



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



Reporte de Sostenibilidad 2020







(102-7)

54 años
al servicio de
todos los peruanos



Mas de **533**
millones de
operaciones

1 152 833

nuevas cuentas
de ahorro





Presencia en 1 606

distritos de los 1 726

a **nivel nacional** que

cuentan con **conectividad**



5179
trabajadores

48.5%
de la fuerza laboral
son **Mujeres**



Capítulo 1

Quiénes somos y qué hacemos



Quiénes somos y qué hacemos

(102-1, 102-5)

Somos una empresa de derecho público, integrante del sector Economía y Finanzas. Contamos con autonomía económica, financiera y administrativa, con patrimonio propio y duración indeterminada. Nos regimos por el Estatuto institucional, por la Ley de la Actividad Empresarial del Estado y, supletoriamente, por la Ley General de Instituciones Bancarias, Financieras y de Seguros. Somos el agente financiero del Estado Peruano.

Los antecedentes del Banco son los siguientes:

Año 1905

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

Año 1927,

Se le encarga a la Caja de Depósitos y Consignaciones la administración del Estanco del Tabaco y Opio, la recaudación de las rentas del país, los derechos e impuestos del alcohol, los de defensa nacional, entre otros.

Año 1963

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

Año 1966

Se crea el Banco de la Nación mediante Ley N° 16000, aprobada por el Congreso de la República, el 27 de enero.

(102-2, 102-5)

Nuestras principales actividades se detallan en el Estatuto, Título II, Art. 8, de sus funciones y facultades:

- a. Brindar servicios bancarios para el Sistema Nacional de Tesorería, de acuerdo con las instrucciones que dicta la Dirección Nacional del Tesoro Público. En concordancia con lo establecido en el primer párrafo del presente artículo, dichos servicios serán ofrecidos en competencia con las demás empresas y entidades del sistema financiero.
- b. Brindar servicios de recaudación, por encargo del acreedor tributario, debiendo existir aprobación del Banco y un convenio específico de recaudación.
- c. Efectuar por delegación las operaciones propias de las subcuentas bancarias del Tesoro Público.
- d. Recibir los recursos y fondos que administran los organismos del Gobierno Central, los Gobiernos Regionales y Locales, así como las demás entidades del Sector Público Nacional.
- e. Derogado por Decreto Supremo N° 141-2020-EF publicado el 2020-06-12.
- f. Actuar por cuenta de otros bancos o financieras, en la canalización de recursos internos o externos a entidades receptoras de crédito.



CAPÍTULO 1



CAPÍTULO 1

- g. Participar en las operaciones de comercio exterior del Estado. En este caso, el Banco actúa prestando el servicio bancario y el cambio de monedas, sujetándose a las regulaciones que pudiera dictar el Banco Central.
- h. Recibir en consignación y custodia todos los depósitos administrativos y judiciales.
- i. Brindar servicios bancarios en calidad de corresponsal de entidades del sistema financiero, en las localidades donde las entidades del sistema financiero se lo soliciten.
- j. Recibir depósitos a la vista o de ahorros de las personas naturales y/o jurídicas por concepto de los pagos que perciben en su condición de trabajadores, pensionistas o proveedores del Estado, en el marco del Sistema Nacional de Tesorería; asimismo, recibir de esos trabajadores depósitos a plazo y abrir cuentas por compensación de tiempo de servicios a los propios trabajadores del Banco de la Nación. Asimismo, abrir cuentas básicas a las personas naturales en todo el territorio nacional, de acuerdo a lo señalado por la normativa aplicable y en el marco de los objetivos de la Política Nacional de Inclusión Financiera (PNIF).
- k. Recibir depósitos de ahorros, así como en custodia a favor de personas naturales y/o jurídicas y efectuar las demás operaciones bancarias y servicios financieros en los que se requiera el uso de los medios de pago previstos en el artículo 5 del Texto Único Ordenado de la Ley para la Lucha contra la Evasión y para la Formalización de la Economía, aprobado por Decreto Supremo N° 150-2007-EF, en los centros poblados del territorio de la República donde la banca privada no tenga oficinas. La definición de centro poblado es la contenida en el artículo 4 del Reglamento de la Ley N° 27795, Ley de Demarcación y Organización Territorial, aprobado por Decreto Supremo N.º 019-2003-PCM o normas que la sustituyan. Asimismo, en el marco de su rol subsidiario, el Banco podrá otorgar créditos a las personas naturales y/o jurídicas que operen sus cajeros corresponsales en los centros poblados del territorio de la República donde la banca privada no tenga oficinas, a fin de que estos cuenten con la disponibilidad necesaria para atender las operaciones propias de un cajero corresponsal.
- l. Otorgar créditos, arrendamientos financieros y cualquier otra facilidad financiera, así como constituir o administrar fideicomisos, a favor de los organismos del Gobierno Nacional, Gobiernos Regionales y Locales y demás entidades o empresas del Sector Público, así como brindar operaciones de depósitos, pagaduría y transferencias bancarias a favor del Fondo de Seguro de Depósitos y del Fondo de Seguro de Depósitos Cooperativo. Asimismo, emitir, adquirir, conservar y vender bonos y otros títulos, conforme a Ley. Las emisiones de títulos



CAPÍTULO 1

- que se sujetan a la normativa del mercado de valores se harán de acuerdo a un programa anual aprobado por la Dirección General del Tesoro Público del Ministerio de Economía y Finanzas, que podrá ser revisado trimestralmente.
- m. Efectuar con entidades del Sector Público, así como con instituciones bancarias y financieras del país o del exterior, las operaciones y servicios bancarios necesarios para cumplir con las funciones indicadas en este Estatuto, así como aquellas destinadas a la rentabilización y cobertura de riesgos de los recursos que administra. Estas operaciones se harán de acuerdo a un programa anual aprobado por el Ministerio de Economía y Finanzas, que podrá ser revisado trimestralmente.
 - n. Otorgar líneas de crédito a los trabajadores y pensionistas del Sector Público que, por motivo de sus ingresos, posean cuentas de ahorro en el Banco de la Nación. Dichas líneas de crédito podrán ser asignadas por el beneficiario para su uso mediante préstamos en cualquier modalidad y/o como línea de una tarjeta de crédito. Estas operaciones se harán de acuerdo a un programa anual aprobado por el Ministerio de Economía y Finanzas que podrá ser revisado anualmente.
 - o. Emitir dinero electrónico, según lo establecido en la Ley N° 29985, Ley que regula las características básicas del dinero electrónico como instrumento de inclusión financiera, su Reglamento y normas modificatorias.
 - p. Emitir giros bancarios y efectuar transferencias de fondos por encargo o a favor de clientes o usuario.

(FSI3)

Generamos valor económico y social, contribuyendo a la bancarización a lo largo y ancho del Perú. Estamos donde ningún otro banco llega y, en muchos lugares, somos la Única Oferta Bancaria (UOB). Contribuimos al desarrollo sirviendo a las comunidades que más lo necesitan. En estos 54 años de trayectoria, nuestros productos y servicios se han ido transformando para responder a las necesidades de nuestros clientes y usuarios, incorporando los avances tecnológicos de la banca.

(I02-I8)

Durante el periodo 2020 se presentaron los siguientes cambios en la alta dirección:

El cargo de presidente ejecutivo fue ocupado por el señor Luis Alberto Arias Minaya hasta el 7 de mayo. Luego asumió la encargatura el señor José Carlos Chávez Cuentas hasta el 2 de diciembre, fecha en la que fue designado como presidente ejecutivo del Banco de la Nación con R.S. N°018-2020-EF el 02-12-2020.



CAPÍTULO 1

En cuanto al Directorio, mediante Resolución Suprema N° 012-2018-EF se designó al señor Manuel Ramón Estela Benavides como representante del Poder Ejecutivo cargo que desempeñó hasta el 18 de junio del 2020 siendo remplazado con R.S. N° 014-2020-EF por la señora Carolina Trivelli Ávila. Así mismo, con R.S. N° 019-2020-EF del 2 de diciembre del 2020 ingresó al directorio la señora Betty Armida Sotelo Bazán.

Al cierre del 2020, el Directorio estuvo conformado por:

DIRECTORIO DEL BANCO DE LA NACIÓN-2020

NOMBRE	CARGO
José Carlos Chávez Cuentas	PRESIDENTE
Betty Armida Sotelo Bazán	DIRECTORA
Carolina Trivelli Ávila	DIRECTORA
Eduardo Francisco González García	DIRECTOR
José Andrés Olivares Canchari	DIRECTOR

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

Es importante destacar que, al cierre del 2020, por primera vez, el Directorio del BN estuvo conformado por 3 hombres y 2 mujeres.

DIRECTORIO DEL BANCO DE LA NACIÓN-2020

NOMBRE	CARGO	DESIGNACIÓN
Luis Alberto Arias Minaya	Presidente Ejecutivo	R.S. N° 011-2018-EF del 02-05-2018 publicada en el Diario Oficial El Peruano el 03-05-2018.
José Carlos Chávez Cuentas	Director Representante del Ministerio de Economía y Finanzas Vicepresidente del Directorio (S.D. N° 2276 del 12-12-2019)	R.S.N°014-2019-EF del 14-11-2019 publicada en el Diario Oficial El Peruano el 15-11-2019.
	Presidente Ejecutivo (e)	R.S.N°012-2020-EF del 06-05-2020 publicada en el Diario Oficial El Peruano el 07-05-2020. Se le encarga la Presidencia Ejecutiva hasta que se designe al titular.
	Presidente Ejecutivo	R.S.N°018-2020-EF del 02-12-2020 publicada en el Diario Oficial El Peruano el 03-12-2020. Se le designa como Presidente Ejecutivo.
Manuel Ramón Estela Benavides	Director Representante del Poder Ejecutivo	R.S. N° 012-2018-EF del 02-05-2018 publicada en el Diario Oficial El Peruano el 03-05-2018.
Eduardo Francisco Gonzáles García	Director Representante del Poder Ejecutivo	R.S. N° 024-2018-EF del 05-09-2018 publicada en el Diario Oficial El Peruano el 07-09-2018.
José Andrés Olivares Canchari	Director Representante del Poder Ejecutivo	R.S. N° 017-2019-EF del 27-11-2019 publicada en el Diario Oficial El Peruano el 28-11-2019
Carolina Trivelli Ávila	Directora Representante del Poder Ejecutivo	R.S.N°014-2020-EF del 17-06-2020 publicada en el Diario Oficial El Peruano el 18-06-2020.
Betty Armida Sotelo Bazán	Directora Representante del Ministerio de Economía y Finanzas	R.S.N°019-2020-EF del 02-12-2020 publicada en el Diario Oficial El Peruano el 03-12-2020.



(I02-I6)

Visión:

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

Misión:

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



CAPÍTULO 1

(102-18)

La estructura de gobernanza del banco se encuentra en el Reglamento de Organización y Funciones, modificado en sesión de Directorio N° 2300 del 12 de junio de 2020, donde se establecen la naturaleza, el alcance, la misión, las funciones, las facultades, las atribuciones y la organización del banco.

