



Reporte de Sostenibilidad 2017

Un año con grandes retos y grandes satisfacciones



**Banco
de la Nación**

el banco de todos

El Banco de la Nación, comprometido con el desarrollo económico y sostenible del Perú, tiene el agrado de presentar el **Reporte de Sostenibilidad 2017** en formato digital, contribuyendo así con la reducción de gases de efecto invernadero y la transformación en una empresa carbono neutral.



Fotografía de Portada

Jhon Jesús Granados, empleado de la Oficina de Jauja y parte de nuestro equipo de gestores del cambio.

Somos un Banco Socialmente Responsable



Foto: Puesta del sol en playa Huanchaco, Trujillo.

 **Banco
de la Nación**
el banco de todos

Y nuestro desempeño nos dirige por un buen camino

Índice del Reporte

Nuestro Desempeño en Números

Páginas 5 a 14

Capítulo III

El Medio Ambiente en Nuestro Banco

Páginas 71 a 81

Mensaje del Presidente Ejecutivo

Páginas 15 a 17

Capítulo IV

Índice de Estándares GRI

Páginas 82 a 94

Capítulo I

Somos el Banco de todos los Peruanos

Páginas 18 a 45

Encuesta

Página 95

Capítulo II

Desempeño con nuestros grupos de interés

Páginas 46 a 70

**Nuestro Desempeño
en Números**

Celebramos

51 Años

Al servicio de todos los peruanos

Foto: Sede Principal, San Borja, Lima.

Nuestro Desempeño en Números

5 Directores con un sólido compromiso con la Sostenibilidad



Rossana Carla Polastri Clark
Vicepresidenta



Jorge Juan Barreda Cruz
Director



Luis Federico Viacava Breiding
Director



Luis Fernando Gonzáles-Prada Saponara
Director



José Berley Arista Arbildo
Director

**Nuestro Desempeño
en Números**

482 727 597
Operaciones realizadas



Red de Agencias
En los 24 departamentos del Perú



MultiRed
Agente

**En todos nuestros
Canales de Atención**

 **Banco
de la Nación**
el banco de todos

Nuestro Desempeño en Números

8 204

Canales de Atención



MultiRed
Celular



MultiRed
Cajero

**En todo el país y a través
de MultiRed Virtual en todo
el mundo**

Nuestro Desempeño en Números

4 652

Empleados integran
nuestro Banco



Agencia
Jauja, Junín.

Agencia
Amarilis, Huánuco.



46%

De nuestros colaboradores
son mujeres

Nuestro Desempeño en Números

100%

De presencia en los 24 Departamentos del Perú



Agencia
Recuay, Ancash.



Agencia
Casa Grande, Lo Libertad.

634

Agencias Interconectadas a Nivel Nacional

Nuestro Desempeño en Números

6 655

Agentes MultiRed a Nivel Nacional



Multired Agente
Guadalupe, La Libertad



Multired Cajero
Huánuco

915

Cajeros Automáticos a Nivel Nacional

**Nuestro Desempeño
en Números**

367 Agencias
Son Única Oferta Bancaria (UOB)



Agencia UOB
Ciudad de Dios, La Libertad

MultiRed
Virtual

**Gracias a nuestra MultiRed
Celular, llegamos hasta las zonas
más alejadas del país**



Nuestro Desempeño en Números

15 716

Personas Capacitadas en Educación Financiera



Capactiación

Atención
al Cliente



S/ 196 298 158

Pagados en impuesto a la Renta

Nuestro Desempeño en Números

3.99 tCO₂

de GEI emitidas
por empleado

17.34 m³

de consumo promedio
de agua por empleado

20 120 unidades

de Residuos de Aparatos Eléctricos entregados para
su disposición final a empresa autorizada por DIGESA





**Mensaje del
Presidente Ejecutivo** (GRI 102-14)

Rodolfo Víctor Manuel Weiss Trelles



**Banco
de la Nación**
el banco de todos

Estimado lector:

Me complace presentar el Reporte de Sostenibilidad 2017 del Banco de la Nación que tengo el honor de presidir, en el cual se detalla nuestro desempeño en las dimensiones económica, ambiental y social.

El 2017 fue un año de grandes retos y satisfacciones. Es así que obtuvimos el prestigioso “Distintivo Empresa Socialmente Responsable”, galardón otorgado por el Centro Mexicano para la Filantropía - CEMEFI* - y Perú 2021** - organización líder en responsabilidad social empresarial, en reconocimiento a nuestros compromisos y prácticas cotidianas, orientadas a la competitividad sostenible y responsable. Este tipo de reconocimientos nos permiten confirmar que estamos en el camino adecuado, y dentro de un proceso de mejora continua para consolidarnos como banco socialmente responsable. Justamente, en el marco de nuestro compromiso de mejora continua, en 2017 realizamos un mapeo de los actores que tienen relación directa e indirecta con el accionar del Banco de la Nación, para así poder desarrollar nuestras

estrategias de gestión y comunicación bidireccional con cada uno de ellos. Construir y consolidar relaciones con todos los actores nos ayudará a generar una cultura de valor, inclusión e identificación.

Un hito fundamental durante el año 2017 ha sido poder realizar la medición de nuestra huella de carbono, siguiendo un proceso que mide las emisiones de dióxido de carbono (CO₂) a lo largo de la cadena de producción de bienes y servicios, desde la obtención de materias primas hasta el tratamiento de desperdicios, el transporte y la logística. Así, hemos podido cuantificar el impacto ambiental que provocan nuestras actividades en Lima, para en 2018 continuar con la medición de este impacto a nivel nacional. Ello nos permitirá contar con información



En 2017 fuimos reconocidos con el Distintivo Empresa Social Responsable por el CEMEFI* y PERÚ 2021.**

Mensaje del Presidente Ejecutivo



Nuestra plataforma en línea contribuye en la inclusión y bancarización de nuevos clientes y agiliza las operaciones con nuestros clientes actuales.

real sobre nuestro impacto en el ambiente, para poder establecer planes de mejora que contribuyan a disminuir de nuestras emisiones de CO₂.

Durante 2017 también se realizó la identificación de la materialidad, que se logra a través del análisis de las actividades relevantes del BN y del diálogo con sus grupos de interés. Dentro de este marco, se pudo recoger información sobre expectativas y puntos de vista sobre la mejora de diversos procesos, acciones y proyectos, permitiendo priorizar como objetivo para los próximos años, la realización de acciones que contribuyan al trasvase de clientes y usuarios hacia canales alternativos, reduciendo la congestión en nuestro canal tradicional (agencias). Ello implica redireccionar nuestros esfuerzos hacia la banca celular, banca por internet, agentes corresponsales, cajeros automáticos y nuestras aplicaciones para smartphones. El resultado esperado

es una reducción drástica del tiempo de espera para realizar operaciones, y la mejora sustantiva de la calidad de servicio.

Sabemos que el trayecto es largo y que aún nos falta un gran trecho para lograr una verdadera gestión sostenible y socialmente responsable. Pero sabemos que ya estamos en ese camino, por lo que 2018 será un año lleno de retos y desafíos, que afrontaremos con gran confianza, con la invaluable colaboración de todos los trabajadores y ejecutivos del BN.

Rodolfo Víctor Manuel Weiss Trelles

Presidente Ejecutivo
del Banco de la Nación



Capítulo I
Somos el Banco
de Todos los Peruanos

 **Banco**
de la Nación
el banco de todos

I. Quiénes somos y qué hacemos

Los antecedentes de nuestro Banco se remontan a los siguientes años

Somos una empresa de derecho público, integrante del Sector Economía y Finanzas, con autonomía económica, financiera y administrativa, que 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 brazo financiero del Estado.



I. Quiénes somos y qué hacemos



Las actividades que desarrolla nuestro Banco están detalladas en su Estatuto ubicado en el siguiente link:

<http://www.bn.com.pe/nosotros/estatuto.asp>

Sin embargo, a continuación destacaremos algunas de ellas como:

- a) Actuamos como Agente Financiero del Estado.
- b) Brindamos servicios de recaudación, por encargo del acreedor tributario debiendo existir aprobación del Banco y un convenio específico de recaudación.
- c) Otorgamos créditos y otras facilidades financieras a los organismos del Gobierno Nacional, Gobiernos Regionales y Locales y demás Entidades del Sector Público Nacional.
- d) Recibimos 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.

I. Quiénes somos y qué hacemos

En suma, generamos valor económico y social a través de la bancarización a lo largo y ancho del Perú, porque estamos donde ningún otro banco llega y somos la Única Oferta Bancaria (UOB). Las actividades y cobertura de nuestro banco, contribuyen al dinamismo económico del Perú, especialmente con el desarrollo social, por su presencia en comunidades alejadas.

En estos 51 años de trayectoria al servicio de los peruanos, nuestros servicios se han adecuados a la demanda y a los avances tecnológicos en materia de banca. (GRI 102-2) (GRI 102-5).

En el año 2017, el Directorio vigente estuvo integrado por:



Presidente Ejecutivo	A	Rodolfo Víctor Manuel Weiss Trelles
Vicepresidente	B	Rossana Carla Polastri Clark
Directores	C	Jorge Juan Barreda Cruz
	D	Luis Federico Viacava Breiding
	E	José Berley Arista Arbildo

I. Quiénes somos y qué hacemos



El Presidente Ejecutivo y demás miembros del Directorio son designados por Resolución Suprema refrendada por el Ministerio de Economía y Finanzas. Asimismo, el Gerente General es designado por el Directorio y a su vez el Gerente General designa a los Gerentes de línea, de asesoría y de apoyo. A estos cargos es a quienes nos referimos como altos ejecutivos. (GRI 202-2).

Como observamos, cuatro directores son del sexo masculino y una, del sexo femenino. Todos los miembros son personas con una larga trayectoria profesional en el área de banca y/o finanzas y son mayores de 50 años.

Nuestras actividades las resumimos en nuestra MISIÓN:

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

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

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

Nuestro Banco tiene la siguiente estructura orgánica, la misma que ha sido modificada en la Sesión de Directorio N° 2174 del 25 de setiembre de 2017. Esta estructura contempla entre otros, el Comité de Remuneraciones que se incorpora a los otros 4 Comités del Banco: Auditoría, Riesgos, Créditos, Activos y Pasivos y de Inversiones que venían funcionando desde años anteriores. En el Reglamento de Organización y Funciones (ROF) del Banco de la Nación 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.

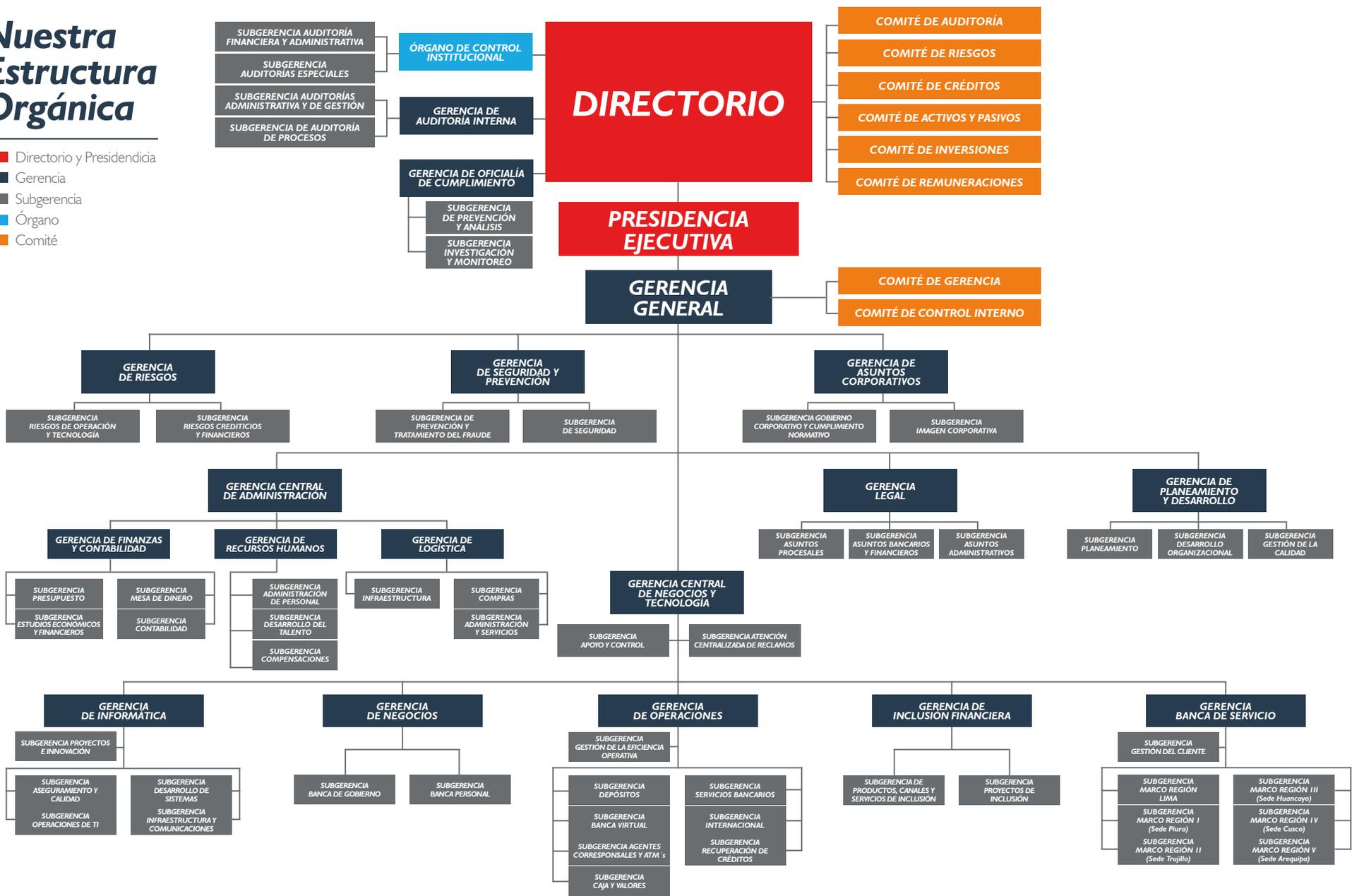
Este ROF se encuentra en:

