado o situación de la misma al cierre del ejercicio:

Investigación, medida correctiva, medida cautelar, multa u otra sanción	Estado o situación

b. Precise si la sociedad mantiene vigentes investigaciones, medidas correctivas, medidas cautelares, multas u otras sanciones de ejercicios anteriores relacionadas con el incumplimiento de normas laborales, salud y la seguridad, trabajo forzado o trabajo infantil; así como el estado o situación de la misma al cierre del ejercicio:

Investigación, medida correctiva, medida cautelar, multa u otra sanción	Estado o situación

Pregunta 18

	Sí	No	Explicación:
¿La sociedad realiza una evaluación anual sobre su cumplimiento u observancia de las normas referidas a Salud y Seguridad en el Trabajo?	X		Se desarrolla anualmente la verificación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, bajo el formato establecido en la R.M. N°050-2013-TR.

Pregunta 19

	Sí	No	Explicación:
¿La sociedad lleva un registro de accidentes laborales?	X		El BN cuenta con el "Registro de accidentes de trabajo, enfermedades ocupacionales, incidentes peligrosos y otros incidentes, en el que deben constar la investigación y las medidas correctivas", el mismo que es establecido en la R.M. N°050-2013-TR.

En caso de que sea afirmativa la respuesta a la pregunta 19, indique la siguiente información correspondiente a accidentes laborales (*) de empleados directos (**) y contratados (***) de la sociedad en los últimos tres (3) ejercicios:

Indicador	Ejercicio	(Ejercicio - 1)	(Ejercicio - 2)
<i>Ejercicio</i>	2020	2019	2018
<i>N° de Empleados Directos</i>	5 179	4 673	4 752
<i>Total de Horas trabajadas por todos los empleados directos durante el ejercicio</i>			
<i>N° de Accidentes Leves (Empleados Directos)</i>	0	0	0
<i>N° de Accidentes Incapacitantes (Empleados Directos)</i>	2	15	4
<i>N° de Accidentes Mortales (Empleados Directos)</i>	0	0	0

Indicador	Ejercicio	(Ejercicio - 1)	(Ejercicio - 2)
<i>Ejercicio</i>	2020	2019	2018
<i>N° de Empleados contratados</i>	0	0	0
<i>Total de Horas trabajadas por todos los empleados contratados durante el ejercicio</i>			
<i>N° de Accidentes Leves (Empleados contratados)</i>	0	0	0
<i>N° de Accidentes Incapacitantes (Empleados contratados)</i>	0	0	0
<i>N° de Accidentes Mortales (Empleados contratados)</i>	0	0	0

(*) **Accidente Leve:** Suceso cuya lesión, resultado de la evaluación médica, que genera en el accidentado un descanso breve con retorno máximo al día siguiente a sus labores habituales.

Accidente Incapacitante: Suceso cuya lesión, resultado de la evaluación médica, da lugar a descanso, ausencia justificada al trabajo y tratamiento.

Accidente Mortal: Suceso cuyas lesiones producen la muerte del trabajador.

Fuente: Glosario de Términos del Reglamento de la Ley N° 29783 - Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo, Decreto Supremo N° 005-2012-TR o norma que la sustituya o modifique.

(**) Se considera empleados directos a todos aquellos que se encuentran directamente vinculados a la empresa a través de cualquier modalidad contractual.

(***) Se considera empleados contratados a todos aquellos que realizan actividades tercerizadas.

Pregunta 20	Sí	No	Explicación:
<i>¿La sociedad mide su clima laboral?</i>	X		ANUALMENTE

a. En caso de que sea afirmativa la respuesta a la pregunta 20, indique:

	Sí	No	Explicación:
¿La sociedad tiene objetivos o metas para mejorar su clima laboral?	X		PLANTEADAS EN EL PEI Y POI

b. En caso de que haya indicado contar con objetivos o metas para mejorar su clima laboral, indique la denominación del documento en el que se evidencien dichos objetivos, fecha de aprobación y el año desde el cual se viene aplicando:

Denominación del documento	Fecha de aprobación	Año desde el cual se viene aplicando
PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL (PEI)	25/09/2021	2017

Pregunta 21

	Sí	No	Explicación:
¿La sociedad tiene una política de gestión de talento para sus colaboradores?	X		

a. En caso de que sea afirmativa la respuesta a la pregunta 21, indique la denominación del documento que sustente la política de gestión de talento para sus colaboradores:

Denominación del documento
1. BN-DIR-4100-244-01 DICCIONARIO DE COMPETENCIAS DEL BANCO DE LA NACIÓN 2. BN-REG-4100-057-01 EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO DEL GERENTE GENERAL DEL BANCO DE LA NACIÓN 3. BN-DIR-2300-027-02 EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES 4. BN-CIR-4100-400-01 EVALUACION VALORACION DE APORTE

b. En caso de que sea afirmativa la respuesta a la pregunta 21, precise:

	Sí	No	Explicación:
¿Dicha política de gestión de talento ha sido aprobada por el Directorio?	X		1. BN-DIR-4100-244-01 DICCIONARIO DE COMPETENCIAS DEL BANCO DE LA NACIÓN 2. BN-REG-4100-057-01 EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO DEL GERENTE GENERAL DEL BANCO DE LA NACIÓN 3. BN-DIR-2300-027-02 EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES 4. BN-CIR-4100-400-01 EVALUACION VALORACION DE APORTE

Pregunta 22

	Sí	No	Explicación:
¿La sociedad tiene procedimientos para identificar y sancionar el hostigamiento sexual y la hostilidad laboral? (*)	X		

(*) Tomar en consideración el alcance que le da la Ley N° 27942 al hostigamiento sexual y el Decreto Supremo N° 003-97-TR a la hostilidad laboral o norma que la sustituye o modifique.