Nuestra estructura orgánica es la siguiente:

Órgano de dirección

- Directorio
- Presidencia Ejecutiva
- Gerencia General

Órgano consultivo

- Comité de Auditoría
- Comité de Riesgos
- Comité de Créditos
- Comité de Gestión de Activos y Pasivos
- Comité de Remuneraciones
- Comité de Gerencias
- Comité de Control Interno

Órgano de control

- Órgano de Control Institucional
- Órgano de Auditoría Interna
- Oficialía de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo
- Oficialía de Cumplimiento Normativo y Conducta de Mercado



CAPÍTULO 1

Órganos de apoyo:

- Gerencia de Riesgos
- Gerencia Central de Administración
- Gerencia de Recursos Humanos
- Gerencia de Logística
- Gerencia de Finanzas y Contabilidad

Órgano de asesoría

- Gerencia de Relaciones Institucionales
- Gerencia Legal
- Gerencia de Planeamiento y Desarrollo

Órganos de línea

- Gerencia Central de Negocios y Tecnología
- Gerencia de Informática
- Gerencia de Banca de Desarrollo e Inclusión Financiera
- Gerencia de Operaciones
- Gerencia de Banca de Servicio

Estamos en todo el Perú

(102-3, 102-4, 102-7, 102-10)

Nuestra sede central está ubicada en la Av. Javier Prado Este N° 2499, distrito de San Borja, provincia y departamento de Lima. Contamos con agencias en los 24 departamentos del Perú y nuestros servicios financieros son entregados a través de agencias, cajeros automáticos, agentes, banca por internet, banca celular, pagalo.pe, así como de las Plataformas Itinerantes de Acción Social (PIAS)¹. A diciembre de 2020, se han generado 533 093 168 operaciones, produciendo un ingreso anual de S/ 658 292 203.24.

CANALES DE ATENCIÓN POR UBICACIÓN GEOGRÁFICA A DICIEMBRE DE 2020

DEPARTAMENTO	RED DE OFICINAS	CAJEROS AUTOMÁTICOS	AGENTES MULTIRED
AMAZONAS	13	16	324
ÁNCASH	33	34	449
APURÍMAC	17	11	212
AREQUIPA	29	36	1 293
AYACUCHO	26	19	388
CAJAMARCA	36	38	604
CALLAO	12	30	193
CUSCO	32	47	606
HUANCAVELICA	14	13	278
HUÁNUCO	20	23	263
ICA	12	28	389
JUNÍN	24	40	593
LA LIBERTAD	33	45	454
LAMBAYEQUE	25	45	613
LIMA	95	355	2 300
LORETO	18	29	340
MADRE DE DIOS	6	6	88
MOQUEGUA	7	8	148
PASCO	14	9	132
PIURA	36	38	579
PUNO	29	22	332
SAN MARTÍN	19	27	402
TACNA	8	8	251
TUMBES	6	11	154
UCAYALI	9	15	152
TOTAL	573	953	11 537

Fuente: Gerencia Banca de Servicio - Gerencia de Operaciones (2020).

¹ Las Plataformas Itinerantes de Acción Social- PIAS son embarcaciones fluviales que recorren las cuencas de los ríos de la Amazonia y el Titicaca.



CAPÍTULO 1

Debido a la emergencia sanitaria de la COVID 19, el Banco de la Nación procedió al cierre de 68 oficinas especiales ubicadas en las sedes de otras instituciones públicas; municipios, Poder Judicial, RENIEC, PNP

Al no contar con fecha específica para el inicio de operaciones de las mencionadas oficinas especiales, estimándose que podrían estar inoperativas por un periodo mayor a 6 meses y que además retomar la atención depende del pronunciamiento de las instituciones en las que se encuentran, se determinó solicitar el cierre de las mismas a la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP.

OFICINAS DEL BANCO DE LA NACIÓN CERRADAS EN EL PERIODO 2020

N°	OFICINA	CATEGORÍA	DISTRITO	PROVINCIA	DEPARTAMENTO
1	MTC - Z ORRITOS	OFIC. ESPECIAL 1	LIMA	LIMA	LIMA
2	MIGRACIONES - AEROPUERTO	OFIC. ESPECIAL 1	CALLAO	CALLAO	LIMA
3	PODER JUDICIAL	OFIC. ESPECIAL 1	LIMA	LIMA	LIMA
4	PRICO - AREQUIPA	OFIC. ESPECIAL 1	AREQUIPA	AREQUIPA	AREQUIPA
5	PRICO REMOTO - MOQUEGUA	OFIC. ESPECIAL 1	MOQUEGUA	MARISCAL NIETO	MOQUEGUA
6	PRICO REMOTO - ILO	OFIC. ESPECIAL 1	ILO	ILO	MOQUEGUA
7	PRICO - TACNA	OFIC. ESPECIAL 1	TACNA	TACNA	TACNA
8	PRICO - CUSCO	OFIC. ESPECIAL 1	CUSCO	CUSCO	CUSCO
9	PRICO REMOTO - PUERTO MALDONADO	OFIC. ESPECIAL 1	TAMBOPATA	TAMBOPATA	MADRE DE DIOS
10	PRICO - LAMBAYEQUE	OFIC. ESPECIAL 1	LAMBAYEQUE	LAMBAYEQUE	LAMBAYEQUE
11	PRICO JA N	OFIC. ESPECIAL 1	JA N	JA N	CAJAMARCA
12	PRICO HUACHO	OFIC. ESPECIAL 1	HUACHO	HUAURA	LIMA
13	PRICO REMOTO HUARAZ	OFIC. ESPECIAL 1	HUARAZ	HUARAZ	NCASH
14	PRICO JUN N	OFIC. ESPECIAL 1	HUANCAYO	HUANCAYO	JUN N
15	PRICO REMOTO TARMA	OFIC. ESPECIAL 1	TARMA	TARMA	JUN N
16	PRICO HU NUCO	OFIC. ESPECIAL 1	HU NUCO	HU NUCO	HU NUCO
17	PRICO UCAYALI	OFIC. ESPECIAL 1	CALLERIA	CORONEL PORTILLO	UCAYALI
18	PRICO LORETO	OFIC. ESPECIAL 1	IQUITOS	MAYNAS	LORETO
19	CORTE SUP. DE JUSTICIA DE PUCALLPA	OFIC. ESPECIAL 1	CALLERIA	CORONEL PORTILLO	UCAYALI
20	PRICO SAN MART N	OFIC. ESPECIAL 1	TARAPOTO	SAN MART N	SAN MART N
21	PRICO REMOTO CHINCHA	OFIC. ESPECIAL 1	CHINCHA ALTA	CHINCHA	ICA
22	PRICO ICA	OFIC. ESPECIAL 1	ICA	ICA	ICA
23	PRICO PIURA	OFIC. ESPECIAL 1	PIURA	PIURA	PIURA
24	PRICO REMOTO TALARA	OFIC. ESPECIAL 1	PARI AS	TALARA	PIURA
25	PRICO REMOTO TUMBES	OFIC. ESPECIAL 1	TUMBES	TUMBES	TUMBES
26	PRICO REMOTO PUNO	OFIC. ESPECIAL 1	PUNO	PUNO	PUNO
27	PRICO PUNO	OFIC. ESPECIAL 1	JULIACA	SAN ROM N	PUNO
28	PRICO LA LIBERTAD	OFIC. ESPECIAL 1	TRUJILLO	TRUJILLO	LA LIBERTAD
29	PRICO CAJAMARCA	OFIC. ESPECIAL 1	CAJAMARCA	CAJAMARCA	CAJAMARCA
30	PRICO CHIMBOTE	OFIC. ESPECIAL 1	CHIMBOTE	SANTA	NCASH
31	MINCETUR	OFIC. ESPECIAL 2	SAN ISIDRO	LIMA	LIMA
32	RENIEC - SAN MART N DE PORRES	OFIC. ESPECIAL 2	S.M. DE PORRES	LIMA	LIMA
33	MTC	OFIC. ESPECIAL 2	BRE A	LIMA	LIMA
34	POLIC A NACIONAL DEL PER	OFIC. ESPECIAL 1	RIMAC	LIMA	LIMA



CAPÍTULO 1

N°	OFICINA	CATEGORÍA	DISTRITO	PROVINCIA	DEPARTAMENTO
35	CORTE SUP. DE JUSTICIA DEL CALLAO	OFIC. ESPECIAL 2	CALLAO	CALLAO	LIMA
36	CAPITANIA DE GUARDACOSTAS MAR TIMA	OFIC. ESPECIAL 1	CALLAO	CALLAO	LIMA
37	RENIEC - JES S MAR A	OFIC. ESPECIAL 1	JES S MAR A	LIMA	LIMA
38	RENIEC - INDEPENDENCIA	OFIC. ESPECIAL 1	INDEPENDENCIA	LIMA	LIMA
39	RENIEC - SAN BORJA	OFIC. ESPECIAL 1	SAN BORJA	LIMA	CALLAO
40	INDECOPI	OFIC. ESPECIAL 2	SAN BORJA	LIMA	CALLAO
41	MUN. VILLA MAR A DEL TRIUNFO (CIERRE TEMP)	OFIC. ESPECIAL 2	VILLA MAR A DEL TRIUNFO	LIMA	LIMA
42	CORTE SUP. DE JUSTICIA DEL CALLAO NUEVA SEDE	OFIC. ESPECIAL 2	BELLAVISTA	CALLAO	LIMA
43	CORTE SUP. DE JUSTICIA DE AREQUIPA	OFIC. ESPECIAL 2	AREQUIPA	AREQUIPA	AREQUIPA
44	CORTE SUP. DE JUSTICIA DE TACNA	OFIC. ESPECIAL 2	TACNA	TACNA	TACNA
45	PRICO REMOTO BARRANCA	OFIC. ESPECIAL 1	BARRANCA	BARRANCA	LIMA
46	CORTE SUP. DE JUSTICIA DE CHICLAYO	OFIC. ESPECIAL 2	CHICLAYO	CHICLAYO	LAMBAYEQUE
47	CORTE SUP. DE JUSTICIA DE JA N	OFIC. ESPECIAL 2	JA N	JA N	CAJAMARCA
48	CORTE SUP. DE JUSTICIA DE HUAURA	OFIC. ESPECIAL 1	HUAURA	HUACHO	LIMA
49	CORTE SUP. DE JUSTICIA DE NCASH	OFIC. ESPECIAL 1	HUARAZ	HUARAZ	NCASH
50	CORTE SUP. DE JUSTICIA DE JUN N	OFIC. ESPECIAL 2	EL TAMBO	HUANCAYO	JUNIN
51	PRICO REMOTO AYACUCHO	OFIC. ESPECIAL 1	AYACUCHO	HUAMANGA	AYACUCHO
52	PRICO REMOTO PASCO	OFIC. ESPECIAL 1	YANACANCHA	PASCO	PASCO
53	CORTE SUP. DE JUSTICIA DE ICA	OFIC. ESPECIAL 2	ICA	ICA	ICA
54	CORTE SUP. DE JUSTICIA DE PUNO	OFIC. ESPECIAL 2	PUNO	PUNO	PUNO
55	PALACIO DE JUSTICIA DE JULIACA	OFIC. ESPECIAL 2	JULIACA	SAN ROM N	PUNO
56	CORTE SUP. DE JUSTICIA DE SANTA	OFIC. ESPECIAL 2	CHIMBOTE	SANTA	NCASH
57	MODULO DE JUSTICIA DE PAUCARPATA	OFIC. ESPECIAL 2	PAUCARPATA	AREQUIPA	AREQUIPA
58	MUNICIPALIDAD DE BARRANCA	OFIC. ESPECIAL 2	BARRANCA	BARRANCA	LIMA
59	RENIEC - IQUITOS	OFIC. ESPECIAL 2	IQUITOS	MAYNAS	LORETO
60	MINISTERIO P Blico LA ESPERANZA	OFIC. ESPECIAL 2	LA ESPERANZA	TRUJILLO	LA LIBERTAD
61	PODER JUDICIAL LA LIBERTAD	OFIC. ESPECIAL 2	TRUJILLO	TRUJILLO	LA LIBERTAD
62	HOSPITAL HIP LITO UNANUE	OFIC. ESPECIAL 2	TACNA	TACNA	TACNA
63	UNIVERSIDAD NACIONAL DEL SANTA	OFIC. ESPECIAL 2	NUEVO CHIMBOTE	SANTA	NCASH
64	CORTE SUP. DE JUSTICIA DE CHINCHA	OFIC. ESPECIAL 2	CHINCHA ALTA	CHINCHA	ICA
65	HOSPITAL REGIONAL DE LAMBAYEQUE	OFIC. ESPECIAL 2	CHICLAYO	CHICLAYO	LAMBAYEQUE
66	CORTE SUP. DE JUSTICIA DE MOQUEGUA	OFIC. ESPECIAL 2	MOQUEGUA	MARISCAL NIETO	MOQUEGUA
67	CEBAF - PUNO	OFIC. ESPECIAL 1	DESAGUADERO	CHUCUITO	NCASH
68	MUNIC. PROVINCIAL DE AREQUIPA	OFIC. ESPECIAL 1	PAUCARPATA	AREQUIPA	AREQUIPA