<http://www.bn.com.pe/nosotros/rof/rof.pdf>

(GRI 102-2) (GRI 102-10)

Nuestra Estructura Orgánica

- Directorio y Presidencia
- Gerencia
- Subgerencia
- Órgano
- Comité



I. Quiénes somos y qué hacemos

**Pietro Rino
Malfitano
Malfitano**
Gerente
General



Directorio
6 Comités

En el Organigrama aprobado está la **Gerencia de Inclusión Financiera**, cuya misión es promover la inclusión financiera productiva y transaccional, los seguros y servicios referidos al segmento objetivo de inclusión financiera, la asistencia técnica y la educación financiera, considerando la importancia de ser inclusivos.

De Auditoría

De Créditos

De Riesgos

De Gestión de Activos y Pasivos

De Inversiones

De Remuneraciones

Gerencia General
2 Comités

La conformación de dichos comités varía según la naturaleza de éstos, pero siempre deben ser presididos por un miembro del Directorio, ya sea por el Presidente o por un Director designado por el Directorio.

De Gerencia

De Gestión Interna

En el siguiente link, se detallan las funciones de cada uno de los Comités de Directorio y de los Comités de la Gerencia General. (GRI 102-18).

<http://www.bn.com.pe/nosotros/rof/rof.pdf>

2. Dónde estamos

Nuestras oficinas están ubicadas solo en el Perú, la sede principal está en la Avenida Javier Prado Este 2499, distrito de San Borja, provincia y departamento de Lima y tenemos oficinas en los 24 departamentos del país; llegamos a los lugares más inaccesibles a través de diversos canales de atención: agencias, cajeros automáticos, Agentes Multired, Banca por Internet, Banca Celular y las Plataformas Itinerantes de Acción Social (PIAS) que son embarcaciones fluviales que recorren los principales ríos de la Amazonía, llevando los servicios de nuestro banco. Estamos desde el nivel del mar hasta los lugares de mayor altitud de nuestro país, así como en las zonas más alejadas.
(GRI 102-3) (GRI 102-4).



Sede Principal

Avenida Javier Prado Este 2499, San Borja, Lima



Somos Multicanal



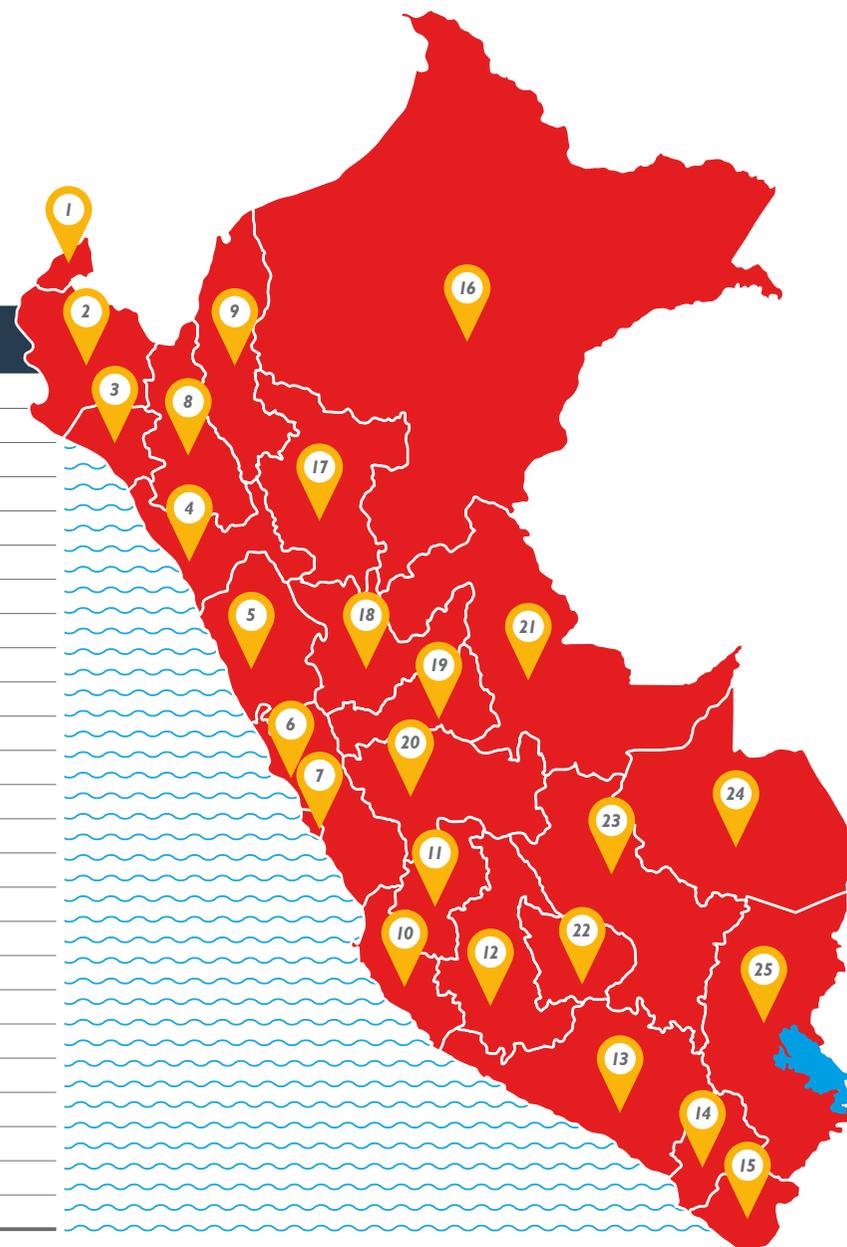
A tu servicio
Estés donde estés



2. Dónde estamos

En el siguiente mapa, graficamos nuestra presencia con nuestros canales de atención en cada uno de los departamentos del Perú.

Departamento	Oficinas	Cajeros Automáticos	Cajeros Corresponsales Agentes MULTIRED
1. Tumbes	6	10	80
2. Piura	39	33	401
3. Lambayeque	28	45	255
4. La Libertad	36	42	301
5. Ancash	38	34	221
6. Lima	110	338	1427
7. Callao	15	30	115
8. Cajamarca	39	36	362
9. Amazonas	13	16	213
10. Ica	16	24	132
11. Huancavelica	14	11	196
12. Ayacucho	26	19	245
13. Arequipa	31	35	443
14. Moquegua	10	8	55
15. Tacna	11	11	80
16. Loreto	19	27	174
17. San Martín	20	27	320
18. Huánuco	20	21	209
19. Pasco	15	9	97
20. Junín	26	39	422
21. Ucayali	11	14	105
22. Apurímac	17	12	172
23. Cusco	33	47	338
24. Madre de Dios	8	6	33
25. Puno	33	21	259



Fuente: Gerencia Banca de Servicio

2. Dónde estamos

En el año 2017, iniciaron operaciones **6 nuevas oficinas** y en el siguiente mapa señalamos la ubicación geográfica.

N°	Oficina	Distrito	Provincia	Departamento
1	Universidad Nacional San Antonio Abad del Cusco	Cusco	Cusco	Cusco
2	Megaplaza	Independencia	Lima	Lima
3	Chungui	Chungui	La Mar	Ayacucho
4	Brasil	Magdalena del Mar	Lima	Lima
5	MACMYPE - Lima Este	El Agustino	Lima	Lima
6	Pucacolpa	Huanta	Huanta	Ayacucho

Fuente: Gerencia Banca de Servicio.



2. Dónde estamos

Asimismo, se produjo el cierre de **4 oficinas** a nivel nacional y en el siguiente mapa presentamos la ubicación que tenían dichas oficinas.

N°	Oficina	Distrito	Provincia	Departamento
1	Jockey Plaza	Santiago de Surco	Lima	Lima
2	Sunat - Lima	Lima	Lima	Lima
3	Sunat - San Isidro	San Isidro	Lima	Lima
4	Hospital II Santa Rosa de Piura	Piura	Piura	Piura

Fuente: Gerencia Banca de Servicio.



3. Nuestros Productos y Servicios



El BN a través de la Gerencia de Planeamiento, en el año 2017, ha propuesto la incorporación de temas como la segmentación del mercado en la directiva “Clasificación y Definición de los Productos/servicios y Canales de Atención del Banco de la Nación”-BN-DIR-3700-216-01 Rev.9, la que propone segmentar el mercado en: personas naturales, entidades públicas y empresas privadas.

Actualmente, de acuerdo con la directiva señalada en el párrafo precedente, el Banco de la Nación atiende un total de 84 productos y servicios, organizados de acuerdo con la gerencia que los controla. En los siguientes cuadros figuran los productos y servicios de mayor consumo por clientes y usuarios:

Gerencia	Producto
Banca Estatal y Minorista	Préstamos por convenio y clásico
	Préstamos: personal, para estudios
	Crédito hipotecario
	Seguros: protección de tarjeta, sepelio, SOAT, cuota protegida, oncológico y enfermedades graves
	Seguros vinculados al crédito
Inclusión Financiera	Multifinance
	Línea de crédito IFIS
Banca Estatal y Minorista	Cuenta de ahorros
	Cuentas CTS y cuentas corrientes
	Cuenta corriente
	Depósitos a plazo con entidades públicas
	Depósitos en cuenta corriente (Canje electrónico)

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.

3. Nuestros Productos y Servicios



Gerencia	Servicio
Finanzas y Contabilidad	Compra y venta spot de moneda
	Corresponsalía (con el Exterior)
Banca Estatal y Minorista	Corresponsalía (Local)
	Recaudación – Entidades Públicas
Inclusión Financiera	Oficinas compartidas
Operaciones	Depósitos judiciales
	Depósitos administrativos
	Pago a proveedores del Estado
	Liberación de fondos Sunat
	Pago de haberes
	Pago deuda externa
	Multiexpress
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-oI Rev.9.

(GRI 102-2)

3. Nuestros Productos y Servicios



El Principio o Enfoque de Precaución el BN lo aplica en forma obligatoria ya que debe cumplir con lo que señala la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, mediante su Circular SBS N° G-165-2012 y Circular SBS N° G-170-2013 “Informe de riesgos por nuevos productos o cambios importantes en el ambiente de negocios, operativo o informático”, ha dispuesto la evaluación de los riesgos asociados al desarrollo de nuevos productos y servicios.

En ese sentido, el BN en cumplimiento de las circulares señaladas, ha establecido lineamientos internos en la Circular **“Gestión de Riesgos de Nuevos Productos o Cambios Importantes en el Ambiente de Negocios, Operativo o Informático del Banco”**, para la gestión de los riesgos asociados a nuevos productos y cambios importantes; debiendo presentar un informe de evaluación de riesgos al Comité de Riesgos, previo a su lanzamiento, que considere la identificación, evaluación y tratamiento de dichos riesgos. (GRI 102-11).

Los 5 miembros del Directorio al inicio de su gestión reciben una inducción sobre la política y procedimientos anticorrupción, asimismo, se les comunica el contenido del código de ética y los mecanismos que tiene el BN para

realizar las denuncias que contravienen dicho Código. (GRI 205-2).

Actualmente el BN 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 peruano perteneciente al Estado peruano. Asimismo, no estamos afiliados a asociaciones del sector como **ASBANC**, que es una asociación de la banca comercial, ya que somos banca estatal, que tiene un rol subsidiario para atender a todos y lograr la inclusión económica y social en cumplimiento de sus objetivos estratégicos. (GRI 102-12) (GRI 102-13).