En caso de que sea afirmativa la respuesta a la pregunta 22, indique la denominación del documento de la sociedad que sustente los procedimientos para prevenir el hostigamiento sexual y la hostilidad laboral:

Denominación del documento
PREVENCION Y SANCION DEL HOSTIGAMIENTO SEXUAL – BN-DIR-4100-037-01 Rev. 6

Derechos Humanos:

Pregunta 23	Sí	No	Explicación:
<i>¿La sociedad cuenta con una política o sistema de gestión interno y externo que incluya un canal de quejas/denuncias para hacer frente a los impactos en los derechos humanos?</i>	X		Se cuenta con una línea ética con 6 canales para recepción de denuncias por infracción al Código de Ética del BN
<i>¿La sociedad registra y responde, en un plazo determinado, los resultados de las investigaciones derivadas de las quejas/denuncias a que se refiere la pregunta precedente?</i>	X		Se cuenta con una Directiva de gestión de denuncias por infracción al Código de Ética del BN, presentadas ante el Comité de Ética.

a. En caso de que sea afirmativa la respuesta a la pregunta 23, indique la denominación del documento en el que se evidencie la política o el sistema de gestión interno y externo adoptado por la sociedad, fecha de emisión y el año desde el que se viene implementando:

Denominación del documento	Fecha de emisión	Año de implementación
Directiva de Gestión de Denuncias por parte del Comité de Ética.	25/01/2019	25/01/2019

b. En caso de que sea afirmativa la respuesta a la pregunta 23, indique:

	Sí	No	Explicación:
<i>¿La sociedad cuenta con un informe en el que se evalúen los resultados de su política o sistema de gestión interno y externo para remediar los impactos en los derechos humanos?</i>	X		Informes semestrales ante Directorio "Reporte de Denuncias por Infracción del Código de Ética."
<i>¿La sociedad cuenta con un plan de capacitación en temas de derechos humanos que comprenda a toda la organización?</i>	X		Anualmente se brindar capacitación de Integridad y Ética.

III. INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

Pregunta 24	Sí	No	Explicación:
¿La sociedad cuenta con una certificación internacional en materia de Sostenibilidad Corporativa?		X	No por el momento

En caso de que sea afirmativa la respuesta a la pregunta 24, indique la certificación con que la sociedad cuenta e indique el enlace web donde ello se pueda validar.

Certificación internacional	Enlace web

Pregunta 25	Sí	No	Explicación:
¿La sociedad cuenta con un Reporte de Sostenibilidad Corporativa distinto al presente reporte?	X		El Banco realiza también el reporte de sostenibilidad con el Estandar Global Reporting Initiative, acorde con lo solicitado en la herramienta de Gestión de FONAFE

En caso de que sea afirmativa la respuesta a la pregunta 25, indique la denominación del mismo y el enlace web a través del cual se pueda acceder al último reporte disponible:

Denominación del Reporte	Enlace web
Reporte de Sostenibilidad del Banco de la Nación 2019	https://www.bn.com.pe/nosotros/responsabilidad-social.asp

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, de acuerdo a la Resolución N°018-2020- SMV/02.

En el Plan Estratégico del Banco de la Nación 2017 – 2021, se señala el Objetivo Estratégico: “Fortalecer la Gestión de la Responsabilidad Social Empresarial, el cual incluye los siguientes indicadores: Incrementar el grado de madurez de la RSE, basado en la implementación de la herramienta de gestión de la responsabilidad social que FONAFE y Obtener el Distintivo Empresa Socialmente Responsable.

En el Banco de la Nación, se entiende que la Responsabilidad Social es un sistema ético de gestión en el cual la organización se responsabiliza de los impactos que sus decisiones y actividades generan en sus grupos de interés, recogiendo sus expectativas y contribuyendo al desarrollo sostenible de la sociedad.

Asimismo, consideramos que este sistema de gestión estratégico refleja el compromiso del BN 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 22 puntos; encontrándose en el nivel intermedio en el 2020, lo que significa que la gestión de responsabilidad social, va en constante crecimiento y reconoce los beneficios de emprender acciones de sostenibilidad y su valor estratégico. Cabe resaltar que durante el 2020 la herramienta de grado de madurez fue modificada e integrada en una sola junto con el sistema de control interno, sistema integrado de gestión y buen gobierno corporativo.