Fuente: Gerencia Banca de Servicio

Nota: Sólo se consideran los cierres definitivos. No se consideran los cierres temporales por COVID19.

Asimismo, a consecuencia de la pandemia se aceleró el inicio de las operaciones en el MACMYPE Lima Sur.

N°	OFICINA	CATEGORÍA	DISTRITO	PROVINCIA	DEPARTAMENTO
1	MACMYPE LIMA SUR (Inició operaciones el 28/10/2020)	OFIC. ESPECIAL 1	SAN JUAN DE MIRAFLORES	LIMA	LIMA

Fuente: Gerencia Banca de Servicio

Productos y servicios

(102-2)

En el Banco de la Nación hemos desarrollado nuestras líneas de negocios en concordancia con los estándares establecidos por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. Nuestros productos y servicios se encuentran detallados en la “Directiva de Clasificación y Definición de Productos, Servicios y Canales de Atención del Banco de la Nación”, BN-DIR-8200-216-02 Rev.0, 24/01/2020.

CLASIFICACIÓN DE PRODUCTOS ACTIVOS

CLASIFICACIÓN DE PRODUCTOS ACTIVOS BN				UNIDAD ORGÁNICA RESPONSABLE
COD. PROD	PRODUCTO	COD. SUB PROD	SUB PRODUCTO	GERENCIA
01	Crédito Hipotecario (BP)	01	Compra de Vivienda- Bien futuro	Banca de Desarrollo e Inclusión Financiera
		02	Compra de Vivienda- Bien terminado	
		03	Compra de Vivienda- Mejora, ampliación y/o remodelación de vivienda propia	
		04	Compra de Vivienda-Traslado de deuda hipotecaria	
02	Tarjeta de Crédito (BP)	01	Tarjeta de Crédito Master Card Clásica	
		02	Tarjeta de Crédito Máster Card Gold	
		03	Tarjeta de Crédito Máster Card Platinum	
		04	Tarjeta de Crédito-Traslado de Multired	
03	Préstamos Multired (BP)	01	Préstamo Multired Clásico	
		02	Préstamo Multired por Convenio	
		03	Préstamo Multired Comercial	
		04	Préstamo Multired Estudios	
		05	Préstamo Multired Compra de Deudas Tarjetas de Crédito	
		06	Préstamo Multired Descuento por Planilla	
04	Préstamos Institucionales (BI)	01	Préstamos a Instituciones Financieras	
		02	Préstamo Gobierno Nacional y Subnacional	
05	Crédito Documentario (BI)	01	Crédito documentario local- Gobierno Nacional / Gobierno Subnacional	
		02	Crédito documentario Importación- Gobierno Nacional / Gobierno Subnacional	
		03	Crédito documentario exportación- Gobierno Nacional / Gobierno Subnacional	
06	Carta Fianza (BI)	01	Carta Fianza- Gobierno Nacional / Gobierno Subnacional	
07	Garantía Bancaria Contragarantizada (BI)	01	Garantía Bancaria Contragarantizada- Banco del Exterior GN	
08	Carta Fianza Contragarantizada (BI)	01	Carta Fianza Contragarantizada sin cargo a línea- Banco del Exterior	
09	Carta de Crédito Standby (BI)	01	Carta de Crédito Standby confirmada sin cargo a línea- Banco del Exterior	

Fuente: BN-DIR-8200-216-02 Rev.0, 24/01/2020; “Directiva de Clasificación y Definición de Productos, Servicios y Canales de Atención del Banco de la Nación”
 Banca Personal= BP / Banca Institucional= BI



CAPÍTULO 1

CLASIFICACIÓN DE PRODUCTOS PASIVOS

CLASIFICACIÓN DE PRODUCTOS PASIVOS BN				UNIDAD ORGÁNICA RESPONSABLE
COD. PROD	PRODUCTO	COD. SUB PROD	SUB PRODUCTO	GERENCIA
01	Cuenta de Ahorro	01	Cta. de Ahorro Agencias UOB Masivas- (BP) (BI)	Operaciones
		02	Cta. de Ahorro Agencias UOB Individual- (BP) (BI)	
		03	Cta. de Ahorro Sector Público Masiva- (BP)	
		04	Cta. de Ahorro Sector Público Individual- (BP)	
		05	Cta. de Ahorro M.E.- (BP)	
		06	Cta. de Ahorro Prog. Sociales- (BP)	
		07	Cta. de Ahorro Judicial- (BP)	
		08	Cta. de Ahorro DEMUNA- (BP)	
		09	Cta. de Ahorro Ag. Corresponsales- (BI)	
		10	Cta. de Ahorro VISA Multiflota- (BI)	
		11	Cta. de Ahorro FISE- (BP) (BI)	
		12	Cta. de Ahorro Cuna Mas- (BP)	
02	Cuenta Corriente	01	Cta. Cte. Sector Público Proveedores del estado- (BP) (BI)	
		02	Cta. Cte. Sector Público Proveedores del BN- (BP) (BI)	
		03	Cta. Cte. Sector Público Núcleos Ejecutores- (BI)	
		04	Cta. Cte. Sector Público Cafae-SubCafae- (BI)	
		05	Cta. Cte. Sector Público Mancomunidad Municipal- (BI)	
		06	Cta. Cte. Sector Público A solicitud de MEF- (BI)	
		07	Cta. Cte. Municipalidades de Centros Poblados- (BI)	
		08	Cta. Cte. Institutos Viales Provinciales (IVP)- (BI)	
		09	Cta. Cte. UOB- (BP) (BI)	
		10	Cta. Cte. Asoc. Pescadores- (BI)	
		11	Cta. Cte. Detracciones a solicitud del cliente- (BP)	
		12	Cta. Cte. Detracciones a solicitud de SUNAT- (BI)	
		13	Cta. Cte. Comité de Compra del Programa QaliWarma- (BI)	
		14	Cta. Cte. Junta de usuarios- (BI)	
		15	Cta. Cte. Sociedades de Beneficencia- (BI)	
		16	Cta. Cte. Instituciones Educativas Nacionales y de Educación Superior- (BI)	
		17	Cta. Cte. Instituciones Educativas Administradas por Municipalidades- (BI)	
03	Compensación por Tiempo de Servicios	01	Compensación por Tiempo de Servicios- CTS- (BP)	Finanzas y Contabilidad
04	Depósitos a Plazo Fijo (DPF)	01	Sector Público- Gobierno Central- (BP) (BI)	
		02	Única Oferta Bancaria- UOB- (BP)	
05	Depósitos en Garantía	01	Depósitos en Garantía MN- (BI)	
		02	Depósitos en Garantía ME- (BI)	
06	Depósitos Judiciales y Administrativos	01	Depósitos Judiciales- (BP) (BI)	
		02	Depósitos Administrativos- (BP) (BI)	
07	Certificados Bancarios	01	Certificados Bancarios- (BP) (BI)	
08	Emisión de Bonos	01	Emisión de Bonos Subordinados- (MV)	

Fuente: BN-DIR-8200-216-02 Rev.0, 24/01/2020; "Directiva de Clasificación y Definición de Productos, Servicios y Canales de Atención del Banco de la Nación"

Banca Personal = BP / Banca Institucional = BI / Mercado de Valores = MV



CLASIFICACIÓN DE SERVICIOS QUE OFRECE EL BANCO DE LA NACIÓN

CLASIFICACIÓN DE SERVICIOS BN				UNIDAD ORGANICA RESPONSABLE
COD. servicio	SERVICIO	CODIGO	SUB SERVICIO	GERENCIA
01	Giros (BP) (BI)	01	Telegiros (BP) (BI)	Operaciones
		02	Telegiros Masivos (BP) (BI)	
		03	Money Gram (BP)	
02	Seguros (BP)	01	Protección de Tarjeta D bito	Banca de Desarrollo e Inclusión Financiera
		02	Seguro Oncológico y Enfermedades Graves	
		03	Seguro de Sepelio	
		04	Seguro Cuota protegida	
03	Compra y venta de moneda	01	Compra y Venta Moneda (BP) (BI)	Finanzas y Contabilidad
04	Custodia de Valores (BP) (BI)	01	Custodia de Valores (BP) (BI)	Operaciones
				Banca de Servicio
		02	Alquiler de Casilleros de Seguridad (BI)	Operaciones
05	Servicio Bancarios Diversos (BP) (BI)	01	Notas de Crédito Negociables - SUNAT (BP)	Operaciones
		02	Cheques de gerencia (BP) (BI)	
		03	Cheques certificados - SUNAT (BP)	
		04	Certificación de pago (BP) (BI)	
		05	Tenencia de cuentas bancarias pasivas (BP)	
		06	Relación de firmantes de cuentas bancarias pasivas (BP)	
		07	Retenciones de fondos por embargos ordenados por SUNAT (BP) (BI)	
		08	Servicio de consulta sobre custodia de tenencia de bonos agrarios (BP) (BI)	
		09	Retenciones Judiciales y Administrativas (BP) (BI)	
		10	Orden de Pago Electrónica	
06	Pagos (BP) (BI)	01	Desembolso de préstamos (Corresponsalía) (BI)	Operaciones
		02	Pago de Remuneraciones Sector Público (BI)	
		03	Pago de Remuneraciones Sector Privado (BI)	
		04	Pago de Incentivos a Prog. Sociales (BI)	
		05	Pago de proveedores del BN (BI)	
		06	Pago de deuda nacional (BI)	
		07	Pago de deuda pública externa (BI)	
		08	Transferencias mismo Banco (BP) (BI)	
		09	Transferencias Interbancarias v a CCE (BP) (BI)	
		10	Transferencias Interbancarias v a LBTR (BP) (BI)	
		11	Transferencias Interbancarias Inmediatas v a CCESA (BI)	
		12	Pago a Proveedores del Estado mediante Transferencias Interbancarias (BI)	
		13	Liberaciones de Fondos SUNAT mediante Transferencias Interbancarias (BI)	
		14	Canje Electrónico de Cheques (BI)	
		15	Devolución de Drawback a exportadores mediante transferencia interbancaria - SUNAT (BI)	
		16	Devolución de Depósitos Indebidos o en Exceso mediante transferencia interbancaria - SUNAT (BI)	
		17	Devolución de Impuesto a la Renta a personas naturales mediante abono en cuenta - SUNAT (BI)	
		18	Tarjeta de Crédito de otros bancos v a CCESA (BI)	