4. La Economía en nuestro Banco

En concordancia con el objetivo estratégico general, de acuerdo con el Plan Estratégico 2013 - 2017: Aumentar el valor económico y social generado para el estado y el ciudadano y sus objetivos específicos:

Objetivos Específicos	Incrementar la creación de valor económico	Incrementar la eficiencia
Promover la inclusión financiera para crear valor social	Generar valor promoviendo servicios para el ciudadano	Mejorar la gestión de la Responsabilidad Social Empresarial



Es que presentamos a continuación el Valor Económico Directo Generado y distribuido en el año 2017. Esto nos permite reconocer el impacto total en los grupos de interés clave, tales como los 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). (GRI 103-2).

4. La Economía en nuestro Banco



Valor Económico	Total 2017 en S/
Valor Económico Generado	2 369 283 664
Ingresos totales de la empresa:	
Ingresos financieros	1 629 345 709
Ingresos por participación o dividendos	2 214 382
Otros	737 723 871
Valor Económico Distribuido	1 494 846 584
Costos operativos totales de la empresa: materiales, subcontratas, mano de obra (terceros), gastos generales y equipos y fletes	555 416 921
Costos por salarios y beneficios sociales a empleados	652 078 262
Costos de financiamiento/dividendos	20 023 420
Monto total de impuestos pagados (ITF, IR y otros)	266 271 181
Monto de donaciones voluntarias de la empresa	1 056 800
Valor Económico Retenido	
Valor Generado - Valor Distribuido	874 437 080

Fuente: Gerencia de Finanzas.

(GRI 201-1)

4. La Economía en nuestro Banco



Es oportuno señalar que las siguientes entidades están incluidas en los Estados Financieros Consolidados en el año 2017:

Banco Central de Reserva del Perú

Banco de Crédito del Perú

Banco Continental – BBVA

Banco Scotiabank

Banco Internacional del Perú – Interbank

Banco Financiero del Perú

Mi Banco

Agrobanco

Financieras: Edificar, Crear (Arequipa), Confianza, Proempresa y Nueva Visión.

Caja Municipal de Ahorro y Crédito: Popular Lima, Arequipa, Huancayo, Maynas, Ica, Trujillo y Tacna.

Caja Rural de Ahorro y Crédito: Nuestra Gente, Sipán y Los Andes.

EDPYME: Nueva Visión, Raíz, Credivisión, Acceso Crediticio, Alternativa y Proempresa.

COFIDE

Fondo Mi Vivienda

(GRI 102-45)

En el año 2017, el BN realizó inversiones significativas en infraestructura en la Agencia Mi Perú, en el distrito de Ventanilla por S/ 850 387.85 y en la Oficina Especial Centro Binacional de Atención Fronteriza en Aguas Verdes – Tumbes. Los impactos de estas inversiones han sido mayormente positivos, porque se ha puesto al banco cerca de los ciudadanos que viven en zonas alejadas y pueden acceder a los productos y servicios que ofrece nuestra entidad, sin tener que desplazarse a otros lugares. (GRI 203-1).

5. Nuestros Grupos de interés y temas materiales

Hemos realizado un mapeo de los grupos de interés en el que se determinó que estos son: Empleados, Clientes, Proveedores, Estado y Comunidad. En el siguiente cuadro presentamos los grupos de interés y los canales de diálogo mediante los cuales mantenemos comunicación con dichos grupos.

Empleados	Clientes	Proveedores	Aliados Estratégicos	Comunidad	Estado
Memoria Anual	Memoria Anual	Memoria Anual	Memoria Anual	Colaboración con Fundación Cultural del BN	Reuniones de Directorio y Comités
Reporte de Sostenibilidad	Reporte de Sostenibilidad	Reporte de Sostenibilidad	Reporte de Sostenibilidad	Colaboración con instituciones de ayuda humanitaria (Cruz Roja) para canalizar donaciones	Memoria Anual
Comité de Salud y Seguridad en el Trabajo	Encuestas de Satisfacción	Convocatoria a procesos de selección	Contratos de servicios	Capacitación financiera	Reporte de Sostenibilidad
Encuestas de Clima Laboral	Plataforma web: Clientes	Gestión de denuncias y reclamos	Capacitación con aliados	Caminatas y bicicleteadas	Reportes trimestrales BCR
Comunicados Intranet	Gestión de reclamos	Informes de calidad de servicio		Programa de voluntariado	Portal institucional
Gestión de denuncias	Avisos en paneles de TV en oficinas	Comunicación vía electrónica		Avisos y comunicados en la web	Avisos y comunicados en la web
Reuniones de Trabajo	Avisos sobre prevención de fraude o estafa	Reuniones			Entrevistas en prensa escrita, radio y televisión a voceros de la Alta Dirección
Reuniones para compartir fechas importantes					

5. Nuestros Grupos de interés y temas materiales

Con el fin de mantener un diálogo con los grupos de interés para conocer los temas que consideran importantes, en el año 2017, se realizaron encuestas y entrevistas, llegando a determinarse que reducir la cantidad de clientes en las agencias del banco y que estos migren a canales alternativos debería ser el objetivo principal alrededor del cual deberían desplegarse acciones con los principales stakeholders o grupos de interés.

Para el grupo de interés: empleados, se realizaron encuestas a dos grupos definidos, los que están en atención al público (ventanillas) y de oficina en la oficina principal y de la Macro Región Lima y en 7 ciudades del ámbito de las 5 Macro Regiones. Además se realizaron entrevistas con Gerentes y Sub Gerentes en Lima y Sub Gerentes de las Macro Regiones; con representantes de los proveedores de servicios de tecnología de la información y de las empresas de seguridad que apoyan en algunas localidades del interior en la atención del público; con los denominados 'aliados estratégicos' que agrupa a las empresas que otorgan tarjetas de crédito, que son colocadas a través

del BN y los Agentes Multired, que son aliados del banco, porque prestan servicios en horarios de mayor amplitud que en las oficinas. También se entrevistaron a clientes en las agencias, tanto personas del sector público como del sector privado. En el siguiente cuadro presentamos las acciones a tomar para los grupos de interés de mayor relevancia en la actividad del BN, en función del objetivo principal: reducir la cantidad de clientes en las oficinas del banco, como señalamos en un párrafo precedente.



5. Nuestros Grupos de interés y temas materiales

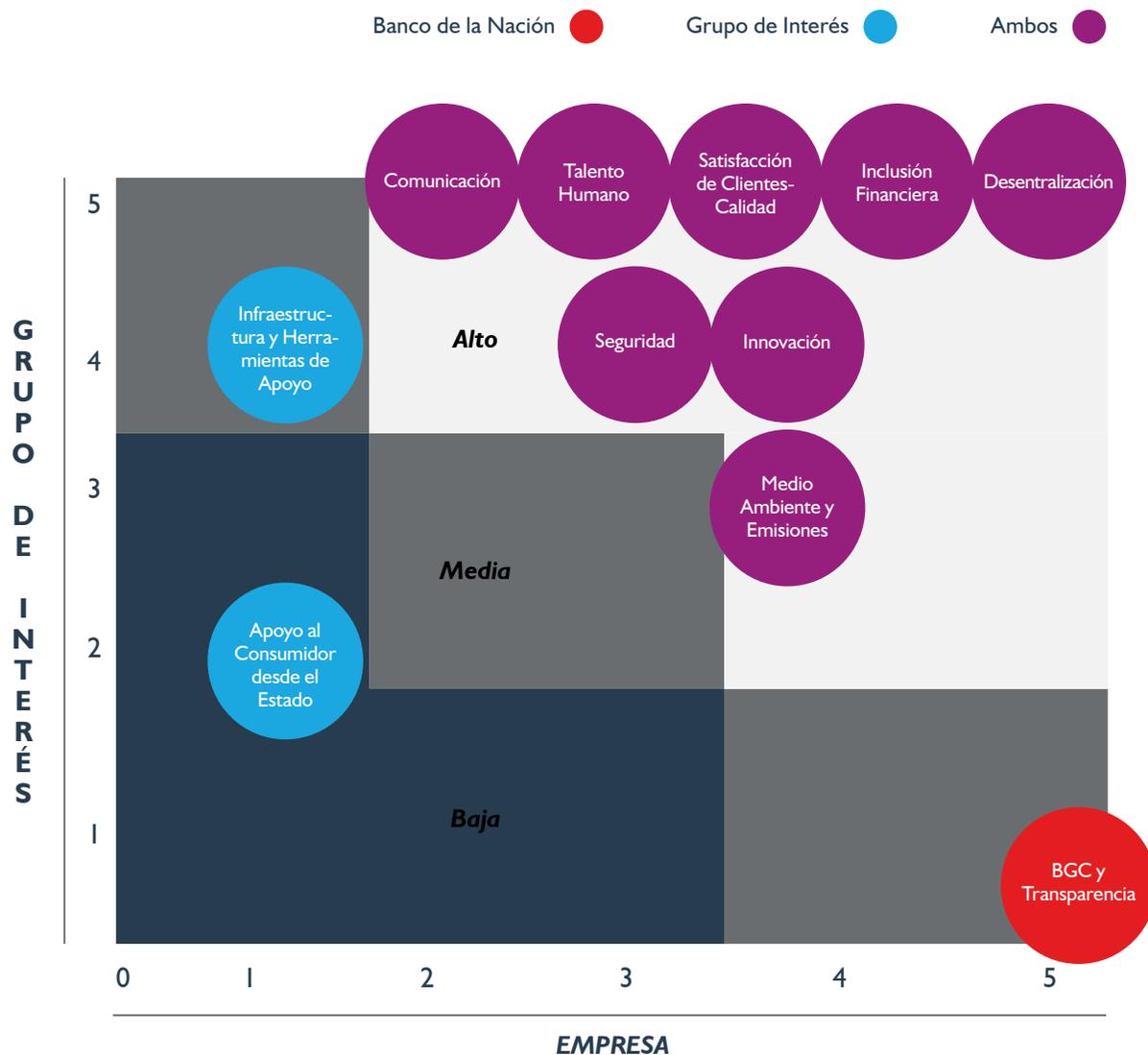
Empleados	Cientes-Programas Sociales	Cientes-Públicos	Proveedores	Aliados Estratégicos	Estado
Capacitación para mejorar habilidades blandas	Difundir canales alternativos mediante pantalla y a través de capacitaciones	Incentivar la migración a canales alternativos con los profesionales activos de entidades públicas que tienen conocimiento de tecnología	Incrementar velocidad de red y mayor seguimiento en el desempeño de redes	Realizar alianzas con Visa y Mastercard para realizar acciones conjuntas en favor de que los clientes usen canales alternativos (ATM, agentes, celular, etc.)	Mayor coordinación con otras entidades para el uso de la nueva plataforma de Fonafe y sustentar mayor cantidad de personal
Uso de herramientas tecnológicas de última generación	Brindar capacitaciones en alfabetización digital en las mismas oficinas abordando máximo 3 temas y repetirlos para asegurar su completa comprensión (uso de ATM, de agentes y de teléfono)	Apoyo de las entidades públicas para que brinden información a sus empleados sobre uso de canales de atención alternativos a las oficinas del BN	Realizar una consultoría en redes para promover mejoras	Contar con una línea telefónica de ayuda para socios estratégicos con tiempos de atención máximos (manejada por un tercero de TI)	Óptima representatividad del BN en la Comisión Multisectorial de Inclusión Financiera
Capacitación básica en lenguas predominantes en zonas alejadas	Evaluar el uso de comunicación para publicitar uso de canales alternativos, tomando en cuenta la cultura de cada lugar	Informar sobre los días de pago de los beneficiarios de programas sociales para que servidores no asistan en esas "fechas pico"	Colocar redes de contingencia más confiables	Con respecto a los agentes Multired, brindarles mayor apoyo en seguridad, difusión, información y señalización	Usar las acciones de SBS como benchmark para replicarla
Evaluar iniciativas actuales (abrir más temprano) para validar su efectividad	Utilizar el circuito cerrado de televisión -CCTV- de las agencias para informar sobre canales alternativos de manera lúdica con textos en la parte inferior de la pantalla – close caption	Otorgar premios por el uso de canales alternativos	Colocar penalidades más altas a los proveedores de TI	Empoderar a los agentes Multired y brindarles atención especializada en caso se presenten problemas con algún cliente	Coordinar con la SBS para solicitar una mayor digitalización de documentos para promover el proyecto "paperless"
Premiar a los trabajadores que presenten ideas innovadoras para reducir las colas	Evaluar alternativas para que los clientes se sientan más seguros	Utilizar el Circuito Cerrado de Televisión – CCTV- para instruir sobre el uso de canales alternativos en forma lúdica	Alianzas con proveedores de telecomunicaciones para difundir el uso de los productos tecnológicos del BN	Realizar seguimiento a agentes para asegurar que cumplan con sus funciones	Coordinar con SBS alternativas de reducción de papel en los contratos y en otros documentos
Colocar una persona de apoyo en la puerta de cada oficina para atender casos fáciles y direccionar a los clientes dónde ir y/o en qué cola colocarse	Abrir un mayor número de ventanillas para atención de personas con habilidades diferentes y personas mayores en los días de pago de programas sociales	Brindar mayor apoyo para que los clientes se sientan seguros con el uso de canales alternativos	Outsourcing de PCs con el fin de renovarlas cada 3 años e igualmente de impresoras (ticketers) en las ciudades fuera de Lima	Brindar información clara a los clientes sobre que trámites se pueden realizar en agencias multired y cuales en las oficinas del BN	Generar alianzas estratégicas con entidades del Estado con quien se coordina tomando en cuenta que el BN es una de las entidades estatales más reconocidas del país
Asegurar el servicio óptimo del sistema informático	Ubicar practicantes como "matacolas", para resolver trámites simples, enseñar el uso de ATM, banca telefónica y guiarlos a las ventanillas que les corresponde	Capacitar acerca del pago automático de préstamos con depósitos que reciben por pago de sueldos y pensiones	Capacitaciones a personal de seguridad con el fin de que brinden mejor atención a los clientes		
Rotación de trabajadores en días de mayor número de horas de atención			Tercerizar más servicios con el fin de liberar de funciones al personal de las oficinas del BN		

Fuente: Estudio de Materialidad.