La gestión de responsabilidad social se ejecuta, mide, monitorea y reporta de acuerdo a una herramienta sistematizada proporcionada por FONAFE, la cual distribuye el accionar en 9 ejes:

- Diálogo e involucramiento con los grupos de interés
- Indicadores relacionados al diálogo e involucramiento con los grupos de interés
- Reporte de sostenibilidad
- Apoyo a la gestión del desarrollo de los grupos de interés
- Gestión del impacto de la EPE en las comunidades de su entorno
- Relación con organizaciones sociales/locales
- Financiamiento de las acciones de Responsabilidad Social

- Sinergias en proyectos sociales de los grupos de interés
- Planes y proyectos de Responsabilidad Social en temas sociales, económicos y ambientales

Durante el 2020, FONAFE, modificó la herramienta de gestión por una nueva Herramienta Integrada de los Sistemas de Responsabilidad Social Corporativa (RSC), Sistema de Control Interno (SCI), Sistema Integrado de Gestión (SIG), Gestión de la Calidad del Servicio (GCS) y Buen Gobierno Corporativo (BGC) ampliando el ámbito de acción de la responsabilidad social.

La implementación de la herramienta permite cumplir con el estándar de la entidad reguladora, en este caso FONAFE, y consolidar al Banco de la Nación como una de las empresas líderes en materia de responsabilidad social corporativa.

Asimismo, el BN obtuvo, por cuarto 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 114 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.

PUNTAJES TOTALES				
EJE	PUNTAJE 2017	PUNTAJE 2018	PUNTAJE 2019	PUNTAJE 2020
Estrategia Organizacional			80.00	62.86
Valores v Cultura Organizacional	73.09	91.95	83.13	75.43
Desarrollo con el Entorno	56.52	56.67	80.00	75.17
Gestión de Riesgos e Impactos	76.92	74.02	90.00	54.44
TOTAL	68.84	74.21	83.28	66.98

Obtener este reconocimiento consecutivo demuestra el compromiso del BN por un sistema de gestión basado en la responsabilidad social, la cual es ejercida de manera transversal, ética, transparente y ecoeficiente.

Nuestros grupos de interés y temas materiales

El BN considera necesario realizar el ejercicio de mapear sus grupos de interés cada 5 años, debido a que sus grupos de interés prioritarios no se modifican con frecuencia. Actualmente se considera necesario actualizar los grupos de interés del BN, debido al cambio administrativo y a la nueva visión empresarial del banco que tiene la actual alta dirección.

En el ejercicio 2020 se consultó con diversas áreas que tienen relación con los grupos de interés para conocer los temas relevantes que son más frecuentemente tratados con ellos. Es así que las áreas que proporcionaron información son:

- Gerencia Recursos Humanos: Con los temas relacionados a clima laboral, procesos internos, hostigamiento sexual.
- Gerencia de Relaciones Institucionales: Diálogo a través de redes sociales, tratamiento de información con medios de comunicación.
- Gerencia de Planeamiento y Desarrollo: reclamos diversos como inadecuada atención, falta de personal, demora en la atención, largas colas.
- Gerencia Banca de Servicio: Con el tema referido a exceso de colas para cobrar y poco personal para atender.
- Subgerencia Cumplimiento Normativo e Integridad: Vinculado a presuntas infracciones al código de ética.
- Subgerencia de Reclamos: Reclamos diversos por mala atención, cobros indebidos, cajeros automáticos, bonos de subsidio económico, etc.

Cabe resaltar que tanto por redes sociales, buzón de cliente externo y el procedimiento de reclamos, los temas más relevantes son:

- Inadecuada Atención al Cliente / Usuario, se refieren a los gestores de servicios y personal de vigilancia.
- Cobros indebidos de comisiones en agentes Multired
- Contar con mayor cantidad de ventanillas y personal en las agencias
- Falta de atención y respeto a los horarios
- Falla en canales alternos
- No dispensación de efectivo - ATM BN.
- Cálculo e intereses tarjeta de crédito
- Mesa de Consultas (*Call Center*), no responden las llamadas de clientes
- Largas colas para el cobro del bono familiar y otras transacciones
- Quejas por fraude como cambiazos de tarjeta, clonación de tarjeta.
- Bloque de tarjetas

Área	Grupo de interés	Tema	Subtema	Canal	Frecuencia	Cantidad	Trata-miento	Área con la que se coordina
Recursos Humanos	Trabajadores	Queja	Insatisfacción sobre el trato/atención recibido de algún área/trabajador.	WhatsApp Gente BN	Sin periodicidad específica	No se puede determinar	Se traslada al responsable del proceso la observación para conocimiento y fines.	Todas la áreas del BN.
Recursos Humanos	Trabajadores	Denuncia	Incumplimiento o falta a alguna norma interna.	Canales de denuncia ética	Sin periodicidad específica	No se puede determinar	El caso es investigado a través del Comité de Ética y gerencias involucradas, que elabora un informe de respuesta del trabajador.	Según el proceso. En casos vinculados a clima laboral, Cultura Organizacional. En caso se llegue a procesos disciplinarios con Administración de Relaciones Laborales y Previsionales.
Recursos Humanos	Trabajadores	Denuncia	Percepción de hostigamiento sexual	hostigamientosexual@bn.com.pe	Sin periodicidad específica	No se puede determinar	El caso es investigado por el Comité de Hostigamiento Sexual que elabora informe con recomendaciones o trasladando el caso a RR.HH. para proceso disciplinario.	Las áreas involucradas en el caso y Administración de Relaciones Laborales y Previsionales.
Recursos Humanos	Trabajadores	Consulta	Información sobre algún proceso de gestión humana.	WhatsApp Gente BN Correos o números según procesos	Diario	230	Se consulta al responsable del proceso y se responde en el día.	Todas las áreas de RR.HH. y FEBAN.
Recursos Humanos	Trabajadores	Reclamo	Aplicación errada de los lineamientos de un proceso.	Según proceso. WhatsApp Gente BN	Sin periodicidad específica	No se puede determinar	Los responsables del proceso evalúan el caso y responden al trabajador.	Banca de Servicio, Planeamiento
Recursos Humanos	Trabajadores	Sugerencia	Observación o recomendación para la mejora de algún proceso.	WhatsApp Gente BN Correo Gente BN	Sin periodicidad específica	No se puede determinar	Se traslada la observación o sugerencia al responsable del proceso para atención.	Según proceso involucrado.