CAPÍTULO 1



CAPÍTULO 1

CLASIFICACIÓN DE SERVICIOS BN				UNIDAD ORGÁNICA RESPONSABLE
COD. servicio	SERVICIO	CODIGO	SUB SERVICIO	GERENCIA
07	Tarjeta de Crédito (BP)	01	Tarjetas de Crédito Foráneas (BP)	Operaciones
08	Transferencias de recursos (BP) (BI)	01	Transferencias de fondos al Exterior (BP) (BI)	Operaciones
		02	Transferencias de fondos del Exterior (BP) (BI)	
09	Cobranzas (BI)	01	Recaudación de Tasas	Operaciones
		02	Recaudación de Impuestos	
		03	Cobranza de recibos propia	
		04	Cobranza de recibos Corresponsalia	
		05	Cobranza de facturas Corresponsalia	
		06	Recupero de préstamos (IFIS) Corresponsalia	
		07	Recepción de depósitos Corresponsalia	
		08	De Recargas Corresponsalia	
		09	Débito Automático	
		10	Cobranza simple recibida del exterior	
		11	Cobranza coactiva	
10	Registro de Datos/ Entrega de Documentos (BI)	01	Multiexpress	Operaciones
		02	Multiflota	
		03	Multifinance	Banca de Desarrollo e Inclusión Financiera
11	Fideicomisos y Comisiones de Confianza (BI)	01	Fideicomisos	Banca de Desarrollo e Inclusión Financiera
		02	Comisiones de Confianza	
12	Oficinas Compartidas (BI)	01	Oficinas Compartidas	Banca de Desarrollo e Inclusión Financiera

Fuente: BN-DIR-8200-216-02 Rev.0, 24/01/2020; "Directiva de Clasificación y Definición de Productos, Servicios y Canales de Atención del Banco de la Nación.

Banca Personal = BP / Banca Institucional = BI

Nota:

1. Los servicios de Transferencias Interbancarias vía CCE y LBTR están consideras como transacciones propias de los productos de cuenta de ahorro y cuenta corriente.
2. El servicio de Liquidación es una ejecución de la Carta Orden por lo que se considera dentro de cuentas de ahorro y cuentas corrientes.
3. Los seguros vinculados al crédito y el Endoso de Póliza están siendo considerados dentro de los créditos de los cuales se originan.



Principio de precaución

(102-II)

Realizamos una evaluación de los diversos riesgos asociados al lanzamiento de nuevos productos o servicios. El informe que contiene dicha evaluación es puesto en conocimiento del Comité de Riesgos previo a su lanzamiento para su aprobación y posterior envío a la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP.

La Circular “Gestión de Riesgos de Nuevos Productos o Cambios Importantes en el Ambiente de Negocios, Operativo o Informático del Banco” (BN-CIR-2100-216-05), contiene los lineamientos establecidos por el banco para dicha evaluación, los mismos que se encuentran alineados a lo establecido por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP en sus circulares G-165-2012 y G-170-2013 “Informe de riesgos por nuevos productos o cambios importantes en el ambiente de negocios, operativo o informático”.

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

El Banco de la Nación no se encuentra adscrito a iniciativas de sostenibilidad internacional. Somos parte de la Corporación FONAFE, que es un conglomerado empresarial del Estado peruano. No estamos afiliados a asociaciones de bancos comerciales privados, por ser un banco estatal con un rol subsidiario para atender a todos y lograr la Inclusión económica y social.

CAPÍTULO 1



Capítulo 2

La economía en
nuestro banco



La economía en nuestro banco

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

Nuestro modelo de gestión se fundamenta en la metodología del Balanced Scorecard (BSC), y está plasmado en El Plan Estratégico 2017-2021², aprobado mediante Acuerdo de Directorio N° 002-2018/001 - FONAFE del 24 enero de 2018, el mismo que se sustenta en 6 ejes estratégicos.

Para lograr nuestra visión y misión hemos diseñado un mapa estratégico, el cual consta de 6 ejes estratégicos y 10 objetivos articulados (Plan Estratégico 2017-2021, Pág. 88).

Los resultados generados como consecuencia de los objetivos establecidos por el Banco de la Nación se presentan en la siguiente matriz de valor económico directo generado y distribuido en el periodo 2020.

MODELO DE GESTIÓN 2017-2021



Fuente: Plan Estratégico 2017-2021 /BN

² Plan Estratégico 2017-2021 del Banco de la Nación ver: <https://www.bn.com.pe/transparenciabn/plan-estrategico.asp>



CAPÍTULO 2

VALOR ECONÓMICO DIRECTO GENERADO Y DISTRIBUIDO EN 2020

SUB INDICADORES	TOTAL 2020	TOTAL 2019	S/ 2020
1. Valor económico generado			
Ingresos totales de la empresa:			Soles y dólares
ventas netas + ingresos por inversiones financieras.	2 259 331 399.87	2 777 037 303.56	(a cambio definido por Alta Gerencia)
2. Valor económico distribuido			
Costos operacionales totales de la empresa: materiales, subcontratos, mano de obra (terceros), alquiler de locales, gastos generales, y equipos y fletes.	680 722 732.96	583 498 949.24	Soles y dólares (a cambio definido por Alta Gerencia)
Costos por salarios y beneficios sociales a empleados (de ser posible, en rubros separados)	529 017 122.68	603 056 119.08	Soles y dólares (a cambio definido por Alta Gerencia)
Costos de financiamiento/dividendos	658 292 203.24	1 089 540 336.37	Soles y dólares (a cambio definido por Alta Gerencia)
Monto total de impuestos pagados (IGV y renta)	209 783 953.48	311 182 677.06	Soles y dólares (a cambio definido por Alta Gerencia)
Monto de donaciones voluntarias de la empresa*	723 600.00	668 600.00	Soles y dólares (a cambio definido por Alta Gerencia)
3. Valor económico retenido			
Valor económico retenido por el BN durante el año 2019 (valor económico generado – valor económico distribuido)	180 791 787.51	189 090 621.81	

Fuente: Gerencia de Finanzas



VALOR ECONÓMICO DIRECTO GENERADO Y DISTRIBUIDO EN 2020

Donaciones Voluntarias	2020	2019
Entidad	Fundación Cultural del Banco de la Nación	Fundación Cultural del Banco de la Nación
Monto S/	S/ 723 600.00	S/ 668 600.00
Área de Ayuda	Educación y Cultura	Educación y Cultura
Tipo de Donación	Dinero	Dinero
Motivación	Compromiso de responsabilidad social firme en apoyo a la educación y a la cultura, propiciando que los peruanos sean productores de bienes materiales e intangibles y no solo consumidores, desarrollando acciones conducentes al empoderamiento de las competencias y las habilidades de cada ciudadano, convirtiendo así el activo llamado cultura en capital para el desarrollo y la justicia social.	

Fuente: Gerencia de Finanzas

(203-I)

En 2020, a fin de mantener la continuidad operativa de nuestras actividades y como exigencia de la creciente demanda se programó la construcción de agencias para brindar servicios de calidad. Las inversiones corresponden, principalmente, a construcciones de agencias en locales propios, cuyos costos de inversión son recursos directamente recaudados (RDR).

CAPÍTULO 2

PROYECTOS DE INVERSIÓN PROGRAMADOS AL 2021

Agencias por construir	Costo (S./)	Fecha de inicio	Fecha de término	Duración
Piura	16 725 685	15/05/2021	25/01/2022	4 años 9 meses
Cayma	3 749 740	19/11/2021	04/05/2021	3 años 9 meses
Iberia	3 531 069	31/08/2021	25/03/2021	3 años 9 meses

Fuente: Gerencia de Logística, Gerencia de Finanzas



Capítulo 3

Buen Gobierno Corporativo



Prácticas de Buen Gobierno Corporativo y Ética

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

En el Banco, como empresa del Estado, respondemos 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, el cual fue aprobado en sesión de Directorio N° 1957 del 12 de junio de 2013.

Cabe señalar que el 24 de septiembre de-2020 FONAFE presentó a las empresas bajo su ámbito, entre ellas el BN, la nueva Herramienta Integrada de los Sistemas de Responsabilidad Social Corporativa (RSC), Sistema de Control Interno (SCI), Sistema Integrado de Gestión (SIG), Gestión de la Calidad del Servicio (GCS) y Buen Gobierno Corporativo (BGC)³.

De acuerdo con la evaluación realizada a cada una de las preguntas vinculadas a los principios de BGC aplicables al Banco de la Nación que incorpora la nueva Herramienta Integrada para el periodo 2020, el banco alcanza un “Nivel de Madurez Avanzado⁴”, obteniendo un porcentaje de cumplimiento de 84.07%, lo que significa un crecimiento de 12.08% respecto del periodo 2019 (71.99%).

El Banco de la Nación cumple todas las recomendaciones aplicables a las mejores prácticas de gobierno corporativo para las sociedades peruanas y los objetivos actuales de la Corporación FONAFE

NIVEL DE MADUREZ DE PLAN DE BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

SECCION	NOMBRE	PUNTAJE MÁXIMO	2018	2019	2020
I	Objetivo de la Empresa de Propiedad del Estado (EPE)	6	6	6	6
II	Marco jurídico de la EPE	38	14	14	38
III	Derecho de propiedad	38	8.5	8.5	29
IV	El Directorio y la Gerencia	182	70.24	81.2	140.75
V	Políticas de Riesgo y Código de Ética.	42	10	10	42
VI	Transparencia y Divulgación de la Información.	20	29.5	27	20

Fuente: Informe Ejecutivo de Evaluación del Proceso de Implementación del Código de Buen Gobierno Corporativo del Banco de la Nación correspondiente a 2020

³ De las treinta seis (36) preguntas (27 preguntas únicas y 9 preguntas conjuntas) siete (07) no resultan aplicables al BN dada su naturaleza jurídica.