5. Nuestros Grupos de interés y temas materiales

El BN en forma periódica realiza la determinación de los temas materiales relevantes para nuestros grupos de interés en los aspectos económicos, ambientales y sociales no solo para poder tomarlos en cuenta en nuestras relaciones con ellos, sino también que puedan ser abordados en los reportes de sostenibilidad. Esta determinación ha requerido realizar un análisis de la cadena de valor del BN para conseguir sus objetivos estratégicos generales y específicos y en función de las gerencias que tienen a su cargo la gestión de las actividades que realiza el BN y de los productos y servicios que ofrece. Asimismo, se realizó un análisis de los macro procesos, con el fin de determinar cuáles son los críticos para que finalmente el BN pueda darles solución y cumplir con brindar una atención óptima y eficiente en calidad y tiempo, a los clientes y usuarios del banco. Como consecuencia de este análisis hemos obtenido la Matriz de temas relevantes para los grupos de interés y para el Banco, en función de la importancia.

En el siguiente gráfico, presentamos la matriz de materialidad:



Fuente: Estudio "Identificación de asuntos materiales y posterior implementación de mecanismos de diálogo de los Grupos de Interés del Banco de la Nación".

5. Nuestros Grupos de interés y temas materiales

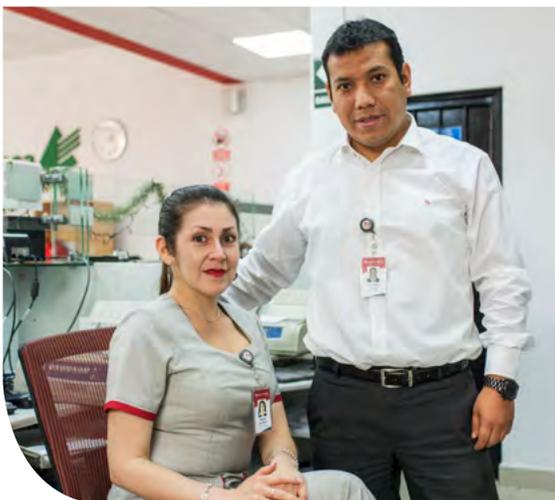
Con el fin de conocer qué es lo que sucede en otros bancos estatales a nivel de América Latina, se realizó una comparación con el Banco do Brasil, Banco del Estado de Chile y el Banco de la República Oriental del Uruguay, encontrándose coincidencias en los objetivos de estos 3 con nuestro banco y en los temas materiales encontrados.

Es así, que el El Banco do Brasil tiene como un tema material aumentar la satisfacción del cliente, reforzar las iniciativas de inclusión social y financiera; en el caso del Banco del Estado de Chile, los temas de alto impacto son el desarrollo de carrera, la inclusión financiera, el despliegue territorial, la satisfacción del cliente, la calidad de servicio y el trabajo con el Estado. Finalmente, las coincidencias entre los temas materiales del BN y el Banco de la República Oriental del Uruguay, se refieren al Valor Económico Directo Generado y Distribuido; proporción del gasto en proveedores locales; media de formación

de horas de formación al año por empleado, porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas de desempeño y desarrollo profesional e incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico. (GRI 102-40) (GRI 102-42) (GRI 102-43) (GRI 102-44) (GRI 102-46)



6. Prácticas de Buen Gobierno Corporativo y Ética



El BN 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).

En forma anual, se realiza la Evaluación del proceso de Implementación del Código de Buen Gobierno Corporativo del Banco de la Nación, cuyo informe ejecutivo correspondiente al año 2017, ha sido aprobado por el Directorio en la Sesión N° 2193 de fecha 22 de

febrero de 2018. Esta evaluación comprende 2 aspectos: nivel de madurez de la empresa con respecto a todos los principios del Código de Buen Gobierno Corporativo (CBGC) y el nivel de cumplimiento por secciones.

Para el año 2017, se ha incorporado la herramienta de autoevaluación de FONAFE y en cuanto al nivel de madurez el BN se encuentra en el 3, con un cumplimiento de 65.84%, lo que significa que se cumple con la gran mayoría de las recomendaciones del CBGC para las sociedades peruanas emitido por la Superintendencia del Mercado de Valores (SMV). El cumplimiento por secciones es del 100% con respecto a Objetivos de la Empresa de Propiedad del Estado (EPE) y Política de Riesgos y Código de Ética; Transparencia y Divulgación de la Información (96.67%); Derechos de propiedad (85%); Marco Jurídico de la EPE (54.46%) y El Directorio y la Gerencia (53.70%). (GRI 102-46). (GRI-102-47). (GRI 103-1). (GRI 103-2).

6. Prácticas de Buen Gobierno Corporativo y Ética



En el siguiente cuadro, presentamos el puntaje obtenido por secciones en los años 2017 y 2016.

Secciones	Nombre	Puntaje máximo	Puntaje 2017	Puntaje 2016
I	Objetivos de la Empresa de Propiedad del Estado (EPE)	6	6	6
II	Marco jurídico de la EPE	14	7.63	9.13
III	Derechos de propiedad	58	8.50	4.00
IV	El Directorio y la Gerencia	128	68.74	45.95
V	Política de Riesgos y Código de Ética	8	10.00	8.50
VI	Transparencia y divulgación de la información	30	29.50	29.50

Fuente: Informe Ejecutivo de Evaluación del Proceso de Implementación del Código de Buen Gobierno Corporativo del Banco de la Nación correspondiente al período 2017.

Como observamos en el cuadro precedente, en el año 2017 hubo una mejora en el desempeño en las secciones III, IV y V con respecto al año anterior; el mismo puntaje del año 2016 para la sección VI y una disminución en la sección II, respecto al 2016, esto debido a que, en el año 2017, Fonafe emitió lineamientos adicionales especiales para el cumplimiento de dicha sección y se evidenció que aún existen actividades pendientes de implementación para adecuarse a dichos lineamientos.

El informe señalado, también contempla un plan de trabajo de implementación de los principios del GBGC para el año 2018 y entre las tareas a ejecutar está la de gestionar y obtener la política para el cumplimiento de obligaciones y compromisos con todos sus grupos de interés, así como sus respectivos procedimientos aprobados y que sean difundidos para conocimiento de las áreas competentes.

6. Prácticas de Buen Gobierno Corporativo y Ética



El Banco de la Nación, tiene su propio Código de Ética en el cual se establecen 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 que debemos observar todos los que prestamos servicios en el BN desde la posición en que nos encontremos están detallados en el Código de Ética del BN, estos son:

- **Vocación de servicio al ciudadano**, enfocado a que los directores, trabajadores y proveedores de servicio se preocupen por atender con trato oportuno, humano y de calidad a los ciudadanos que requieren sus productos y servicios.
- **Compromiso e identificación**, se refiere a que los directores, trabajadores y proveedores de servicio muestren una actitud que busca superar las dificultades para alcanzar los objetivos con plena identificación institucional en cada localidad.
- **Promoción de la cultura financiera**, comprende a los directores, trabajadores y proveedores de servicio quienes fomentan el ahorro y los servicios que permitan integrar a los ciudadanos al mercado.
- **Conducta ética y profesional**, los directores, trabajadores y proveedores de servicio demuestran un comportamiento honesto, probo, transparente y de conducta intachable en su desempeño.
- **Responsabilidad social e inclusión financiera**, los directores, trabajadores y proveedores de servicio participan activamente en su comunidad, promoviendo la no discriminación y la educación e inclusión financiera del ciudadano. El Banco de la Nación buscará hacer de la actividad financiera un elemento de progreso para las comunidades y apoyando con programas sociales buscando la contribución en la superación de la pobreza e inequidad.

6. Prácticas de Buen Gobierno Corporativo y Ética



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

- **Respeto.** Implica actuar de conformidad con el orden jurídico, así como brindar un trato amable y oportuno a sus compañeros de trabajo, proveedores y clientes.
- **Probidad.** Actuar con rectitud y honestidad, procurando satisfacer el interés general y desechando todo provecho o ventaja personal obtenidos por sí o por intermedio de terceros.
- **Eficiencia.** Se refleja en la calidad en cada una de las funciones o actividades asignadas, buscando el mejor resultado para el Banco.
- **Idoneidad.** Implica desenvolverse con aptitud técnica, legal y moral en el desempeño de las funciones o actividades asignadas. Procurar una formación sólida, capacitándose permanentemente para un mejor resultado en el cumplimiento de las funciones o actividades asignadas.
- **Veracidad.** Expresarse con autenticidad en las relaciones funcionales con todos los miembros de la institución y público en general; contribuyendo al esclarecimiento de la verdad.
- **Lealtad.** Actuar con fidelidad y solidaridad hacia todos los miembros del Banco de la Nación, siguiendo las instrucciones y objetivos planteados por la Alta Dirección, en la medida que reúnan las formalidades del caso y tengan por objeto la realización de actos de servicio que redunden en beneficio de la institución.

6. Prácticas de Buen Gobierno Corporativo y Ética



- **Justicia y Equidad.** Tener permanente disposición para el cumplimiento de sus funciones, otorgando a cada uno lo que le es debido, actuando con equidad en sus relaciones con el Estado, clientes y con los demás trabajadores del Banco.
- **Perseverancia.** El colaborador es constante, dedicado y firme en la consecución de propósitos y metas establecidas por su empresa.
- **Puntualidad.** El colaborador actúa con respeto al tiempo de los demás, cumpliendo con los plazos establecidos.
- **Rendición de cuentas.** La empresa rinde cuentas por sus impactos a la sociedad, la economía y el medio ambiente.
- **Respeto a los intereses de los Grupos de Interés.** La empresa respeta, considera y responde a los intereses de sus grupos de interés.

(GRI 102-16)

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, nuestro banco posee 367 (57.9%) de las 634 agencias son la Única Oferta Bancaria - UOB, por lo que no compite con otras financieras porque consideran a las zonas rurales en que se ubican como no rentables, por ser zonas altoandinas y amazónicas, con la característica de tener poblaciones de pobreza a pobreza extrema.

En estas zonas el BN, 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. (GRI 206-1).

6. Prácticas de Buen Gobierno Corporativo y Ética



En materia de corrupción la Sub Gerencia de Prevención y Tratamiento del Fraude señala que se registraron un total de 24 casos relacionados a fraude interno y se reportaron 76 casos a través de la línea ética, en el entendido que este término se refiere a “conflicto de interés, transgresión a la normatividad, alteración de reportes entre otros”. Es preciso señalar que la Línea Ética, es 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.

De las operaciones evaluadas el porcentaje detectado ha sido del 25%. Estos hechos de corrupción se presentaron en el año 2016 y en el 2017, se ha realizado la investigación, encontrándose que los fraudes identificados se refieren a apropiación ilícita de fondos de bóveda y de cuentas de ahorro. Asimismo, se presentaron casos de préstamos Multired otorgados con información falsa y estafa a cerca de 10 clientes por préstamos personales que les otorgaba un empleado, el cual ha sido denunciado por estafa por los clientes y el BN ha tomado las acciones del caso por transgredir sus normas éticas..