Recursos Humanos	Sindicatos	Reclamo	Aplicación errada de los lineamientos de un proceso.	Redes sociales, Mesa de Partes	Sin periodicidad específica	No se puede determinar	Se traslada el caso a la Sección Administración de Relaciones Laborales y Previsionales para evaluación y proyecto de respuesta para la Gerencia de Recursos Humanos.	Según el caso de denuncia.
Recursos Humanos	Sindicatos	Reclamo	Percepción de maltrato hacia un trabajador.	Redes sociales, Mesa de Partes	Sin periodicidad específica	No se puede determinar		
Recursos Humanos	Sindicatos	Denuncia	Incumplimiento o falta a alguna norma interna.	Redes sociales, Mesa de Partes	Sin periodicidad específica	No se puede determinar		
Recursos Humanos Sección Desarrollo Profesional	Trabajadores	Evaluación Valoración de Aporte	Forma de calificar el Bono de Desempeño Grupal	Aplicativo virtual en la Intranet	Anual	4, 700 trabajadores	Se ejecuta el proceso durante el primer trimestre del año siguiente al periodo de evaluación. El modelo presenta tres niveles de calificación de acuerdo al aporte que genere cada trabajador.	Alta Dirección
Oficialía de Cumplimiento Normativo - Subgerencia Cumplimiento Normativo e Integridad	Trabajadores/ Proveedores/ Clientes/ Usuarios/ Ciudadanía	Denuncias	Infracciones al Código de Ética del BN	Línea telefónica/ Buzón de voz/ Página Web/ Correo electrónico/ Envío de documentación física/ Entrevista personal	Coyuntural	121 durante el 2020	Se precede de acuerdo a lo dispuesto en la Directiva de Gestión de Denuncias por parte del Comité de Ética BN- DIR-2004-262-01	Comité de Ética y demás unidades orgánicas que se encuentren involucradas para resolver las denuncias presentadas.

Gerencia de Relaciones Institucionales Subgerencia de Prensa	Medios y periodistas	Queja	Colas en el Banco de la Nación	Comunicado / vocería a nivel nacional	Según lo necesario		<p>1. A través de un comunicado se dieron a conocer medidas concretas para la gestión de colas (ampliación de horarios, coordinaciones con la policía y FFAA, ampliación de la capacidad operativa, etc.) Estas medidas se fueron ajustando al comportamiento de la afluencia de gente y/o de la pendiente de contagios que provocaron cierres temporales y definitivos de algunas agencias a nivel nacional.</p> <p>2. Se intensificó la vocería a nivel nacional para brindar información y orientación acerca del proceso de cobro de bonos. Fases, modalidades del BFU y anuncios propios del banco vinculados a bonos.</p> <p>3. Respecto al caso de la muerte del pensionista de Pensión 65 en Huancayo, emitimos un comunicado con información relevante que desmintió algunas versiones falsas y desinformadas. Y, por el contrario, clarificó los hechos en torno a este deceso.</p>	Macro regiones Gerencia Banca de Servicio Gerencia Legal Gerencia General Presidencia
--------------------------------------------------------------	----------------------	-------	--------------------------------	---------------------------------------	--------------------	--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------

							4. Desplegamos comunicación <i>one to one</i> (uno a uno) con periodistas que dieron la noticia en Lima. Explicamos los hechos y pusimos en contexto lo que sucedió. Asimismo, impulsamos y logramos (mediante coordinaciones intersectoriales) que el programa Pensión 65 del Midis, anuncie nuevos mecanismos para cobrar la pensión 65 sin que los ancianos acudan al banco. En ese sentido, se coordinó un comunicado de parte de ellos para dar el anuncio.	
Gerencia de Relaciones Institucionales Subgerencia de Prensa	Clientes y usuarios	Reclamos y Quejas	Largas colas para el cobro del bono y otras transacciones	Vocería / Redes sociales / Publicaciones en Página web y Página especial del bono del BN	Semanal		1. Se establece contacto directo, vía telefónica, con los casos más álgidos.	Gerencia de Banca de Servicio Gerencia de Operaciones Gerencia de Informática Subgerencia de prevención y tratamiento del Fraude
							2. Se coordina con las áreas correspondientes para atender el caso y dar respuesta lo más pronto posible.	
							3. De ser necesario, nos comunicamos con los casos para brindar contención a la par que se brinda respuesta mediante los canales oficiales.	
Gerencia de Relaciones Institucionales	Clientes y usuarios	Reclamos y Quejas	Problemas y caídas de los canales alternos	Redes sociales / Página web / <i>Landing page</i>	Interdiario		1. Se establece contacto directo, vía telefónica, con los casos más álgidos.	Gerencia de Banca de Servicio Gerencia de Operaciones Subgerencia de Canales Virtuales