⁴ Niveles de madurez: Inexistente (de 0 a 4.99%), Inicial o básico (de 5% a 29.99%), Intermedio o en Desarrollo (de 30% a 59.99%), Establecido (de 60% a 79.99%), y Avanzado (de 80% a 94.99%) - Líder (de 95% a 100%).



CAPÍTULO 3

Respecto del plan de trabajo establecido en sesión de Directorio del 9 de enero 2020, se cumplió con la implementación del “Manual de Perfiles para todos los puestos gerenciales y el Plan de sucesión del personal directivo”. Adicionalmente al plan de trabajo 2020, se ejecutó la siguiente actividad:

BGC I 4: Formalizar a través de Acta de sesión de Directorio que los “directores carecen de vínculo laboral, relación comercial, patrimonial o similar con la EPE y/o cumplen con informar al momento de aceptar el cargo en los casos que sean directores en más de una EPE2”.

(102-16)

(...) El principio 28 del Código del Buen Gobierno Corporativo de Banco de la Nación, relacionado al Código de Ética, establece y abarca distintos aspectos que podrían afectar la gestión y propiedad del Banco. Puntualmente, debe reflejar claros principios de enfrentamiento a la corrupción en todos los ámbitos de desempeño y proveer mecanismos específicos que protejan y promuevan que las partes interesadas, especialmente a los trabajadores, informen sobre cualquier conducta ilegal o no ética por parte del personal directivo, estableciendo que todo aquel con capacidad decisoria informará de manera inmediata el conflicto de interés y se abstendrá de participar en las tomas de decisiones relacionadas a tal situación.

A la fecha se han establecido los siguientes documentos de gestión relacionados con la ética:

- Código de Ética del Banco de la Nación BN-REG-2000-045-01, del 12 de diciembre de 2016.
- Reglamento del Comité de Ética del Banco de la Nación BN-REG-2000-041-02, del 3 de diciembre de 2020.
- Gestión de Denuncias por parte del Comité de Ética BN-DIR-2004-262-02, del 3 de febrero de 2021.

El Código de Ética del Banco establece, como parte de nuestra cultura organizacional principios, derechos y deberes éticos que deben regir a todos los directores, funcionarios, trabajadores, proveedores y practicantes.

Los valores institucionales son:

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



(205, 103-2)

Los directores, funcionarios, trabajadores y practicantes del Banco de la Nación rigen su comportamiento de acuerdo con los siguientes principios del Código de Ética:

- **Respeto**
- **Probidad**
- **Eficiencia**
- **Idoneidad**
- **Veracidad**
- **Lealtad**
- **Justicia y equidad**

Estos principios son exigibles a proveedores y clientes, y formarán parte de los contratos que se suscriban con ellos.

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

En el BN, no se ha afrontado ninguna acción jurídica relacionada con la libre competencia, prácticas monopólicas o competencia desleal, ya que nuestra naturaleza jurídica como banca estatal no permite ofrecer nuestros productos a personas que no tengan una relación laboral con el Estado y que perciben su remuneración a través de nuestro banco. Además, de las 639 agencias del Banco de la Nación 348 (54.46%) son Única Oferta Bancaria -UOB. En estas zonas, realizamos pagos por cuenta de los programas Juntos, Pensión 65 y otros productos y servicios que no son rentables para la banca privada.

CAPÍTULO 3





CAPÍTULO 3

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

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

Los casos detectados son siempre debidamente sancionados, lo que permite realizar ajustes en la contratación de personal y en los planes de control de la corrupción. Durante el año 2020 se ha trabajado con la Gerencia de Riesgos la elaboración y validación de una matriz de riesgos de corrupción, logrando identificar, en una primera etapa, los riesgos de corrupción asociados a los procesos logísticos. Además, actualmente se encuentra para aprobación el Manual de Gestión de Riesgos de Corrupción, que contempla los procedimientos de evaluación de riesgos en materia de corrupción y los criterios utilizados para evaluarlos.

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

Según la normativa vigente, Ley N° 28094 - Ley de Partidos Políticos:

Artículo 3 I° Fuentes de financiamiento prohibidas

“Los partidos políticos, los movimientos de alcance regional o departamental y las organizaciones políticas de alcance provincial y distrital no pueden recibir contribuciones de:

- I.** Cualquier entidad de derecho público o empresa de propiedad del Estado o con participación de éste”.

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

Capítulo 4

Nuestros trabajadores





Nuestros trabajadores

(I02-I6) (205-3, I03-I, I03-2, I03-3)

El Reglamento Interno de Trabajo tiene como objetivo normar las facultades y obligaciones del Banco, así como los derechos y obligaciones de nuestros trabajadores, dentro de un marco de armonía en las relaciones laborales.

Este reglamento ha sido aprobado en 2013 por Resolución de Gerencia General EF/92.2000 N.º 043-2003 y por el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo con el expediente N.º 70084-2013-MTPE/I/20.23 del 30 de mayo de 2013.

El Código de ética es entregado bajo firma de recibido y el compromiso de cumplir con su contenido a todos los trabajadores, funcionarios, proveedores y practicantes del banco. Asimismo en 2020 se ha capacitado a 599 trabajadores

CAPÍTULO 4

CURSO VIRTUAL “INDUCCIÓN AL CÓDIGO DE ÉTICA”

ÁREA	Nº DE PARTICIPANTES
Oficina Principal	31
Red Agencias Lima	124
Red Agencias Provincia	444
TOTAL	599

Fuente: Gerencia de Recursos Humanos

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



Diversidad, inclusión, descentralización y rotación de trabajadores

(102-8)

El siguiente cuadro muestra el número de trabajadores permanentes, temporales y con medida cautelar en todas nuestras agencias y oficinas a nivel nacional.

TOTAL DE TRABAJADORES SEGÚN CONDICION LABORAL

SEXO	PERMANENTE	TEMPORAL		MEDIDA CAUTELAR
		T. COMPLETO	T. PARCIAL	
MUJER	1887	357	175	95
HOMBRE	2228	164	81	192
TOTAL	4115	521	256	287
TOTAL DE TRABAJADORES: 5 179				

Fuente: Gerencia de Recursos Humanos

De un total de 5 179 trabajadores, el 79.5% del personal del Banco de la Nación son trabajadores permanentes, el 10.05% corresponde a trabajadores temporales a tiempo completo, el 5% son trabajadores temporales a tiempo parcial. y el 5.54% laboran mediante medida cautelar.

(202-2)

Geográficamente, el número de empleados agrupados por su sexo es el siguiente:

TOTAL DE TRABAJADORES POR SEXO

REA	SEXO		TOTAL GENERAL
	MUJER	HOMBRE	
LIMA	1123	1514	2637
PROVINCIA	1391	1151	2542
TOTAL GENERAL	2514	2665	5179

Fuente: Gerencia de Recursos Humanos

Del cuadro se desprende que 48.5% son trabajadores del sexo femenino y 51.5% del sexo masculino, donde la proporción en provincias para el sexo femenino es mayor al masculino (57.7% vs 45.3%), en Lima el 42.6% pertenecen al sexo femenino y el 57.4% al sexo masculino.



CAPÍTULO 4

(401-I, 103-I)

Al cierre de 2020 se realizaron 654 nuevas contrataciones, 155 en Lima y 499 en provincias. Así mismo, cesaron por retiro voluntario 242 trabajadores.

TOTAL DE TRABAJADORES CONTRATADOS POR GRUPO ETARIO-2020

REGI N	SEXO	GRUPO ETARIO	N MERO DE TRABAJADORES CONTRATADOS A O 2020
Lima	Mujer	Menor de 30 años	43
		Entre 30 a 50 años	38
		Mayor de 50 años	3
	Hombre	Menor de 30 años	33
		Entre 30 a 50 años	33
		Mayor de 50 años	5
Provincias	Mujer	Menor de 30 años	232
		Entre 30 a 50 años	107
		Mayor de 50 años	0
	Hombre	Menor de 30 años	106
		Entre 30 a 50 años	53
		Mayor de 50 años	1
		TOTAL	654

TOTAL DE TRABAJADORES QUE CESARON SEGÚN GRUPO ETARIO -2020

REGI N	SEXO	GRUPO ETARIO	N MERO DE PERSONAS QUE CESARON A O 2020
Lima	Mujer	Menor de 30 años	10
		Entre 30 a 50 años	8
		Mayor de 50 años	20
	Hombre	Menor de 30 años	5
		Entre 30 a 50 años	11
		Mayor de 50 años	46
Provincias	Mujer	Menor de 30 años	29
		Entre 30 a 50 años	13
		Mayor de 50 años	30
	Hombre	Menor de 30 años	19
		Entre 30 a 50 años	25
		Mayor de 50 años	26
		TOTAL	242



CAPÍTULO 4

(401-I)

De otro lado, la relación entre las horas de formación y el total de trabajadores nos determina los siguientes promedios:

TOTAL DE HORAS DE CAPACITACIÓN

SEXO	HORAS DE CAPACITACIÓN	NÚMERO DE TRABAJADORES	FÓRMULA	PROMEDIO
Mujer	923 227	2 514	Promedio de horas de formación por trabajadora mujer = Total de horas de capacitación de las trabajadoras /Nº de Trabajadoras.	367
Hombre	743 859	2 665	Promedio de horas de formación por trabajador varón = Total de horas de capacitación de los Trabajadores varones.	279
Total	1 667 086	5 179	Promedio de horas de formación por trabajador = Total de horas de capacitación de los trabajadores /Nº de Trabajadores.	322

Al analizar las horas per cápita de capacitación de acuerdo con las diferentes categorías y especializaciones por unidad educativa tendremos:

HORAS DE CAPACITACIÓN PERCÁPITA POR CATEGORÍA PROFESIONAL

CATEGORÍA PROFESIONAL	NÚMERO DE TRABAJADORES	HORAS DE FORMACIÓN	HORAS DE FORMACIÓN PER CÁPITA
Altos Directivos	19	733	39
Directivos de Nivel Intermedio	428	183 633	429
Profesionales	840	253 135	301
Personal Operativo Técnicos y Servicio	3 892	1 229 585	316

(405-2)

En cuanto a las remuneraciones entre hombres y mujeres por categoría laboral, el salario promedio del sexo femenino oscila entre el 98% y 104% respecto del sexo masculino. Como se puede apreciar en el siguiente cuadro, las remuneraciones del sexo femenino están muy próximas o superan las remuneraciones del sexo masculino.