Los casos detectados serán debidamente sancionados y esto permitirá realizar ajustes en la contratación de personal, por un lado y en los planes de control de corrupción por el otro. (GRI 205-1)

Siendo el BN una empresa pública está prohibida de hacer aportes a partidos políticos ya sea de nivel de gobierno nacional, regional o local, de acuerdo con la Ley de Partidos Políticos N° 28094, 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. (GRI 415-1).



Capítulo II
Desempeño con nuestros
Grupos de Interés

 **Banco**
de la Nación
el banco de todos

I. Nuestros Empleados

Los empleados son el recurso más importante del banco para el cumplimiento de sus objetivos estratégicos institucionales y es menester, proporcionarles el espacio físico adecuado y las herramientas necesarias para la ejecución de las actividades que conllevan dichos objetivos.

En las relaciones entre el BN y sus colaboradores, existe el Reglamento Interno de Trabajo, cuyo objetivo es normar las facultades y obligaciones del Banco de la Nación, así como sus derechos y obligaciones. Las disposiciones que comprende están dirigidas para fomentar la armonía en las relaciones laborales. Este Reglamento ha sido aprobado en el año 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. Asimismo, rige el 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 BN, 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.

Foto:
Colaboradores agencia Tingo María,
Huánuco

Adicionalmente a los documentos señalados, 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.



I. Nuestros Empleados

Foto:
Colaboradores agencia Huánuco,
Huánuco



Número de empleados con contrato a plazo determinado e indeterminado a nivel nacional.

Sexo	Tipo de Contrato		Total	%
	Plazo indeterminado	Plazo determinado		
Femenino	1 965	173	2 138	45.96
Masculino	2 428	86	2 514	54.04
Total	4 393	259	4 652	100.00

Fuente: Recursos Humanos.

Como se observa, el 94,4% de los empleados tienen contrato a plazo indeterminado y solo el 5,6% a plazo determinado. (GRI 102-8)

Ubicación geográfica de empleados por sexo.

Localidades	Sexo		Total	%
	Femenino	Masculino		
Oficina principal	554	878	1 432	30.79
Red Lima	495	557	1 052	22.61
Red Provincias	1 089	1 079	2 168	46.60
Total	2 138	2 514	4 652	100.00

Fuente: Recursos Humanos.

I. Nuestros Empleados

Foto:
Colaboradores agencia Ilo,
Moquegua



En el año 2017, se realizó un total de 264 nuevas contrataciones a nivel nacional, el 55,3%, fueron para nuestras oficinas en provincias; el 61% del sexo femenino y en cuanto a edad, el 69,7% son menores de 30 años. En el siguiente cuadro, se detallan las cantidades por ubicación geográfica, sexo y grupos etarios.

Región	Sexo	Grupo Etario (Años)	Empleados Contratados
Lima	Femenino	Menor de 30	42
		Entre 30 y 50	21
		Mayor de 50	0
	Masculino	Menor de 30	23
		Entre 30 y 50	27
		Mayor de 50	5
Provincias	Femenino	Menor de 30	80
		Entre 30 y 50	18
		Mayor de 50	0
	Masculino	Menor de 30	39
		Entre 30 y 50	9
		Mayor de 50	0
Total			264

Fuente: Recursos Humanos.

I. Nuestros Empleados

Foto:
Colaboradores agencia Huamanga,
Ayacucho



En el período del presente reporte, también se produjo el cese de empleados, de los cuales el 53,3% es del sexo masculino; en provincias cesaron 299 empleados (57,5%) y en su mayoría fueron empleados mayores de 50 años (46%). En el siguiente cuadro, presentamos el detalle de empleados cesados en el año 2017.

Región	Sexo	Grupo Etario (Años)	Empleados Cesados
Lima	Femenino	Menor de 30	21
		Entre 30 y 50	26
		Mayor de 50	44
	Masculino	Menor de 30	30
		Entre 30 y 50	67
		Mayor de 50	33
Provincias	Femenino	Menor de 30	36
		Entre 30 y 50	18
		Mayor de 50	98
	Masculino	Menor de 30	34
		Entre 30 y 50	49
		Mayor de 50	64
Total			520

Fuente: Recursos Humanos.

I. Nuestros Empleados

Foto:
Colaboradores agencia Huaraz,
Ancash



Afortunadamente, en el año 2017, no ocurrieron accidentes con víctimas mortales y la tasa de frecuencia de accidentes fue de 0,486 y 32 días perdidos en total. En el siguiente cuadro señalamos las TFA, TIEF, TDP y TAL ocurridas en Lima y provincias.

Lesiones, enfermedades y otros relacionados con el trabajo	Lima		Provincias		Total
	Femenino	Masculino	Femenino	Masculino	
Tasa de frecuencia de accidentes -TFA	0.365	0	0.121	0	0.486
Tasa de Incidencia de enfermedades profesionales - TIEP	0	0	0	0	0
Días perdidos - TDP	29	0	3	0	32
Absentismo - TAL	0	0	0	0	0
Víctimas mortales relacionadas con el trabajo	0	0	0	0	0

Fuente: Recursos Humanos.

I. Nuestros Empleados

En el BN, se 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 por ciento de sus miembros. En el Comité hay 6 representantes del total de los trabajadores, elegidos mediante un proceso electoral y el 50 por ciento 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. (GRI 403-1).

El total de los trabajadores del BN está cubierto por la negociación colectiva, sin limitaciones, existe libertad de asociación, el 69% de los empleados esta sindicalizado. (GRI 102 – 41).

En cuanto a las remuneraciones entre hombres y mujeres por categoría laboral, el salario promedio de las mujeres está entre 108,93 y 85,76%, respecto de los hombres para las categorías **Especialista y Servicio**. Como podemos observar en el siguiente cuadro, las remuneraciones de las mujeres en los niveles de Gerente, Sub Gerente, Funcionario y profesional, casi se equiparan con las de los hombres.



Foto:
Colaboradores agencia Virú,
La Libertad

I. Nuestros Empleados

Foto:
Colaboradores agencia Huancayo,
Junín



Categoría	Remuneración Promedio		% salario mujeres respecto al de hombres
	Femenino	Masculino	
Gerente	14 703.00	14 740.00	99.75
Sub Gerente	9 700.00	9 874.00	98.24
Apoderado	7 212.00	7 111.00	101.42
Funcionario	4 986.00	5 004.00	99.64
Especialista	6 133.00	5 747.00	106.72
Profesional	4 395.00	4 493.00	97.82
Técnico	3 488.00	3 427.00	101.78
Oficinista	2 549.00	2 340.00	108.93
Servicio	2 175.00	2 536.00	85.76
Técnico de Red	1 717.00	1 709.00	100.47

Fuente: Recursos Humanos.

I. Nuestros Empleados

Foto:
Claboradores agencia Torata,
Moquegua



Uno de los temas importantes para el banco, es capacitar al personal para un mejor desempeño en sus cargos y también como un reconocimiento a la labor que cumplen. Estas capacitaciones se programan de acuerdo a las categorías laborales. En el siguiente cuadro presentamos las horas de capacitación realizadas y el promedio de horas per cápita por sexo.

Sexo	Horas de capacitación	Número de empleados	Promedio
Femenino	12 584	2 138	5.88
Masculino	15 509	2 514	6.16
Total	28 093	4 652	6.03

Fuente: Recursos Humanos.

Las capacitaciones realizadas por categoría profesional las presentamos en el siguiente cuadro, en el que se observa que en la categoría de directivos de nivel alto, el promedio per cápita fue de 52.91 horas, que supera a los directivos de nivel intermedio.

Categoría profesional	Número de empleados	Horas de formación	Horas de formación per cápita
Directivos de Nivel Alto	65	3,439	52.91
Directivos de Nivel Intermedio	1271	13,789	10.85
Personal de Función (Técnica, administrativa)	3296	13,796	4.19

Fuente: Recursos Humanos.

I. Nuestros Empleados

Foto:
Colaboradores agencia Huánuco,
Huánuco



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. En el siguiente cuadro, listamos las especializaciones y centros de enseñanza.

Especializaciones	Universidad
Liderazgo - On line	Universidad Adolfo Ibañez, Chile
Administración del factor humano	Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas
Gestión de normas internacionales de información financiera	Pontificia Universidad Católica del Perú
Sistemas integrados de gestión - I	Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas
Compliance y buenas prácticas corporativas	Universidad del Pacífico
Administración y habilidades directivas - On Line	Pontificia Universidad Católica del Perú
Gestión de tesorería (versión VI)	Universidad del Pacífico
Gestión por procesos	APDEH
Gobierno corporativo y gestión del cumplimiento normativo	PRIME Consultores
Gestión de seguridad y salud en el trabajo	Colegio de Economistas del Perú
Gestión de proyectos	Global Project Management

Fuente: Recursos Humanos.

El 97,73% de nuestros trabajadores recibieron capacitación sobre Derechos Humanos por considerar un tema fundamental en nuestras labores, tanto por el trato y respeto que debemos dispensar a nuestros clientes y a las personas de las poblaciones cercanas a nuestras oficinas, con quienes debemos interactuar.

La capacitación en Derechos Humanos fue virtual y se realizó en 6 fechas, para lograr la participación del mayor número de trabajadores (4548) y tuvo una duración de 3 horas en cada fecha programada.

I. Nuestros Empleados

Foto:
Colaboradores agencia Huamanga, Ayacucho



En el año 2017, no se ha presentado ningún caso de discriminación interna ni externa por razones de raza, sexo, color, opinión política, religión. Debiendo señalar que 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 BN tiene en curso 16 procesos de índole laboral, los que se han iniciado entre los años 2009 – 2017 y no han sido resueltos en forma definitiva por la autoridad en la materia que es el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. (GRI 406-1) (GRI 419-1)

En materia de formación anti corrupción a través del Taller Integridad, la Sub Gerencia de Prevención y Tratamiento del Fraude ha capacitado a un total de 1997 empleados,

de los cuales 1831 son de agencias principales y 163 de agencias 3, en temas de Lavado de activos, Línea Ética y Prevención y Tratamiento del Fraude. El porcentaje de capacitados es el 42,3% del total de 4 652 empleados. Adicionalmente, el área de Gestión de Cumplimiento que pertenece a la Gerencia de Asuntos Corporativos, reporta que en materia de anticorrupción se ha capacitado un total de 4338 empleados (93,3% del total) que detallamos en el siguiente cuadro:

Localidades	Nº Empleados Capacitados
Oficina principal	1 305
Red de Agencias Lima	977
Red de Agencias Provincias	2 056
Total	4 338

Fuente: Gerencia de Asuntos Corporativos.

(GRI 205-2)

I. Nuestros Empleados

Foto:
Colaboradores agencia Lurín,
Lima



Para una adecuada gestión de los Recursos Humanos el BN tiene establecidos los procedimientos para la Selección de Personal que están plasmados en la Directiva BN-DIR-4100-214-01 Revisión 7 del 17 de noviembre de 2017; el Control de asistencias y Permanencia de los trabajadores del Banco de la Nación detallado en la BN-DIR-4100-008—05 Revisión 8 del 15 de agosto de 2017 y la Directiva de Ascensos y Promociones BNDIR- 2300-040-03 Revisión 6 del 26 de julio de 2017.

Con respecto a las evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional esta se realiza al 100 por ciento de los empleados. El Gerente General es evaluado por el Directorio; a su vez el Gerente General evalúa a los Gerentes de Línea, de Apoyo y Asesoría y a su vez estos evalúan a los Sub Gerentes y estos al personal de las Oficinas que tienen a su cargo. En resumen, el total de empleados son evaluados en su desempeño y desarrollo profesional por el Jefe inmediato superior de cada empleado. (GRI 404-3).

Con respecto al plazo de aviso sobre cambios operacionales significativos, no aplica porque para nuevas agencias se

selecciona a personal de la zona y así no se requiere cambiar al personal de otro lugar. Salvo que alguna Jefatura pueda ser desempeñada como una promoción para lo cual el acuerdo es directo y anticipado. Debemos aclarar que en los Convenios colectivos no se ha acordado un período de preaviso para estas circunstancias de cambios operacionales. (GRI-402-1)

Como parte de la Gestión del Conocimiento el BN ha implementado las Escuelas de Capacitación, con el objeto de cubrir brechas de conocimiento a través de Programas y certificaciones para mejorar competencias, aptitudes y desarrollar comportamientos. Asimismo, el BN invierte en la capacitación de los nuevos trabajadores a través de los Programas de Entrenamiento e inducción. Finalmente, ha suscrito convenios con diferentes Universidades del Perú, para que los trabajadores y sus familiares puedan acceder a descuentos corporativos.

Actualmente no tenemos un programa que facilite la empleabilidad y la gestión final de las carreras profesionales por jubilación o despido. (GRI 404-2).

I. Nuestros Empleados

Es preciso señalar que el artículo 6 del Código de Ética indica que está prohibido:

“Contratar a menores de edad, salvo se cumpla con las disposiciones legales correspondientes”

(GRI 408-I).