Subgerencia de Prensa			presenciales y virtuales				<p>2. Se coordina con las áreas correspondientes para atender el caso y dar respuesta lo más pronto posible.</p> <p>3. Se publican diseños y gráficas que orientan al público.</p> <p>4. Se solicitó de manera urgente a las gerencias respectivas, pronta atención al problema ya que no se brinda un servicio idóneo.</p>	Subgerencia de prevención y tratamiento del Fraude
Gerencia de Relaciones Institucionales Subgerencia de Prensa	Clientes y usuarios	Fraude	Cambio de tarjetas, retiros no reconocidos, estafas	Redes sociales y youtube / prensa	Cada dos semanas		<p>1. Se creó un chat de "Fraudes detectados" con la participación de los gerentes y sub gerentes de las áreas involucradas a fin de revisar los casos de manera conjunta y en tiempo récord.</p> <p>2. Se establece contacto directo, vía telefónica, con los casos más álgidos.</p> <p>3. Se coordina y hace seguimiento a las áreas correspondientes para dar respuesta lo más pronto posible.</p>	Subgerencia de prevención y tratamiento del Fraude Gerencia Legal Gerencia de Riesgos Gerencia de Operaciones Gerencia de Banca de Servicios Gerencia General

							<p>4. Se creó el micro noticiero “Buenas Noticias” y la sección llamada “Alto Al Fraude” en donde se brinda alerta de diversas modalidades de estafas en favor de la seguridad de clientes y usuarios.</p>	
							<p>5. Se publican diseños y gráficas en redes sociales que brindan información y orientación al público a fin de evitar que caigan en manos de delincuentes o estafadores.</p>	
							<p>6. Se solicitó de manera urgente a las gerencias respectivas, pronta atención al problema ya que no se viene brindando un servicio idóneo en los canales alternos.</p>	
							<p>7. Si algún caso escala a la prensa, nos comunicamos con los periodistas involucrados, emitimos comunicado brindando respuestas y en la mayoría de casos soluciones.</p>	

Gerencia de Relaciones Institucionales Subgerencia de Publicidad y Posicionamiento de Marca	Clientes	Queja	Problemas para el cobro del Bono Universal Familiar	Redes sociales (Facebook , Twitter e Instagram)	Diaria	35	Se consulta en el sistema interno del bono el estado del pago. Si se tiene información del beneficiario, se le da indicaciones de cómo proceder. En caso que no se encuentre información, se le sugiere reportar su caso al 1811 o a las líneas de consulta.	Canales Virtuales / Canales alternos / Operaciones
Gerencia de Relaciones Institucionales Subgerencia de Publicidad y Posicionamiento de Marca	Clientes	Requerimiento	Bloqueo de tarjetas	Redes sociales (Facebook , Twitter e Instagram)	Diaria	5	Se deriva al área correspondiente para su atención. Apenas se obtiene respuesta, se responde el reclamo. La respuesta se presenta en un lapso aproximado de 3 días.	Mesa de ayuda / Canales alternos/ Operaciones
Gerencia de Relaciones Institucionales Subgerencia de Publicidad y Posicionamiento de Marca	Clientes	Queja	Problemas en agencias (Mala información, colas, mal trato, etc.)	Redes sociales (Facebook , Twitter e Instagram)	Diaria	20	Se pide las disculpas del caso y se deriva al área correspondiente para su atención. Apenas se obtiene respuesta, se responde el reclamo.	Banca Servicio / Operaciones
Gerencia de Relaciones Institucionales Subgerencia de Publicidad y Posicionamiento de Marca	Clientes	Queja	Falla en canales alternos	Redes sociales (Facebook , Twitter e Instagram)	Diaria	35	Se pide las disculpas del caso y se deriva al área correspondiente para su atención. Apenas se obtiene respuesta, se responde el reclamo. La respuesta se presenta en un lapso de 3 a 15 días.	Canales Virtuales / Canales alternos / Operaciones