CAPÍTULO 4

PROMEDIO DE REMUNERACIONES POR SEXO

CATEGORÍA PROFESIONAL	SEXO	REMUNERACIÓN PROMEDIO	RELACIÓN REMUNERACIÓN MUJER/HOMBRE
GERENTE	Mujer	14 881	99%
	Hombre	14 990	
SUB GERENTE	Mujer	10 396	100%
	Hombre	10 412	
APODERADO	Mujer	7 970	99%
	Hombre	8 090	
ESPECIALISTA	Mujer	6 053	100%
	Hombre	6 071	
FUNCIONARIO	Mujer	5 047	98%
	Hombre	5 142	
PROFESIONAL	Mujer	4 812	100%
	Hombre	4 835	
TECNICO	Mujer	3 444	98%
	Hombre	3 507	
SERVICIO	Mujer	2 613	90%
	Hombre	2 905	
OFICINISTA	Mujer	2 995	104%
	Hombre	2 872	
TECNICO DE RED	Mujer	1 956	99%
	Hombre	1 977	

Fuente: Gerencia de Recursos Humanos



CAPÍTULO 4

Salud y seguridad en el trabajo

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

En el Banco de la Nación cumplimos con la Ley N° 28783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST), y su reglamento, por lo que los Comités y Subcomités de Seguridad y Salud en el Trabajo representan al 100% de trabajadores y están conformados en forma paritaria, es decir, el 50% de sus miembros representa a la empresa y el otro 50% a los trabajadores del Banco. En el Comité de SST hay 6 representantes de los trabajadores que son elegidos mediante un proceso electoral, y los 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 trabajadores y 2 de la empresa.

Representantes de los trabajadores:

NÚMERO DE REPRESENTANTES DE COMITÉS POR MACRO REGIONES

LOCACI N	TIPO	NRO. DE REPRESENTANTES
Oficina Principal y MR Lima	CSST	06
MR I Piura	Sub Comité de SST	02
MR II Trujillo	Sub Comité de SST	02
MR III Huancayo	Sub Comité de SST	02
MR IV Cusco	Sub Comité de SST	02
MR V Arequipa	Sub Comité de SST	02
MR VI Iquitos	Sub Comité de SST	02

Fuente: Gerencia de Recursos Humanos

Durante 2020 no se han registrado accidentes con víctimas mortales y la tasa de frecuencia de accidentes fue de 0.08 TFA y 17 días perdidos: 14 en Lima y 3 en provincias.



CAPÍTULO 4

FRECUENCIA DE ACCIDENTES LABORALES

REGI N	SEXO	TIPO DE EVENTO TASA	TASA
Lima	Mujer	Tipo de accidente - Frecuencia de accidente - TFA	0
		Enfermedades profesionales - TIEP	0
		Días perdidos – TDP	0
		Absentismo – TAL	
		Víctimas mortales relacionadas con el trabajo	0
	Hombre	Tipo de accidente - Frecuencia de accidente - TFA	Laboral 0.08
		Enfermedades profesionales - TIEP	0
		Días perdidos – TDP	14
		Absentismo – TAL	
		Víctimas mortales relacionadas con el trabajo	0
Provincias	Mujer	Tipo de accidente - Frecuencia de accidente - TFA	Laboral 0.08
		Enfermedades profesionales - TIEP	0
		Días perdidos – TDP	3
		Absentismo – TAL	
		Víctimas mortales relacionadas con el trabajo	0
	Hombre	Tipo de accidente - Frecuencia de accidente - TFA	0
		Enfermedades profesionales - TIEP	0
		Días perdidos – TDP	0
		Absentismo – TAL	
		Víctimas mortales relacionadas con el trabajo	0
Total			

Fuente: Gerencia de Recursos Humanos

Lamentablemente, a consecuencia de la pandemia por la COVID-19, el Banco de la Nación ha perdido 19 trabajadores durante 2020.

(I02-4I, 402-I)

Durante el ejercicio 2020 no se ha suscrito convenio colectivo con ninguna organización sindical.

Capacitación

(404-I, 404-2, 103-I, 103-2)

Para una adecuada gestión de los recursos humanos, en el banco contamos con políticas y procedimientos establecidos para la selección de personal, los mismos que están plasmados en los siguientes documentos:

- BN-REG-4100-055-01, Política de Selección y Contratación de Personal del Banco de la Nación, publicada el 12 de agosto de 2019.
- DIR-4100-214-02 revisión 09, Selección de Personal, del 31 marzo de 2020,
- BN-DIR-4100-008-06, revisión 03, Control de asistencias de los trabajadores del Banco, del 19 de noviembre de 2020,.
- BN-DIR-2300-040-03 Revisión 9, Directiva de Ascensos y Promociones, del 6 de agosto de 2019.

Para el Banco es fundamental capacitar a su personal. Las capacitaciones se programan de acuerdo a las categorías laborales.

HORAS DE CAPACITACIÓN POR SEXO

SEXO	2019			2020		
	HORAS DE CAPACITACIÓN	N MERO DE TRABAJADORES	PROMEDIO	HORAS DE CAPACITACIÓN	N MERO DE TRABAJADORES	PROMEDIO
Mujer	90 193	2 152	42	923 227	2 514	367
Hombre	105 954	2 527	42	743 859	2 665	279
TOTAL	196 147	4 679	42	1 667 086	5 179	322

Fuente: Gerencia de Recursos Humanos

Las capacitaciones realizadas por categoría profesional las presentamos en el siguiente cuadro. En él observamos que en las categorías laborales el promedio per cápita fue de 48 horas, número que supera a los directivos de nivel intermedio y directivos de nivel alto.

HORAS DE CAPACITACIÓN POR CATEGORÍA

CATEGORÍA PROFESIONAL	2019			2020		
	N MERO DE TRABAJADOR	HORAS DE FORMACIÓN	HORAS DE FORMACIÓN PER CÁPITA	N MERO DE TRABAJADOR	HORAS DE FORMACIÓN	HORAS DE FORMACIÓN PER CÁPITA
Altos Directivos	75	3 162	42	19	733	39
Directivos Nivel Intermedio	905	39 983	44	428	183 633	429
Profesionales	569	27 882	48	840	253 135	301
Personal Operativo Técnicos y Servicio	3 106	125 774	81	3 892	1 229 585	316

Fuente: Gerencia de Recursos Humanos



CAPÍTULO 4

(404-I, 404-2, 103-I, 103-2)

En el Banco de la Nación, como parte de la gestión del conocimiento, hemos implementado escuelas de capacitación, con el objetivo de cubrir brechas de conocimiento a través de programas y certificaciones que mejoren las competencias de nuestros trabajadores. Asimismo, invertimos en la capacitación de los nuevos trabajadores a través de los programas de entrenamiento e Inducción. Adicionalmente, hemos suscrito convenios con diferentes universidades del Perú, que permiten a los trabajadores y sus familiares acceder a descuentos corporativos.

Además de las capacitaciones, se han otorgado becas para especializaciones en universidades y centros de formación acreditados para otorgar diplomas en diversos temas.

CENTROS DE CAPACITACIÓN

CENTRO DE CAPACITACIÓN	ACTIVIDAD DE CAPACITACIÓN
IPAE	CADE ejecutivo 2020
PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ	Costos y presupuestos – Programa EDEX 2020
UNIVERSIDAD CONTINENTAL	Ley de contrataciones del Estado 2020
UNIVERSIDAD ESAN - PERÚ	Diseño de productos y servicios financieros
	Gestión de la cadena de suministros
	Gestión de la tesorería
	Gestión de proyectos 2020.
	Gestión y mejora de procesos - OIM
	Las FINTECH y el derecho corporativo
	Manejo de indicadores de gestión por procesos (OIM)
UNIVERSIDAD PERUANA DE CIENCIAS APLICADAS	Procedimientos administrativos especiales.
	Legislación laboral.
UNIVERSIDAD SAN IGNACIO DE LOYOLA	Gestión de la mejora continua - SGC ISO 9001:2015
	Gestión por procesos – Enfoque de norma ISO 9001 - SGC
	Introducción a la norma ISO 9001:~2015 - SGC
	Sistema de gestión de la calidad en el sector público - SGC

Fuente: Gerencia de Recursos Humanos



CAPÍTULO 4

NÚMERO DE PARTICIPANTES EN LAS CAPACITACIONES

Actividad Capacitación	Tipo Actividad	Alcance	Nº Horas Programadas	Nº de Participantes
IPEFB - GESTOR COMERCIAL - 2020	PROGRAMA	TRABAJADORES OPERATIVOS DE LIMA	120	1
PEFB - GESTOR DE SERVICIO - MODALIDAD SUPLENCIA - 2020	PROGRAMA	TRABAJADORES OPERATIVOS DE LIMA	120	77
		TRABAJADORES OPERATIVOS PROVINCIAS	120	473
PEFB - GESTOR DE SERVICIO PART-TIME 2020	PROGRAMA	TRABAJADORES OPERATIVOS DE LIMA	120	34
		TRABAJADORES OPERATIVOS PROVINCIAS	120	68
PROGRAMA DE ENTRENAMIENTO Y FORMACIÓN BANCARIA 2020	PROGRAMA	TRABAJADORES OPERATIVOS DE LIMA	8	16
		TRABAJADORES OPERATIVOS PROVINCIAS	8	1
INDUCCIÓN AL BANCO DE LA NACIÓN	CURSO	NUEVOS TRABAJADORES	4	17
INDUCCIÓN INSTITUCIONAL BANCO DE LA NACIÓN	CURSO VIRTUAL	NUEVOS TRABAJADORES	3	14
INDUCCIÓN POR REINGRESO 2020 - OFICINA PRINCIPAL	CHARLA	NUEVOS TRABAJADORES	2	19
Total general			625	720

Fuente: Gerencia de Recursos Humanos

CURSOS Y HORAS DICTADAS

Actividad Capacitación	Tipo Actividad	Alcance	Nº Horas Programadas	Nº de Participantes
ADMINISTRACIÓN DEL TIEMPO	CURSO VIRTUAL	TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS	32	24
		TRABAJADORES OPERATIVOS DE LIMA		118
		TRABAJADORES OPERATIVOS PROVINCIAS		233
COMPETENCIAS BLANDAS PARA LA CALIDAD EN ATENCIÓN DEL CLIENTE	CURSO VIRTUAL	TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS	60	8
		TRABAJADORES OPERATIVOS DE LIMA		82
		TRABAJADORES OPERATIVOS PROVINCIAS		180
COMPETENCIAS PARA EL TRABAJO REMOTO	CURSO VIRTUAL	TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS	24	411
		TRABAJADORES OPERATIVOS DE LIMA		466
		TRABAJADORES OPERATIVOS PROVINCIAS		734
EDUCACIÓN FINANCIERA	CURSO VIRTUAL	TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS	26	550
		TRABAJADORES OPERATIVOS DE LIMA		893
		TRABAJADORES OPERATIVOS PROVINCIAS		421
LIDERAZGO	CURSO VIRTUAL	TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS	32	19
		TRABAJADORES OPERATIVOS DE LIMA		54
		TRABAJADORES OPERATIVOS PROVINCIAS		128
TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN EFECTIVA	CURSO VIRTUAL	TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS	32	29
		TRABAJADORES OPERATIVOS DE LIMA		100
		TRABAJADORES OPERATIVOS PROVINCIAS		215
TÉCNICAS DE PREVENCIÓN DEL ESTRÉS	CURSO VIRTUAL	TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS	32	25
		TRABAJADORES OPERATIVOS DE LIMA		98
		TRABAJADORES OPERATIVOS PROVINCIAS		209
Total general			238	4 997

Fuente: Gerencia de Recursos Humanos



CAPÍTULO 4

Adicionalmente, este año el porcentaje de trabajadores capacitados en políticas o procedimientos sobre Derechos Humanos y aspectos de DD.HH. relevantes para las operaciones del BN fue de 96.77%.