Con referencia a las operaciones con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso, no se han presentado en el BN, porque nuestras Oficinas son accesibles a las inspecciones que realiza el sector trabajo y además, los proveedores son de productos terminados, por ejemplo útiles de oficina, tóner, equipos de aire acondicionado, por lo que la posibilidad de retener a una persona es casi nula. (GRI 409-I)

Foto:
Agencia Pacasmayo,
La Libertad



2. Nuestros Clientes



El BN ha aprobado la Directiva BN-DIR-7100-237-01 aprobada con fecha 3 de marzo de 2016 Revisión 5 del 2 de agosto de 2017, con el objeto de establecer lineamientos y procedimientos necesarios para la Gestión de Clientes del Banco de la Nación y con la finalidad de normar la gestión de clientes, estableciendo atribuciones y responsabilidades entre los diferentes actores y de este modo se establezcan las bases para un tratamiento del cliente bajo el enfoque de una banca orientada al servicio. El alcance de esta Directiva es a todas las unidades orgánicas involucradas directa e indirectamente en la Gestión del Cliente del Banco de la Nación.

Esta Directiva permite conocer, identificar y fortalecer las relaciones del BN con sus clientes y para una adecuada gestión se requiere una política de capacitación permanente del personal involucrado en la comercialización de productos y servicios del BN, con la finalidad de fortalecer los lazos que nos unen con ellos. Se ha diseñado asimismo, la Guía de Usuario de Gestión de personas como parte de esta Directiva, por lo que las instrucciones impartidas en dicha Guía son de uso obligatorio.

El Banco de La Nación publica en su página web, el procedimiento para la presentación de reclamos, el mismo que puede realizarse en las oficinas de nuestra red de agencias, a través de la página web, el servicio de atención de reclamos por teléfono o presentarlos por escrito. En el link <http://www.bn.com.pe/atencion-cliente/index.asp> se encuentra debidamente detallado el procedimiento a seguir por la opción que se considere oportuna realizarlo. Debemos resaltar que en cualquier Oficina de nuestra red de agencias existe una ventanilla de Atención al Usuario debidamente señalizada y donde se puede realizar el reclamo o solicitar la información de otros medios para presentar reclamos.

La atención de los requerimientos que los clientes consideren oportuno realizar, tiene los mismos canales de atención.

Es importante señalar quiénes son nuestros clientes y quiénes son usuarios del banco, en este aspecto hemos determinado que los productos que ofrecemos están dirigidos básicamente a personas que laboran en ministerios y otras entidades del sector público y a los pensionistas del

2. Nuestros Clientes

estado, quienes pueden acceder a préstamos personales con descuentos por planilla, 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. Además de los productos personales el BN ofrece a los gobiernos locales y gobiernos regionales, créditos para proyectos de desarrollo local o regional. Consideramos que este grupo de clientes es a los que debemos sensibilizar en el mayor uso de canales de atención alternativos (banca telefónica, banca celular, cajeros automáticos, agentes Multired) debido a que tienen un mayor conocimiento de tecnología.

El BN también tiene clientes especiales y numerosos, especialmente en zonas alejadas de pobreza extrema, que son los beneficiarios de los programas sociales: Juntos y Pensión 65, quienes reciben una subvención del Estado debido a su condición de vulnerabilidad. Los días de pago a este grupo de clientes es que se genera aglomeración de personas en las ventanillas, esto debido, a que en su mayoría son personas analfabetas, por lo que además de

su DNI deben marcar su huella digital en los comprobantes de pago, tomando más tiempo del necesario. Este grupo especial de clientes es al que dirigimos nuestros grandes esfuerzos para capacitarlos en el uso de los otros canales que tiene disponibles el BN, que pudieran resultarles más amigables como los cajeros automáticos y los agentes Multired. Además este grupo recibe charlas de capacitación financiera para introducirlos en lo que significa un presupuesto familiar.



2. Nuestros Clientes



Nuestro banco, tiene una masa muy grande de usuarios, como receptor de pago de tasas por trámites ante diversos organismos públicos (MININTER, RENIEC, MINJUS, MINSA y otros), pago a los beneficiarios de FONAVI, así como también atendemos el pago de servicios públicos, por lo que es muy grande la cantidad de público que debemos atender, lo que muchas veces rebasa la cantidad de personal disponible para atenderlos en forma rápida y segura. Es por eso que surge la necesidad de abrir oficinas especiales en entidades del estado como universidades, Poder Judicial, hospitales, etc., para descentralizar nuestra atención y estar más cerca de nuestros clientes. (GRI 102-6)

En el período del reporte no hemos registrado quejas por la información de los productos y servicios que debemos proporcionar a nuestros clientes, por considerarla deficiente y que les origine un perjuicio. Asimismo, tampoco hemos recibido reclamos referentes a la violación de la privacidad del cliente y pérdida de sus datos. Al respecto el BN posee una Directiva de Gestión de clientes aprobada el 3 de marzo de 2016, que establece los

lineamientos y procedimientos necesarios para la Gestión de Clientes del BN. Además, cumplimos con la norma de protección de los datos personales Ley N° 29733 Ley de Protección de Datos Personales que tiene el objeto de garantizar el derecho fundamental a la protección de los datos personales previstos en la Constitución Política del Perú. (417-2) (418-1).

El BN dentro de su política de inclusión económica y social de sus clientes, en el año 2012 emitió la circular BN-CIR-3500-318-01 Rev.4 realizada el 26 de setiembre de 2016 titulada: “Servicio de Guía intérprete para la atención de Personas Sordociegas”, en la que se establecen las disposiciones e instrucciones para el servicio de guía dirigido a la atención de personas sordas y ciegas, a fin de entregar la información que requieren sobre los términos y condiciones del producto y/o servicio solicitado y/o trámite a realizar. Asimismo, debemos resaltar que en las agencias a nivel nacional se destina una ventanilla de atención preferencial, para brindar el servicio de guía de intérprete reconocido oficialmente.

2. Nuestros Clientes

A su vez, en la Macro Región Cusco, en diversas oficinas hay disponible publicidad y banners para personas que hablan quechua y aimara. Además, se realizan charlas de inclusión financiera para personas quechua hablantes, con el fin que puedan recibir la información en su lengua materna.

De otro lado, nuestra página web es accesible a personas con pérdida de la visión. Con respecto al acceso de clientes y usuarios a nuestras agencias, 557 tienen rampas para personas con discapacidad motora, en 29 agencias se tiene previsto colocarlas a la brevedad, lo que es responsabilidad de la Banca de servicio, Logística y Planeamiento y Desarrollo y hay 29 agencias que no requieren rampa debido a la infraestructura que poseen.

Tenemos una iniciativa para mejorar nuestra atención a personas que hablen en lenguas nativas como el quechua, aimara y asháninka y estará bajo la responsabilidad de la Gerencia de Recursos Humanos – Cultura Organizacional que realizará las gestiones para la capacitación del personal de las zonas en que se hablen dichas lenguas.

Los compromisos que pretendemos asumir es un Plan de acción para el servicio de intérprete para personas sordas, cuyo cumplimiento estará a cargo de la Gerencia de Recursos Humanos – Cultura Organizacional – Capacitación y Banca de Servicio. Asimismo, consideramos de gran importancia el Cambio de Directiva del Protocolo de Atención dirigido a las personas con discapacidad auditiva y motora, en busca de una mejora en la calidad de la atención a este grupo objetivo y será responsable de gestionar el cambio respectivo la Gerencia de Planeamiento y Desarrollo, el Oficial de Atención al Usuario y Banca de Servicio. (G4-FS14).



3. Nuestros Proveedores



En el año 2017, la contratación de bienes y servicios se rigió por la Ley de Contrataciones del Estado, Ley 30225 y su Reglamento y modificatorias, y complementariamente por el Manual para el tratamiento de las contrataciones/sub contrataciones significativas en el Banco de la Nación, que fue aprobado el 1 de agosto de 2017 y realizada la Revisión I el día 8 de agosto de 2017.

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 de la Nación, 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 BN, al afectar sus ingresos y/o solvencia y/o continuidad operativa.

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. Si bien es cierto, que en el año 2017 no hemos contado con criterios sociales para la aplicación de este tema, sin embargo, se determinarán en el corto plazo, con la suficiente claridad para su inclusión en los contratos a suscribir con nuestros proveedores.

Durante el año 2017, el Banco de la Nación ha contratado 2242 proveedores de bienes y servicios, de los cuales 347 fueron proveedores de suministros. Del total de proveedores 970 están ubicados en Lima (43,3%). El valor total monetario pagado fue de 89 041 783.85 soles, de los cuales 76 376 963.22 soles (85,8%) fueron pagados

3. Nuestros Proveedores

por las adquisiciones de bienes y contratación de servicios realizados en Lima. (GRI 204-1).

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.

EL BN 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. (GRI 102-9) (GRI 102-10).

En resumen, el BN 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 BN.

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. (GRI 414-1).

Las políticas y procedimientos anticorrupción del BN 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 la recepción de este documento interno. Asimismo, el Código de Ética de nuestra institución está publicado en nuestra página web y lo encontramos en el link <http://www.bn.com.pe/nosotros/codigo-etica.asp> para conocimiento del público en general. (GRI 205-2).



3. Nuestros Proveedores

El BN contrata personal de seguridad mediante procesos de selección para realizar labores de vigilancia en las oficinas ubicadas en Lima Metropolitana y Lima provincias en número de 215; para las oficinas ubicadas en los departamentos de Cusco, Puno, Apurímac, Madre de Dios, Piura, San Martín, Moquegua, Tacna, Lambayeque, Ancash, La Libertad, Loreto, Amazonas, Tumbes, Ica, Huánuco, Ucayali, Arequipa, Ayacucho y Cajamarca se contratan en total 413 agentes de vigilancia particular y en los departamentos de Huancavelica, Junín y Pasco se contrata un total de 50 agentes de vigilancia particular.

Actualmente, 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. Es menester incluir en los contratos con los proveedores la constancia del número de horas, nombre y DNI de los agentes de vigilancia y la firma y DNI del capacitador, adjuntando un certificado de la preparación que tiene para poder instruir debidamente a los vigilantes. (GRI-410-1)



4. Nuestra Comunidad



En el Código de Ética vigente del Banco de la Nación en el Capítulo IV Deberes y Obligaciones, se establece que los deberes éticos que deben cumplir los directores y trabajadores y el literal E) de este capítulo 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 2017, el Banco de la Nación como apoyo a la Comunidad destinó 656 800 soles a la Fundación Cultural del BN, para ser destinados a la educación y cultura, para la promoción de concursos y otros que mejoren la calidad de vida mediante la cultura y de esta manera se crea valor social.

El BN también realizó la donación de 400 000 soles a la Sociedad Peruana de la Cruz Roja, para ser destinados a la compra de medicinas que serían distribuidas a los damnificados por los desastres naturales en Piura, Chiclayo y Trujillo.

S/ 400 000

Donamos a la Sociedad Peruana de la Cruz Roja,

para la compra de medicinas de los damnificados por los desastres naturales en Piura, Chiclayo y Trujillo.

4. Nuestra Comunidad



Adicional a estas acciones con la Comunidad, el BN tiene un Programa de Voluntariado dentro de su Plan de Responsabilidad Social cuyo objetivo principal es promover el espíritu de colaboración entre los colaboradores del BN para intervenir en comunidades menos favorecidas, teniendo como público objetivo a niños, jóvenes y personas de la tercera edad. Dentro de este contexto, se determinó realizar en diciembre de 2017 una actividad en el Centro de Atención Residencial – CAR Virgen del Carmen en el distrito de San Miguel y otra, en el CAR de Cieneguilla, que alberga personas entre los 60 a 90 años. Para estos eventos se contó con la participación de 57 colaboradores, quienes donaron pijamas, pañales y otros productos de uso personal para los ancianos de los CAR señalados. Además de esta donación se realizó un show, un almuerzo de camaradería y con el apoyo de la ONG Charity Visión Perú se realizó una campaña oftalmológica gratuita de medición de vista y entrega de lentes a los ancianos.

En el año 2017 por séptimo año consecutivo en un esfuerzo conjunto con las instituciones del holding FONAFE hemos promovido el deporte, mediante la convocatoria de

bicicleteadas, con el objetivo de promover la actividad física, estimular la vida sana, reducir las emisiones de CO2 a través del uso de vehículos no motorizados amigables con el medio ambiente bajo el lema “Alto al CO2, más bici, menos humo”. Este año, la bicicleteada se realizó en la ciudad de Moyobamba y contó con 2500 participantes entre niños, adultos, adultos mayores que utilizaron diversos medios de transporte no motorizados como bicicletas, scooters, skates, patines Etc., incluyendo la participación del Alcalde Provincial y del Jefe Regional de la Macro Región Piura. Previo a la realización de este evento se promocionó por nuestras redes sociales: Facebook y Twitter.