Gerencia de Relaciones Institucionales Subgerencia de Publicidad y Posicionamiento de Marca	Clientes	Queja	Cobro de comisiones en agentes	Redes sociales (Facebook , Twitter e Instagram)	Diaria	5	Se pide las disculpas del caso y se indica que se va a reportar su queja al área correspondiente.	Banca Servicio / Operaciones
Gerencia de Planeamiento y Desarrollo Subgerencia Gestión de la Calidad	Clientes	RECLAMO por Inadecuada Atención al Cliente / Usuario	17% de los reclamos por inadecuada atención, se refieren a "Mala Actitud de Servicio/Maltrato Verbal"	Agencias	Trimestral (I, II y III Trimestre 2020)	527	Se recomendó a la Gerencia Banca de Servicio, reforzar el Protocolo de Atención al Cliente y supervisar con los Jefes de Sección la atención que brindan los Gestores de Servicio a fin de asegurar que la atención brindada a los clientes sea óptima en las agencias.	Gerencia Banca de Servicios
Gerencia de Planeamiento y Desarrollo Subgerencia Gestión de la Calidad	Clientes	RECLAMO por Inadecuada Atención al Cliente / Usuario	El 14% de los Reclamos por Inadecuada Atención al Cliente / Usuario, se refieren a los Gestores de Servicios.	Agencias	Trimestral (I, II y III Trimestre 2020)	420	Se recomendó a la Gerencia Banca de Servicio, reforzar el Protocolo de Atención al Cliente y supervisar con los Jefes de Sección la atención que brindan los Gestores de Servicio a fin de asegurar que la atención brindada a los clientes sea óptima en las agencias.	Gerencia Banca de Servicios
Gerencia de Planeamiento y Desarrollo Subgerencia Gestión de la Calidad	Clientes	RECLAMO por Inadecuada Atención al Cliente / Usuario	Mesa de Consultas (Call Center), 6.3% de los reclamos de clientes/usuarios manifiestan que "No le responden las llamadas"	Mesa de Ayuda (Call Center)	Trimestral (I, II y III Trimestre 2020)	191	Se informó a la Gerencia de Operaciones para que mejoren la calidad de atención y servicio que brinda la Mesa de Ayuda, debido a que los clientes evidencian malestar porque no los atienden o no le contestan sus llamadas, afectado la imagen de la institución.	Gerencia de Operaciones

Gerencia de Planeamiento y Desarrollo Subgerencia Gestión de la Calidad	Clientes	RECLAMO por Inadecuada Atención al Cliente / Usuario	El 4% de los Reclamos por Inadecuada Atención al Cliente / Usuario, se refieren a los Agentes de Vigilancia Privada.	Agencias	Trimestral (I, II y III Trimestre 2020)	111	Se recomendó a la Subgerencia de Seguridad, orienten a las empresas tercerizadas de servicios de seguridad, sobre la mejora en la atención a los clientes/usuarios por parte de los Agentes de Vigilancia Privada (AVP), debido a que afecta la imagen de la institución.	Subgerencia de Seguridad y Gerencia de Logística
Gerencia de Planeamiento y Desarrollo Subgerencia Gestión de la Calidad	Clientes	RECLAMO por Inadecuada Atención al Cliente / Usuario	Mal trato al Cliente / Usuario por parte del personal de las Oficinas Especiales Tercerizadas de Hermes y Prosegur.	Agencias	Trimestral (I, II y III Trimestre 2020)	85	Se recomendó a la Gerencia Banca de Servicio, orienten sobre la mejora en la atención en las Oficinas Tercerizadas, debido a que afecta la imagen de la institución.	Gerencia Banca de Servicios Gerencia de Logística
Gerencia de Planeamiento y Desarrollo Subgerencia Gestión de la Calidad	Clientes	RECLAMO por Inadecuada Atención al Cliente / Usuario	El 3% de los Reclamos por Inadecuada Atención al Cliente / Usuario, se refieren a "Falta de personal/Demora en la atención/ Largas colas".	Agencias	Trimestral (I, II y III Trimestre 2020)	92	Se informó a la Gerencia Banca de Servicio y a la Gerencia de RR.HH para que evalúen planes de contingencia y exista siempre la dotación de personal necesaria para brindar un servicio fluido y continuo en las agencias.	Gerencia Banca de Servicios y Gerencia de Recursos Humanos
Gerencia de Planeamiento y Desarrollo Subgerencia Gestión de la Calidad	Clientes	Reclamo por Inadecuada Atención al Cliente / Usuario	El 2.6% de los Reclamos por Inadecuada Atención al Cliente / Usuario, se refieren a "No respetan horarios de atención/No hubo atención".	Agencias	Trimestral (I, II y III Trimestre 2020)	78	Se informó a la Gerencia Banca de Servicio y a la Gerencia de RR.HH para que evalúen planes de contingencia y exista siempre la atención continua en las agencias, las mismas que en ocasiones dejaron de atender, por personal contagiado de Covid-19.	Gerencia Banca de Servicios y Gerencia de Recursos Humanos

Banca de Servicio Subgerencia Gestión del Cliente	Clientes	Atención en Agencias	Quejas de los clientes por exceso de colas para cobro de pensiones y bonos otorgados por el estado, poco personal en las ventanillas.	Agencias	Recurrente	<p>1. Se le indica al cliente que por temas relacionados a la pandemia (COVID -19) el aforo en las agencias se ha visto reducido (Todas las agencias cuentan con señalización de aforo visibles). Se obliga a mantener el distanciamiento social dentro y fuera de las agencias.</p> <p>2. Se colocó en las agencias a nivel nacional Banner con información de los agentes multired más cercanos y /o cajeros automáticos, a fin de derivar a los clientes y evitar las aglomeraciones en las agencias.</p> <p>3. Se gestionó la contratación de 262 personas con contrato de Capacitación Laboral Juvenil (CLJ), para las agencias a nivel nacional desempeñando la siguiente función: a.- Bioseguridad (Toma de temperatura, entre otros) b.- Ordenamiento de colas c.- Derivación de los clientes a los canales alternos</p>	Gerencia Banca de Servicio Gerencia de Recursos Humanos
Subgerencia Atención Centralizada de Reclamos	Clientes	Reclamos / Requerimientos	No dispensación de efectivo - ATM BN.	Internet / Red de Agencias/Mesa de Consulta/ Mesa de partes	Diaria	Se informa al cliente, la atención de su reclamo / requerimiento, al medio consignado en su reclamo, brindando las disculpas del caso y expresando nuestro reconocimiento por su amable	Subgerencia Agente Corresponsales y ATM s