CURSO VIRTUAL “INTEGRIDAD BN”

REA	N MERO DE PARTICIPANTES	N MERO DE TRABAJADORES	PORCENTAJE DE AVANCE
Oficina Principal	1 229	1 430	85.94%
Red Agencias Lima	1 044	1 090	95.78%
Red Agencias Provincia	2 188	2 090	104.69%
Total	4 461	4 610	96.77%

*La actividad de capacitación desarrollada por los trabajadores que revisa temáticas en materia de derechos humanos es Integridad BN.

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

A continuación se detalla la evaluación de desempeño por categoría laboral y por sexo.

EVALUACION DE DESEMPEÑO Y DESARROLLO PROFESIONAL 2020

CATEGORIA LABORAL	SEXO	CANTIDAD	PORCENTAJE
GERENTE GENERAL	Hombre	1	0.02%
	Mujer	0	0.00%
GERENTE	Hombre	18	0.40%
	Mujer	4	0.09%
SUBGERENTE	Hombre	30	0.66%
	Mujer	22	0.49%
FUNCIONARIO	Hombre	330	7.31%
	Mujer	170	3.77%
APODERADO	Hombre	181	4.01%
	Mujer	94	2.08%
ESPECIALISTA	Hombre	9	0.20%
	Mujer	5	0.11%
PROFESIONAL	Hombre	270	5.98%
	Mujer	221	4.90%
TÉCNICO	Hombre	1 238	27.43%
	Mujer	1 308	28.98%
TÉCNICO DE RED	Hombre	82	1.82%
	Mujer	80	1.77%
OFICINISTA	Hombre	55	1.22%
	Mujer	19	0.42%
SERVICIO	Hombre	135	2.99%
	Mujer	8	0.18%
SIN CATEGORÍA	Hombre	73	1.62%
	Mujer	160	3.55%

Fuente: Gerencia de Recursos Humanos

Derechos Humanos

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

En 2020 no se presentó ningún caso de discriminación interna ni externa por razones de raza, sexo, color, opinión política, religión. El Código de Ética del Banco de la Nación vigente, en su artículo 5 literal A, prácticas laborales y de conducta personal, establece que los directores y trabajadores deben propiciar un ambiente laboral donde prime el respeto, el profesionalismo y la dignidad humana, rechazando cualquier actitud de carácter despectivo, discriminatorio, ofensivo u hostil hacia una persona o grupo de personas.

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

El artículo 6 del Código de Ética señala que está prohibido “Contratar a menores de edad, salvo se cumpla con las disposiciones legales correspondientes”. No se han presentado operaciones con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso en el banco, porque nuestras oficinas son accesibles a las inspecciones que realiza el sector trabajo.



CAPÍTULO 4

Cumplimiento

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

El Banco de la Nación no tiene procesos abiertos por incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social, ambiental y económico.

Capítulo 5

Nuestros clientes



Nuestros clientes



CAPÍTULO 5

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

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

Adicionalmente, se ha elaborado el proyecto de directiva “Metodología para la segmentación de mercado en el Banco de la Nación” que, a consecuencia de la COVID 19 está a la espera de ser validada. Dicha metodología tiene por objeto establecer lineamientos generales para evaluar y definir la segmentación de mercados: características de los clientes, comportamiento de consumo y mercados que mejor se ajusten a los productos y servicios que oferta el Banco de la Nación.

(I02-6)

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

(4I3-I, 203, I03-I, I03-2)

Contamos con clientes en zonas de pobreza extrema, en donde se atiende principalmente a los beneficiarios de los programas sociales como Juntos y Pensión 65, los mismos que reciben una subvención del Estado debido a su condición de vulnerabilidad.

Nuestros esfuerzos se concentran básicamente en capacitarlos con charlas de inclusión financiera, planificación y gestión del presupuesto familiar, detección de billetes falsos y modalidades de estafa.



CAPÍTULO 5

Asimismo, buscamos capacitarlos en el uso de canales alternos, de forma que puedan disponer de su dinero de manera rápida y sencilla.

OPERACIONES CAJA Y VALORES 2020

Servicio de pagaduría Programa JUNTOS	509 863 usuarios.
Servicio de pagaduría Programa PENSION 65	557 374 usuarios.
Servicio de pagaduría Programa CONTIGO	47 529 usuarios.
Fondo de inclusión Social Energético (FISE)	7 367 582 vales canjeados.
TOTAL. OPERACIONES:	8 482 348

Fuente: Gerencia de Operaciones

Durante el 2020 se abrieron 405 119 cuentas bancarias del Programa Juntos y 82 995 cuentas del Programa Pensión 65.

(413-I, 203-I, FS14)

Respecto a nuestras agencias y cajeros, el 86% de nuestras ubicaciones son accesibles para personas con discapacidad motora.

Contamos con un protocolo de atención al cliente, aprobado mediante directiva BN-DIR-2800-217-02, el cual regula la atención de personas hablantes de lenguas nativas como el quechua, aimara y el asháninka. A diferencia de 2019, donde se realizó 2054 horas de capacitación en lengua de señas peruanas, este año, por motivo de la pandemia por la COVID-19, no se realizaron las capacitaciones proyectadas a las personas con discapacidad auditiva.

Nuestra página web ha sido construida con pautas de accesibilidad para personas invidentes, en su interacción y acceso a la información.

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

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

Capítulo 6

Nuestros proveedores



Nuestros proveedores



CAPÍTULO 6

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

En el año 2020, la contratación de bienes y servicios se rigió por la Ley N°30225 - Ley de Contrataciones del Estado, su Reglamento y modificatorias. De manera complementaria, contamos con un Manual de Contrataciones del Estado para el Banco de la Nación y un Manual para el tratamiento de las contrataciones/subcontrataciones significativas.

Debemos precisar que la Ley 30225 en el literal h) del artículo 2. Principios que rigen las contrataciones, señala que “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/subcontrataciones significativas en el Banco, tiene como objetivo establecer los lineamientos y disposiciones para las contrataciones/subcontrataciones que realice el Banco de la Nación con terceros. En este documento, Contratación/subcontratación significativa se refiere a aquella que en caso falle o se suspenda pueda poner en riesgo importante al Banco, al afectar sus ingresos, solvencia y/o continuidad operativa.

(204-I, 103-2)

En el Capítulo IV De los deberes y obligaciones, en el sub literal c) del literal B. De las Prácticas Comerciales, se señala que “La elección de proveedores se hará a través de procesos competitivos e imparciales, que consideren 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.

Según el reporte del SISTEMA ORACLE FINANCIAL, se registraron 1263 proveedores en el 2020, siendo 452 proveedores de suministros (bienes). El total de proveedores está distribuido de la siguiente manera: 552 (43.7%) proveedores en Lima y 711 (56.3%) proveedores en los otros departamentos.

La contratación de bienes se refiere a productos terminados y la de servicios a contratación especializada que no demanda la intervención de una gran cantidad de mano de obra.



CAPÍTULO 6

(I02-I0)

No se han presentado cambios en la ubicación de proveedores y en la estructura de la cadena de suministro, y las relaciones con los proveedores se realizan formalmente de manera escrita.

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

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

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

(4I0-I, I03-I, I03-2, I03-3)

En el Banco, se contrata personal de seguridad mediante procesos de selección para realizar labores de vigilancia en todas sus oficinas a nivel nacional, el cual, durante el 2020, no ha recibido capacitación específica sobre políticas o procedimientos de Derechos Humanos y su aplicación en su ámbito de competencia. Asimismo, en los contratos y Términos de Referencia correspondientes a los servicios de los agentes de vigilancia privada, no se considera la capacitación formal y específica en materia de Derechos Humanos.

Capítulo 7

Comunidad y sociedad



Comunidad y sociedad

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

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

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

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

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

Dentro de nuestra Política de Responsabilidad Social, en el año 2020, el BN destinó S/ 723 600.00 a la Fundación Cultural Banco de la Nación para el impulso de las actividades culturales descentralizadas que ejecuta.

Voluntariado corporativo

En el 2020, las labores del voluntariado fueron reinventadas y trasladadas al ámbito virtual como medio de comunicación importante para seguir ayudando a los más vulnerables en forma altruista y solidaria.

A pesar de la coyuntura por la pandemia, se contó con la participación de 85 Agentes de Cambio BN de las ciudades de Lima, Puno (Juliaca) y Puerto Maldonado.

Aprovechar el tiempo de la cuarentena por el coronavirus fue de importancia para el programa de voluntariado, colocándose a los voluntarios y voluntarias a participar de las capacitaciones



CAPÍTULO 7



CAPÍTULO 7

virtuales, en alianza con la Municipalidad Metropolitana de Lima: su programa “LIMA JOVEN” en la Formación como Agentes de Cambio y Brigadistas Comunitarios.

Nuestro programa de voluntariado corporativo BN proyectó la actividad de Navidad 2020 en alianza con la Municipalidad de Lima y la Asociación Civil Juguete Pendiente, a través de la campaña “Adopta Una Olla”, en apoyo a las zonas vulnerables de Lima Metropolitana que se han visto afectadas en esta pandemia por la COVID-19.

Mediante esta iniciativa, la Municipalidad de Lima busca el apoyo de instituciones que cuenten con un programa de voluntariado para que puedan apadrinar o promover el funcionamiento de una olla comunitaria del mapa georreferenciado por la municipalidad. Tienen 521 Ollas identificadas, georreferenciadas y empadronadas en las cuales ofrecen sesiones nutricionales, capacitaciones en gestión y administración de recursos, inocuidad de alimentos y otros.

En el BN apadrinamos el funcionamiento de la olla común Nuevo Amanecer, ubicada en el AA. HH. Villa de Pedregal en Villa María del Triunfo. Lugar favorecido por ser la olla comunitaria que menos ayuda social recibe: El programa recaudó S/ 5 935.00, beneficiando a 39 familias.

Herramienta de gestión

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

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

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



CAPÍTULO 7

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

La implementación de la herramienta nos permite cumplir con el estándar de la entidad reguladora, en este caso FONAFE, y ser una de las empresas líderes en materia de responsabilidad social corporativa.

Distintivo Empresa Socialmente Responsable

Por cuarto año consecutivo obtuvimos el Distintivo Empresa Socialmente Responsable, reconocimiento otorgado por la organización mexicana CEMEFI y Perú 2021, líder en la implementación de lineamientos en responsabilidad social en el Perú. El Distintivo Empresa Socialmente Responsable evalúa 114 indicadores de gestión de sostenibilidad enmarcados en cuatro ejes: Estrategia Organizacional, Valores y Cultura Organizacional, Desarrollo con el Entorno y Gestión de riesgos e Impactos.