Para el grupo de clientes jubilados con la Ley 19990 el Banco ejecuta el Programa BN Te Cuida, el cual se basa en 02 componentes: campañas de salud y educación financiera. En el año 2017, estas campañas se han desarrollado en las localidades de Trujillo, Chiclayo, Arequipa, Cusco, Huancayo y Lima, coincidiendo con las fechas de pago a los jubilados. Esta labor representa un valor agregado a nuestros clientes. Estas campañas beneficiaron a más de 5 200 clientes a nivel nacional, a

4. Nuestra Comunidad

los que se les brindó atención en las especialidades de medicina general, oftalmología, psicología, nutrición, cardiología, odontología, despistaje de diabetes, charlas preventivas oncológicas, entre otras.

La realización de encuestas al finalizar cada campaña contribuyó a conocer las expectativas de los adultos mayores y nos permitirá mejorar las campañas futuras, teniendo en cuenta las especialidades adicionales.

El principal aliado para las campañas de salud fue el Fondo de Empleados del Banco de la Nación, quien brindó el apoyo necesario relacionado a las coordinaciones con los centros médicos de las ciudades intervenidas.

Las capacitaciones sobre educación financiera a los jubilados se realizaron en ciudades de la macro región Lima y en las 5 macro regiones de provincias y los temas tratados fueron: Detección de billetes falsos y modalidades de estafa para prevenirlos ante fraudes de personas inescrupulosas y en el uso de Multired Celular.

El número total de personas capacitadas fue de 2 216 y en el siguiente cuadro se observa el desglose por localidad.

Localidades	Personas Capacitadas
Chiclayo	310
Trujillo	381
Huancayo	325
Cusco	210
Arequipa	90
Lima	900
Total	2 216

Fuente: Gerencia de Asuntos Corporativos.

4. Nuestra Comunidad



Nuestro banco, dentro de las actividades de Responsabilidad Social en el año 2017, realizó la difusión por sus redes sociales: Facebook y twitter del acopio de donaciones en 21 agencias del BN para los damnificados por las inundaciones ocasionadas por el Fenómeno del Niño.

También publicitamos en nuestra web las conmemoraciones por el Día Mundial de la Salud que en el 2017 buscó concientizar contra la depresión bajo el slogan “Este año el mundo se une contra la depresión” y el Día Mundial de la seguridad y salud en el trabajo en el que difundió las “Formas de eliminar el estrés en el trabajo.

El Día Mundial del Ambiente que se celebra el 5 de junio, mereció una difusión especial en nuestra web y redes sociales con el mensaje “Está en nuestras manos cuidar nuestro mundo”. Otra conmemoración difundida de importancia para el cuidado del ambiente fue la del 3 de junio “Día del Santuario Histórico Bosque de Pómac”.

A través de nuestro portal web y redes sociales promovemos que nuestros clientes y usuarios y la comunidad en general conozcan nuestras buenas prácticas, proyectos de inclusión social, financiera y

bancarización, porque “llevamos la banca a todos lados” surcando los ríos de la Amazonía y teniendo una oficina con Récord Guinness por la altitud a la que se encuentra: más de 4300 msnm. En el año 2017, se incorporó en el organigrama del BN a la Gerencia de Inclusión Financiera con la misión de “promover la inclusión financiera productiva y transaccional, los seguros y servicios referidos al segmento objetivo de inclusión financiera, la asistencia técnica y la educación financiera mediante la ejecución de acciones coordinadas que contribuyan al desarrollo económico descentralizado e inclusivo del país, brindando acceso y uso de los servicios financieros con calidad”.

La realización de los talleres de Educación Financiera se orienta a informar y concientizar a los asistentes sobre los beneficios de una gestión responsable de sus finanzas. Así como informar sobre nuestros canales de atención poniendo énfasis en la Banca Celular y en los Cajeros Corresponsales (Agente Multired comercial y municipal). Estos talleres no solo se enfocan en nuestros clientes sino en la sociedad en su conjunto, esto es, pobladores de zonas urbanas y rurales de pobreza y pobreza extrema. Asimismo, incluimos en nuestros talleres a alumnos de 3º, 4º y 5º grado de educación secundaria y niños de 8

4. Nuestra Comunidad



a 12 años de educación primaria con el «Club del Ahorro» para niños, con la finalidad de que los ciudadanos y futuros ciudadanos tengan una educación financiera de primera mano desde “el banco de todos”.

El siguiente cuadro detalla el número de personas que recibieron capacitación financiera por departamento; en total 13 503 personas.

Departamentos	N° personas que recibieron Educación Financiera	Departamentos	N° personas que recibieron Educación Financiera
Lima	961	Junín	273
Cajamarca	1 851	Apurímac	1 719
San Martín	1 509	Lambayeque	425
Loreto	3 357	Ica	23
Cusco	1 162	Piura	417
Arequipa	175	Ayacucho	107
Madre de Dios	133	Huancavelica	140
Puno	457	Huánuco	60
La Libertad	429	El Callao	305
Total			13 503

Fuente: Web del BN.

El reporte de las capacitaciones en forma mensual se encuentra en el link: <http://www.bn.com.pe/inclusion-financiera/inclusion-financiera.asp>.



Capítulo III
El Medio Ambiente
en nuestro Banco

 **Banco**
de la Nación
el banco de todos

I. Nuestras actividades y su impacto en el medio ambiente



El Banco de la Nación, por ser una empresa estatal está incurrido en el cumplimiento de las Medidas de Ecoeficiencia para el sector público establecidas en el Decreto Supremo N° 009-2009-MINAM que fue aprobado con el objeto que dichas medidas tengan como efecto el 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. Con lo cual, se protege el medio ambiente y se produce un ahorro económico para el estado.

Para el BN 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, **“Produciendo más contaminando menos”**.

El artículo 5° literal I. 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 BN está asumiendo retos para la protección del medio ambiente, que es importante destacar porque el tema nos atañe a todos, desde la posición que ocupamos en él, ya sea como: directores, funcionarios, empleados, clientes, proveedores y usuarios.

I. Nuestras actividades y su impacto en el medio ambiente

En el año 2017, no hemos registrado procesos judiciales o administrativos por incumplimiento de la legislación y normativa ambiental, nuestras agencias se ubican fuera de áreas protegidas o de las zonas de amortiguamiento que puedan afectar la biodiversidad, principalmente en zonas urbanas y zonas rurales con intervención antrópica, por la formación de centros poblados.

La Gerencia de Logística reportó el consumo de materiales empleados en oficina y embalaje para despachos a provincias en el 2107. En el siguiente cuadro presentamos el listado de materiales, unidades y cantidades utilizadas.

Material utilizado	Medida	Cantidad
Cajas de cartón	Unidad	15 000
Papel Bond	Paquetes x 500 hojas	22 306
Plastifilm	Rollos	350
Cartón corrugado	kilos	400

Fuente: Gerencia de Logística.

Las cantidades reportadas corresponden a los resúmenes de transacción del Oracle, referido al inventario de almacén. (GRI 301-1).

La generación de residuos reciclables en el año 2017 la presentamos en el siguiente cuadro:

Tipo de reciclable	Peso en kilos
Cartón	46 086.51
Plástico	1 147.10
Vidrio	284.60
Total	47 518.21

Fuente: Gerencia de Logística.

I. Nuestras actividades y su impacto en el medio ambiente

Estos residuos no peligrosos fueron entregados para su disposición final a una Empresa de Comercialización de Residuos Sólidos EC-RS autorizada por la Dirección General de Salud Ambiental – DIGESA, conforme lo señala la Ley General del Ambiente vigente Ley 27314 y su Reglamento aprobado por Decreto Supremo N° 057-004-PCM. Los pesos consignados corresponden al peso entregado a la EC-RS.

Los residuos peligrosos generados fueron 4882.40 kilos del gas recuperado de 359 equipos de aire acondicionado que posee el BN, además se ha registrado el peso aproximado de 800 kilos de envases de productos de limpieza e igual peso para los envases de jabones líquidos, los que por su carácter de peligroso deberán ser transportados por una Empresa Prestadora de Servicios de Residuos Sólidos – EPS-RS autorizada por DIGESA y en la movilidad previamente registrada y autorizada por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones, desde el almacén que los alberga actualmente hasta un relleno de seguridad. (GRI 306-2).

Acorde con esta preocupación es que en el año 2017 realizamos por primera vez la medición de la huella de carbono con el fin de determinar el impacto de nuestras actividades con datos tangibles y que constituyen una línea base.



2. Medición de Huella de Carbono

En el año 2017, como parte de la estrategia de sostenibilidad corporativa del Banco de la Nación, se realizó la medición de las emisiones de Gases del efecto Invernadero GEI. Esta medición comprende el período de un año, computado a partir del 1° de setiembre 2016 al 1° de setiembre de 2017 e incluyó 4 sedes: San Isidro (Av. República de Panamá 3660), Javier Prado (Av. Arequipa N° 2740, San Isidro), Almacén (Jr. Antonio Elizalde 495, Cercado) y Nueva Sede (Av. Javier Prado 2499, San Borja), con 3023 colaboradores. Para efectos del presente informe de sostenibilidad lo consideramos válido para el reporte del año 2017 por incluir un año calendario. Las mediciones realizadas han comprendido los Alcances 1, 2 y 3.

La Huella de Carbono Corporativa del Banco de la Nación ha sido elaborada siguiendo el cumplimiento de los principios del ISO 14064, así como las orientaciones y principios del Protocolo de GEI, este protocolo es reconocido como la herramienta de contabilidad internacional más utilizada en el sector empresarial y gubernamental para entender,

cuantificar y gestionar las emisiones de GEI. Este es el estándar internacional más ampliamente aceptado a nivel global. Los resultados de las mediciones realizadas los observamos en el cuadro de la siguiente página.



2. Medición de Huella de Carbono

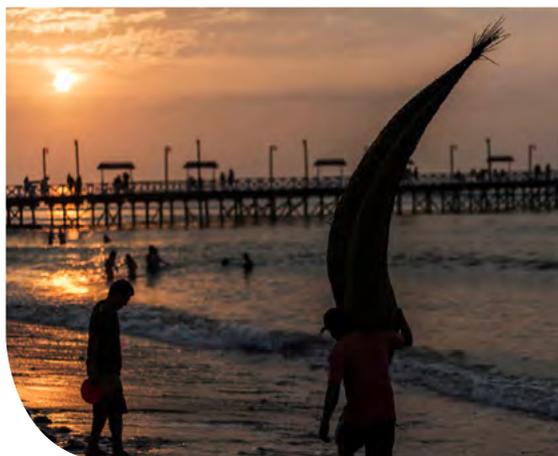


Fuente	Emisiones de GEI (t CO2e)	Porcentajes
Alcance 1	284.99	2.37
Consumo de combustible - maquinaria fija propia	30.59	0.25
Consumo- de combustible - maquinaria móvil propia	252.50	2.10
Aire acondicionado	1.89	0.02
Alcance 2	2 880.40	23.91
Consumo de energía eléctrica de la red	2 880.40	23.91
Alcance 3	8 881.04	73.72
Consumo de agua potable	18.03	0.15
Consumo de papel	288.60	2.40
Traslado casa - traslado de trabajadores	8 234.89	68.36
Viajes terrestres	3.25	0.03
Viajes aéreos	243.53	2.02
Movilidad local	32.62	0.27
Generación de residuos sólidos	43.40	0.36
Courier	16.73	0.14
Total Huella de Carbono	12 047	100.00

Fuente: Informe final de huella de carbono corporativa del Banco de la Nación – Setiembre 2016 a Setiembre 2017.

Como podemos observar, el traslado de los trabajadores a su centro de labores constituye la actividad de mayor emisión de Gases de Efecto invernadero - GEI porque representa el 68.36%.

2. Medición de Huella de Carbono



En el siguiente cuadro detallamos el consumo de combustible por tipo y por sede, estas cantidades han sido tomadas entre el 1 de octubre de 2016 al 30 de setiembre de 2017.

Sedes	Gasohol 97	Gasohol 95	Gasohol 90	Diésel 2
Principal	5 469.43	-	-	-
Macro Región Lima	-	5	18	757
Macro Región I Piura	-	-	147	9 838
Macro Región II Trujillo	-	-	170	5 357
Macro Región III Huancayo	44.00	-	363	4 980
Macro Región IV Cusco	-	-	101	7 832
Macro Región V Arequipa	-	-	29	4 795
Total	5 513.43	5	828	33 559

Fuente:

www.bn.com.pe/nosotros/eco/reporte-eficiencia-2016.pdf

www.bn.com.pe/nosotros/eco/reporte-eficiencia-2017

El combustible de mayor uso es el Diésel 2, que es muy contaminante y consideramos que debería haber un cambio a motor a gas natural que es el menos contaminante del ambiente.