							comprensión, debido a que cada reclamo recibido es una oportunidad de mejora. Asimismo , dependiendo del caso se detalla el procedimiento indicado por el área encargada de atender dicha solicitud.	
Subgerencia Atención Centralizada de Reclamos	Clientes	Reclamos / Requerimientos	Calculo de Intereses - Tarjeta de crédito	Internet / Red de Agencias/Mesa de Consulta/ Mesa de partes	Diaria		Se informa al cliente, la atención de su reclamo / requerimiento, al medio consignado en su reclamo, brindando las disculpas del caso y expresando nuestro reconocimiento por su amable comprensión, debido a que cada reclamo recibido es una oportunidad de mejora. Asimismo , dependiendo del caso se detalla el procedimiento indicado por el área encargada de atender dicha solicitud.	Subgerencia Banca Personal

Subgerencia Atención Centralizada de Reclamos	Clientes	Reclamos / Requerimientos	ATM s Foráneos y consumos POS	Internet / Red de Agencias/Mesa de Consulta/ Mesa de partes	Diaria		Se informa al cliente, la atención de su reclamo / requerimiento, al medio consignado en su reclamo, brindando las disculpas del caso y expresando nuestro reconocimiento por su amable comprensión, debido a que cada reclamo recibido es una oportunidad de mejora. Asimismo , dependiendo del caso se detalla el procedimiento indicado por el área encargada de atender dicha solicitud.	Subgerencia Banca Virtual
Subgerencia Atención Centralizada de Reclamos	Clientes	Reclamos / Requerimientos	Bonos de Subsidio Económico	Internet / Red de Agencias/Mesa de Consulta/ Mesa de partes de la OP.	Diaria		Se informa al cliente, la atención de su reclamo / requerimiento, al medio consignado en la hoja de reclamación, evaluando su caso a través de las herramientas con que cuenta el BN, brindando la información solicitada en los plazos establecidos por los organismos reguladores.	Sección Canales Virtuales

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

El Banco de la Nación, manifiesta su compromiso con el medio ambiente a través de a la implementación del Decreto Supremo N° 009-2009-MINAM Medidas de Ecoeficiencia para el sector público, asimismo desde el 2020, el BN considera utilizar la Guía para el funcionamiento de la herramienta Huella de Carbono Perú, acorde a la Resolución Ministerial 237-2020 – MINAM, el cual detalla el procedimiento por etapas para que las organizaciones puedan medir su huella de carbono y optimizar su impacto en el ambiente.

El Banco de la Nación cuenta con la Directiva Medidas de Ecoeficiencia para el BN, en el cual se establecen las 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.

La medición de la huella de carbono 2018, permitió no sólo conocer el impacto ambiental a nivel nacional durante ese año, sino que se ha identificado mejoras que permitirán sobre todo optimizar y corregir el proceso para recopilar la información a través de la plataforma que tiene el BN y que diversos procesos sean más eficientes.

En el 2020, la Gerencia General del BN aprobó la implementación del Plan de Ecoeficiencia del BN, donde se establece un compromiso del BN por optimizar los procesos internos en la reducción de indicadores medio ambientales y contabilizar de manera adecuada los gases de efecto invernadero que emite. Asimismo, resulta fundamental establecer una cultura institucional ecoeficiente que sea de conocimiento y practica de todos los colaboradores.

Las principales acciones que plantean en el Plan de Ecoeficiencia son:

N°	TAREA
1	Identificar porcentaje de consumo por cada fuente de energía
2	Mapear las agencias que no tienen una facturación exclusiva de energía eléctrica para establecer un rango de facturación y consumo
3	Realizar un tutorial e instructivo para que los administradores puedan llenar de manera correcta el consumo de energía
4	Analizar mejoras de eficiencia energética en la oficina principal

5	Los equipos eléctricos se deben mantener apagados mientras no se encuentren en uso y desenchufados en la medida de lo posible
6	Apagar los monitores en las horas de refrigerio o cuando se retiren a alguna reunión por más de media hora
7	Campaña de comunicación donde se difunda el uso eficiente de energía.
8	Solicitar el compromiso de los administradores por el llenado de la información de consumos ya sean eléctricos, agua, papel, materiales, combustible, entre otros
9	Mapear las agencias que no tienen una facturación exclusiva de agua para establecer un rango de facturación y consumo.
10	Formular una guía de revisión de instalaciones sanitarias para verificar posibles fugas y constatar que el consumo es acorde con el recibo
11	Asegurar e implementar que la grifería de los servicios higiénicos y de ser posible de los kitchen, no tengan un consumo de agua superior a los 4 litros por minuto
12	Identificar que agencias tienen espacio suficiente para colocar contenedores diferenciados de residuos sólidos
13	Solicitar al concesionario del comedor un plan de optimización de residuos sólidos orgánicos, inorgánicos, del aceite de cocina. Asimismo debe considerar el uso eficiente del agua.
14	Verificar si es factible la venta de residuos sólidos como vidrios y plásticos.
15	Evitar la adquisición de productos que traigan empaques redundantes o superfluos (excesos de empaques de bolsas de plástico, agua de botella plásticas individuales)
16	Minimizar las adquisiciones de productos empaquetados individualmente, productos descartables y de un solo uso
17	Optimizar el aplicativo de ecoeficiencia en cada uno de los recursos
18	Seguimiento a las agencias para el llenado de indicadores de ecoeficiencia

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.

Durante el 2020, 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.

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.

El 48.5% son trabajadores del sexo femenino y 51.5% pertenecen al sexo masculino. Donde a proporción en provincias para el sexo femenino es mayor al masculino 57.7% y 45.3%. en Lima el 42.6% pertenecen al sexo femenino y el 57.4% al sexo masculino

El Banco de la Nación cumple con la Ley N°28783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) 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 de SST 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.

Afortunadamente durante el 2020 no se han registrado accidentes con víctimas mortales y la tasa de frecuencia de accidentes fue de 0.08 TFA y 17 días perdidos: 14 en Lima y 03 en provincias

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

A consecuencia de la Pandemia del COVID 19, las actividades de educación financiera se trasladaron al ámbito virtual, por lo que transmitir conocimientos y desarrollar habilidades y actitudes orientadas a mejorar la toma de decisiones que contribuyan al bienestar financiero de nuestros clientes, usuarios y ciudadanos en general, aprovechando el uso de la tecnología y el crecimiento de los entornos virtuales.

INICIATIVA: “MINI-HISTORIAS DE EDUCACIÓN FINANCIERA”

Esta iniciativa busca conectar con el ciudadano a través de la exposición de casos con personajes e historias cercanos a su realidad (*Storytelling*).

INICIATIVA: “MICRO-NOTICIERO BN / BLOQUE DE EDUCACIÓN FINANCIERA”

Esta iniciativa busca transmitir conocimiento de educación financiera por medio del Noticiero BN.

En estas dos iniciativas se busca difundir el material en redes sociales, página web BN e incluso en CCTV de otras instituciones o entidades aliadas.

INICIATIVA: “EDUCACIÓN FINANCIERA EN ENTORNOS VIRTUALES”

Esta iniciativa es la nueva ventana para conectarnos mediante una plataforma virtual con los Coordinadores Regionales y Locales de los Programas Sociales, Equipos Técnicos Municipales u otras entidades y, desarrollar en entornos virtuales contenidos de educación financiera, que sea de interés para el público objetivo.

TEMAS ESPECÍFICOS:

- ¿Qué es un Presupuesto?
- Identificando mis ingresos y gastos
- ¿Cómo elaborar un Presupuesto?
- ¿Qué es el ahorro?
- ¿Cómo ahorrar de manera segura?
- ¿Para qué ahorrar?
- ¿Qué es una cuenta de ahorro?
- ¿Qué es la Cuenta DNI?
- Identificando canales de atención
- Multired Celular, el Banco en tus manos

PRINCIPALES ACTIVIDADES

- Semana Mundial del Ahorro / Banco Mundial.
- Micro Noticiero BN / Bloque de Educación Financiera.
- Mini-Historias de Educación Financiera para ser transmitidas en el CCTV de diferentes instituciones.
- Educación Financiera en página web BN.
- Educación Financiera en entornos virtuales con los Coordinadores de Programas Sociales.
- Fortalecimiento de Capacidades a Equipos Técnicos de las Municipalidades participantes del Premio Nacional "Sello Municipal".

CLIENTES / USUARIOS / CIUDADANOS

- Jóvenes de Institutos y Universidades
- Clientes y Usuarios BN
- Coordinadores Regionales y Locales de los diferentes Programas Sociales.
- Equipos Técnicos de las Municipalidades (ETM)

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.

En el 2020, se registraron 1263 proveedores en el 2020, 452 fueron proveedores de suministros (bienes). El total de proveedores está distribuido de la siguiente manera: 552 (43.7%) proveedores en Lima y 711(56.3%) proveedores en los otros departamentos.

Las contrataciones de bienes, refiere a productos terminados y la de servicio a contratación especializada que no demanda 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. Riesgos

El Banco de la Nación, cuenta con las siguientes herramientas para la correcta administración de riesgos con nuestros grupos de interés: Manual de Riesgos de Corrupción, Manual de Riesgo Operacional, Plan de Continuidad de Negocio y Plan de Emergencia.

Desde la visión de responsabilidad social, es necesario implementar una política de administración de riesgos enfocados al cambio climático y riesgos ambientales, ya que no están considerados estos puntos dentro del sistema de administración de riesgos actual del BN.

Considerar los riesgos sociales y ambientales, consolidaría nuestro compromiso con la sostenibilidad, ya que permitirá tener una visión más amplia de la relación con los grupos de interés y establecer estrategias de relacionamiento comunitario.