2. Medición de Huella de Carbono



En el siguiente cuadro detallamos el consumo de energía eléctrica en kWh de la red pública por el período I de octubre de 2016 al 30 de setiembre de 2017, por cada sede. Las mediciones corresponden a Hora Punta – HP y Fuera de Hora Punta.

Sedes	HP	FHP
Principal	1 646 947.00	9 848 682.20
Macro Región Lima	589 803.04	3 831 349.24
Macro Región I Piura	154 329.83	757 658.32
Macro Región II Trujillo	392 057.14	2 512 303.4
Macro Región III Huancayo	170 266.89	1 391 560.36
Macro Región IV Cusco	71 379.76	328 726.92
Macro Región V Arequipa	127 396.74	1 076 100.11
Total	3 152 180.40	19 746 380.55

Fuente:

www.bn.com.pe/nosotros/eco/reporte-ecoeficiencia-2016.pdf

www.bn.com.pe/nosotros/eco/reporte-ecoeficiencia-2017

2. Medición de Huella de Carbono



La cantidad de agua consumida en las sedes la exponemos en el siguiente cuadro con las correspondientes emisiones de GEI. Estas mediciones de consumo corresponden al período I de octubre de 2016 al 30 de setiembre de 2017.

Sedes	Consumo m ³	Emisiones GEI (tCO ₂ e)
Principal	51 020.00	17.55
Macro Región Lima	33 748.27	11.61
Macro Región I Piura	21 770.80	7.49
Macro Región II Trujillo	21 144.70	7.27
Macro Región III Huancayo	14 833.11	5.10
Macro Región IV Cusco	13 159.20	4.53
Macro Región V Arequipa	13 717.07	4.72
Total	169 393.15	58.27

Fuente:

www.bn.com.pe/nosotros/eco/reporte-ecoeficiencia-2016.pdf

www.bn.com.pe/nosotros/eco/reporte-ecoeficiencia-2017

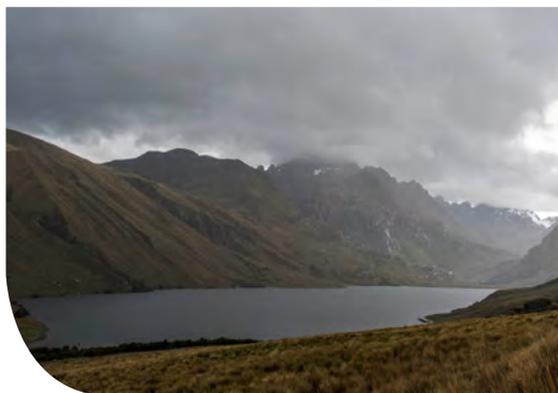
2. Medición de Huella de Carbono

**36.41 m³ y
0.0125 tCO₂e**
sería el consumo promedio al año
de agua y de emisiones de GEI
por empleado, respectivamente

Consideramos implementar en forma progresiva las siguientes medidas para reducir las emisiones de GEI:

- **Cambio de luminarias a las LED** por ahorro económico y reducción de emisiones de GEI en la organización y también sensores de movimiento en las oficinas y los servicios higiénicos para evitar dejar encendidas las luminarias por tiempo prolongado.
- **Apagar y desconectar** los equipos de cómputo, impresoras, etc., al terminar la jornada laboral.
- **Realizar charlas** a los colaboradores sobre el uso y ahorro de agua y energía eléctrica.
- **Realizar un registro de los residuos** que generan a diario de acuerdo a sus características, así como incentivar a los colaboradores y a las personas que acuden a las oficinas del Banco de la Nación a través de campañas, talleres y medios de comunicación, a cumplir con depositar sus residuos sólidos en los contenedores asignados de acuerdo a su clasificación.
- **Los que cuenten con auto propio** se recomienda planificar las rutas de manera que se determinen de forma efectiva (con menor consumo energético).
- **Implementar un Sistema de Carpooling** entre los colaboradores, que consiste en el uso eficiente del transporte terrestre a través del uso compartido de los vehículos.
- **Incentivar el uso de bicicleta** para los colaboradores que vivan cerca de su centro laboral.

2. Medición de Huella de Carbono



- **Se recomienda analizar la posibilidad de cambiar de combustible** de sus vehículos propios de gasolina y diésel a gas natural vehicular (GNV) a su vez tomar en cuenta la contratación de proveedores que utilicen vehículos cuyo combustible sea GNV y/o GLP. Este cambio de matriz permitirá la reducción del volumen de emisiones de GEI incurriendo en ahorros económicos.
- **Es importante que el Banco de La Nación siga implementando la compra de papel** que cumpla con buenas prácticas durante sus procesos productivos. Se recomienda adquirir papel con certificación FSC (Forest Stewardship Council) o con una certificación de carbono neutralidad, con esta medida se logrará reducir hasta en un 30% las emisiones de GEI provenientes por el uso de papel.
- **Identificar a los Colaboradores que imprimen de manera innecesaria.** Con ellos se deben priorizar campañas de sensibilización.
- **Es importante tener en cuenta incorporar tecnologías** de comunicación virtual en la empresa y promover prácticas para el reemplazo de los viajes aéreos del personal por conferencias virtuales en los casos que estas sean posible.



Capítulo IV
Índice de Estándares
GRI

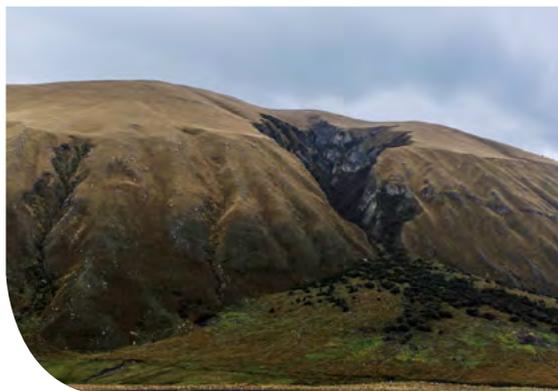


Banco
de la Nación
el banco de todos

El Reporte de Sostenibilidad año 2017 del Banco de la Nación fue elaborado según la opción esencial “de conformidad” con la Guía de Estándares GRI aprobada por la organización Global Reporting Initiative, en octubre de 2016.

Este reporte no ha tenido verificación externa y lo presentamos en forma anual. No ha sido necesario realizar la re expresión de la información y no se han modificado significativamente los temas materiales y su cobertura respecto a informes anteriores, siendo el último el del año 2016.

En la siguiente tabla se presenta el contenido de cada estándar GRI y se incluye, adicionalmente, la relación con las cláusulas de la ISO 26000 y con los objetivos de desarrollo sostenible.



Contenidos Generales

		Página	Cláusula ISO 26000	SMV	ODS
GRI 102. Perfil de la Organización			6.3.10;6.4.1; 6.4.2;6.4.3; 6.4.4;6.4.5; 6.8.5; 7.8		
102-1	Nombre de la organización	3			
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	19 y 22			
102-3	Ubicación de la sede				
102-4	Ubicación de las operaciones				
102-5	Propiedad y forma jurídica				
102-6	Mercados servidos				
102-7	Tamaño de la organización (número total de empleados, número total de operaciones e ingresos netos)				
102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores				
102-9	Cadena de suministro				
102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro				
102-11	Principio o enfoque de precaución				
102-12	Iniciativas externas				
102-13	Afiliación a asociaciones				



Contenidos Generales

		<i>Página</i>	<i>Cláusula ISO 26000</i>	<i>SMV</i>	<i>ODS</i>
GRI 102. Estrategia			6.2; 7.4.2		
102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	15 - 17			
		<i>Página</i>	34.133	<i>SMV</i>	13.4
GRI 102. Ética e Integridad			6.2; 7.4.2		
102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta				
		<i>Página</i>	<i>Cláusula ISO 26000</i>	<i>SMV</i>	<i>ODS</i>
GRI 102. Gobernanza			6.2; 7.4.2		
102-18	Estructura de gobernanza				



Contenidos Generales

	<i>Página</i>	<i>Cláusula ISO 26000</i>	<i>SMV</i>	<i>ODS</i>
GRI 102. Participación de los Grupos de Interés		6.2; 7.4.2		
<i>102-40</i> Lista de Grupos de Interés				
<i>102-41</i> Acuerdos de negociación colectiva				
<i>102-42</i> Identificación y selección de los GI				
<i>102-43</i> Enfoque para la participación de los GI				
<i>102-44</i> Temas y preocupaciones clave mencionados				



Contenidos Generales

		Página	Cláusula ISO 26000	SMV	ODS
GRI 102. Prácticas para la elaboración de Informes			6.2; 7.4.2		
102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados				
102-46	Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema				
102-47	Lista de temas materiales				
102-48	Re expresión de la información				
102-49	Cambios en la elaboración de informes				
102-50	Período objeto del informe				
102-51	Fecha del último informe				
102-52	Ciclo de elaboración de informes				
102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe				
102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI.				
102-55	Índice de contenidos GRI				
102-56	Verificación externa				



Estándar Temático Económico - Serie 200

Desempeño Económico

GRI 201	Contenido	Página	Cláusula 26000	SMV	ODS
201-1	Valor económico directo generado y distribuido	53 - 54	6.8.1; 6.8.2; 6.8.3		
	Presencia en el mercado				

Presencia en el mercado

202-2	Proporción de altos ejecutivos contratados por la comunidad local				
-------	---	--	--	--	--

Impactos Económicos Indirectos

203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios de apoyo				10
-------	--	--	--	--	----

Prácticas de adquisición

204-1	Proporción de gasto en proveedores locales				
-------	--	--	--	--	--

Anticorrupción

205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción				
205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anti corrupción				

Competencia desleal

206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia				
-------	--	--	--	--	--



Estándar Temático Ambiental - Serie 300
Materiales

Desempeño Económico

GRI 201	Contenido	Página	Cláusula 26000	SMV	ODS
301-1	Materiales utilizados por peso o volumen				12
Energía					
302-1	Consumo energético dentro de la organización				12
Agua					
303-1	Extracción de agua por fuente				

Estándar Temático Ambiental - Serie 300
Biodiversidad

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.				
Emisiones					
305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)				
305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)				
305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)				



GRI 201	Contenido	Página	Cláusula 26000	SMV	ODS
Efluentes y residuos					
306-2	Residuos por tipos y método de eliminación				
Cumplimiento ambiental					
307-1	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental				
Evaluación ambiental de proveedores					
308-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales				

**Estándar Temático Social - Serie 400
Empleo**

GRI 201	Contenido	Página	Cláusula 26000	SMV	ODS
401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal.				
Relaciones trabajador-empresa					
402-1	Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales				
Salud y seguridad en el trabajo					
403-1	Representación de los trabajadores en comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad				



Estándar Temático Social - Serie 400
Formación y Enseñanza

GRI 201	Contenido	Página	Cláusula 26000	SMV	ODS
404-1	Media de horas de formación al año por empleado				
404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición				
404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional				
Diversidad e igualdad de oportunidades					
405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres.				
No discriminación					
406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas				
Libertad de asociación y negociación colectiva					
407-1	Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo				



GRI 201	Contenido	Página	Cláusula 26000	SMV	ODS
Trabajo infantil					
408-I	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil				
Trabajo forzoso u obligatorio					
409-I	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio				
Prácticas en materia de seguridad					
410-I	Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos.				
Derechos de los pueblos indígenas					
411-I	Casos de violaciones de los derechos de los pueblos indígenas				



Estándar Temático Social - Serie 400
Evaluación de Derechos Humanos

GRI 201	Contenido	Página	Cláusula 26000	SMV	ODS
412-2	Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre Derechos Humanos				
Comunidades locales					
413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones de impacto y programas de desarrollo.				
Evaluación social de los proveedores					
414-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales.				
Política pública					
415-1	Contribuciones a partidos y/o representantes políticos				
Salud y seguridad de los clientes					
416-1	Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios				



GRI 201	Contenido	Página	Cláusula 26000	SMV	ODS
Marketing y etiquetado					
417-2	Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios.				
Privacidad del cliente					
418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente.				
Cumplimiento socioeconómico					
419-1	Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico				

Encuesta

Acerca de este Reporte

Por favor remitir la presente o cualquier consulta a la señora:

Zorka Cavero Lopez

Imagen Corporativa
Banco de la Nación

Email : zcavero@bn.com.pe
Teléfono : 519-2000 anexo 94761

Muchas gracias por su atención.

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

 Sí 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



*El Banco de la Nación
dedica este Reporte a nuestro Director
Luis Gonzáles-Prada Saponara*



*Banco
de la Nación*
el banco de todos

www.bn.com.pe