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

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



CAPÍTULO 7

(FSI6)

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

Iniciativa: “Mini-Historias de educación financiera”

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

Iniciativa: “Micro-Noticiero BN / bloque de educación financiera”

Esta iniciativa busca transmitir conocimiento de educación financiera por medio del Noticiero BN. En estas dos iniciativas se busca difundir el material en redes sociales, página web BN e incluso en CCTV de otras instituciones o entidades aliadas.

Iniciativa: “Educación financiera en entornos virtuales”

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

Temas Específicos:

- ¿Qué es un presupuesto?
- Identificando mis ingresos y gastos
- ¿Cómo elaborar un presupuesto?
- ¿Qué es el ahorro?
- ¿Cómo ahorrar de manera segura?
- ¿Para qué ahorrar?



CAPÍTULO 7

- ¿Qué es una cuenta de ahorro?
- ¿Qué es la Cuenta DNI?
- Identificando canales de atención
- Multired Celular, el Banco en tus manos

Principales actividades

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

Clientes / Usuarios / Ciudadanos

- Jóvenes de institutos y universidades
- Clientes y usuarios BN
- Coordinadores Regionales y Locales de los diferentes Programas Sociales.
- Equipos Técnicos de las Municipalidades (ETM)

Capítulo 8

Impacto en el medio ambiente



Nuestras actividades y su impacto en el medio ambiente

El Banco de la Nación, por ser una empresa estatal, está incurso en el cumplimiento de las Medidas de Ecoeficiencia para el sector público establecidas en el Decreto Supremo N.º 009-2009-MINAM, aprobado para contribuir a generar ahorro en el gasto público.

Esta norma legal define como medidas de ecoeficiencia las acciones que permiten la mejora continua del servicio público mediante el uso de menores recursos y la reducción 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.

Asimismo, durante el 2020, se consideró, la implementación de la Guía para el funcionamiento de la herramienta Huella de Carbono Perú, acorde a la Resolución Ministerial 237-2020 – MINAM, el cual detalla el procedimiento por etapas para que las organizaciones puedan medir su huella de carbono y optimizar su impacto en el ambiente.

Entendemos que la ecoeficiencia busca mejorar nuestro compromiso con el medio ambiente y, para lograr este objetivo, es necesario optimizar procesos para el ahorro de energía, agua, combustibles, papel y materiales.

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

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

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

En el 2020, la Gerencia General aprobó el Plan de Ecoeficiencia y Medio Ambiente, lo que permitirá consolidar nuestro compromiso ambiental.

Principales materiales utilizados

(301-I)

Entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2020, la Gerencia de Logística reporta el siguiente consumo de los principales materiales empleados en oficina y embalaje para despachos a provincias:

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

MATERIALES UTILIZADOS POR PESO Y VOLUMEN

DESCRIPCIÓN	TOTAL	U.M.
Papel p/fotocopiadora 80gr.a-4 x 500 hjs.	37 967	PQT
Carton corrugado.	1000	KG
Cajas de carton.	40 000	UND
Cinta plast. p/embalaje 3" x 110 yads.	500	ROL
Rollo para embalaje plastifilm	579	ROL
Fleje plastico color negro.	10	ROL
Fleje plastico color blanco.	60	ROL

Nota: Esta información fue proporcionada por la Sección Almacén del Banco de la Nación.

CAPÍTULO 8

Consumo de energía

(302-I)

El siguiente cuadro detalla el consumo de electricidad y combustible por tipo y por sede. Estas cantidades han sido tomadas entre enero a diciembre de 2020.

CONSUMO DE ENERGÍA 2020

SEDE	CONSUMO ENERGÍA EN KWH	DIESEL 2 (PETROLEO) GALÓN	COMBUSTIBLE GLS 90	COMBUSTIBLE GLS 90	COMBUSTIBLE GLS 90
Oficina Principal (*)	5 140 302.80	1401			2 629.00
Macro Región V Arequipa	6 159 739.92	1144			
Macro Región IV Cusco	296 359.01	1 400.92	0	146.00	2 629.26
Macro Región III Huancayo	11 093 625.14	1405	42.00		
Macro Región II Trujillo	1 365 761.24	1769	65.00		
Macro Región I Piura	1 677 066.39	4782	61.00		
Macro Region - Lima	9 943 588.47	185.00			
TOTAL	35 676 442.97	12 086.83	168.00	146.00	5 258.52

Fuente: Gerencia de Logística

(*) La sede principal solo muestra registro de su consumo en el aplicativo hasta julio de 2020.



CAPÍTULO 8

Consumo de agua

(303-I)

El siguiente cuadro detalla el consumo de agua por sede. Estas cantidades han sido tomadas entre enero a diciembre de 2020. El consumo se realiza a través de las entidades prestadoras de servicios de agua.

CONSUMO DE AGUA 2020

SEDE	CONSUMO DE AGUA EN METROS CUBICOS
Oficina Principal	34 928.00
Macro Región V Arequipa	8016.71
Macro Región IV Cusco	4414.00
Macro Región III Huancayo	8255.60
Macro Región II Trujillo	11 738.25
Macro Región I Piura	13 732.00
Macro Region - Lima	35 693.71
TOTAL	116 778.27

Fuente: Gerencia de Logística

Biodiversidad y cumplimiento

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

Durante el 2020 no hemos registrado procesos judiciales o administrativos por incumplimiento de la legislación y normativa ambiental. Asimismo, es importante señalar que nos encontramos fuera de áreas protegidas o de zonas de amortiguamiento que puedan afectar la biodiversidad, ubicándose nuestras oficinas principalmente en zonas urbanas y en centros poblados de zonas rurales.

Emisiones



CAPÍTULO 8

(305)

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

Contamos con la Directiva Medidas de Ecoeficiencia para el BN, en el cual se establecen las disposiciones en materia de consumo de papel y materiales conexos, ahorro de consumo de energía eléctrica, ahorro de agua, segregación y reciclado de residuos sólidos y ahorro de combustible.

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

En el 2020, a solicitud del Comité de Ecoeficiencia del BN y su Directiva BN-DIR-2600-137 Rev. 0, la Gerencia General aprobó la implementación del Plan de Ecoeficiencia del BN, donde se establece un compromiso para optimizar los procesos internos en la reducción de indicadores medio ambientales y contabilizar de manera adecuada los gases de efecto invernadero que emite el BN. Asimismo, resulta fundamental establecer una cultura institucional ecoeficiente que sea de conocimiento y práctica de todos los colaboradores.

El Plan de Ecoeficiencia y Medio Ambiente es de implementación para los años 2020 y 2021.



CAPÍTULO 8

PRINCIPALES ACTIVIDADES DEL PLAN DE ECOEFICIENCIA DEL BANCO DE LA NACIÓN

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

Fuente: Gerencia de Relaciones Institucionales

Capítulo 9

Nuestro Reporte de Sostenibilidad





CAPÍTULO 9

Acerca de nuestro Reporte de Sostenibilidad

(I02-48, I02-49, I02-50, I02-51, I02-52, I02-54)

El Reporte de Sostenibilidad correspondiente al año 2020 del Banco de la Nación fue elaborado usando como referencia los Estándares del Global Reporting Initiative, específicamente los nombrados en el índice GRI del presente documento. Cabe señalar que la frecuencia de emisión de los reportes del Banco es anual; sin embargo, no existe necesariamente un re-expresión de información ni cambios relevantes.

(I02-40, I02-42, I02-43, I02-44)

Es prioridad del Banco de la Nación realizar el ejercicio de mapeo y actualización de sus grupos de interés con un periodo máximo de 5 años, esto permite tener una visión integra de las partes interesadas para establecer las estrategias de relacionamiento óptimas y sostenibles.

En el ejercicio 2020 se consultó con diversas áreas que tienen relación con los grupos de interés para conocer los temas relevantes que son frecuentemente tratados con ellos. Siendo estas:

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



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

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

CAPÍTULO 9

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

CUADRO DE TEMAS RELEVANTES Y CANALES PARA SU TRATAMIENTO (MATERIALIDAD)

rea	Grupo de inter s	Tema	Subtema	Canal	Frecuencia	Cantidad	Tratamiento	rea con la que se coordina
Recursos Humanos	Trabajadores	Queja	Insatisfacción sobre el trato/atención recibido de algún área/trabajador.	WhatsApp Gente BN	Sin periodicidad específica	No se puede determinar	Se traslada al responsable del proceso la observación para conocimiento y fines.	Todas la áreas del BN.
Recursos Humanos	Trabajadores	Denuncia	Incumplimiento o falta a alguna norma interna.	Canales de denuncia ética	Sin periodicidad específica	No se puede determinar	El caso es investigado a través del Comité de Ética y gerencias involucradas, que elaboran un informe de respuesta del trabajador.	Según el proceso. En casos vinculados a clima laboral, Cultura Organizacional. En caso se llegue a procesos disciplinarios con Administración de Relaciones Laborales y Previsionales
Recursos Humanos	Trabajadores	Denuncia	Percepción de hostigamiento sexual	hostigamientosexual@bn.com.pe	Sin periodicidad específica	No se puede determinar	El caso es investigado por el Comité de Hostigamiento Sexual que elabora informe con recomendaciones o trasladando el caso a RR.HH. para proceso disciplinario.	Las áreas involucradas en el caso y Administración de Relaciones Laborales y Previsionales.
Recursos Humanos	Trabajadores	Consulta	Información sobre algún proceso de gestión humana.	WhatsApp Gente BN Correos o números según procesos	Diario	230	Se consulta al responsable del proceso y se responde en el día.	Todas las áreas de RR.HH. y Feban.
Recursos Humanos	Trabajadores	Reclamo	Aplicación errada de los lineamientos de un proceso.	Según proceso. WhatsApp Gente BN	Sin periodicidad específica	No se puede determinar	Los responsables del proceso evalúan el caso y responden al trabajador.	Banca de Servicio, Planeamiento
Recursos Humanos	Trabajadores	Sugerencia	Observación o recomendación para la mejora de algún proceso.	WhatsApp Gente BN Correo Gente BN	Sin periodicidad específica	No se puede determinar	Se traslada la observación o sugerencia al responsable del proceso para atención.	Según proceso involucrado.
Recursos Humanos	Sindicatos	Reclamo	Aplicación errada de los lineamientos de un proceso.	Redes sociales, Mesa de Partes	Sin periodicidad específica	No se puede determinar	Se traslada el caso a la Sección Administración de Relaciones Laborales y Previsionales para evaluación y proyecto de respuesta para la Gerencia de Recursos Humanos.	Según el caso de denuncia.
Recursos Humanos	Sindicatos	Reclamo	Percepción de mal trato hacia un trabajador.	Redes sociales, Mesa de Partes	Sin periodicidad específica	No se puede determinar		
Recursos Humanos	Sindicatos	Denuncia	Incumplimiento o falta a alguna norma interna.	Redes sociales, Mesa de Partes	Sin periodicidad específica	No se puede determinar		
Recursos Humanos Sección Desarrollo Profesional	Trabajadores	Evaluación Valoración de Aporte	Forma de calificar el Bono de Desempeño Grupal	Aplicativo virtual en la Intranet	Anual	4, 700 trabajadores	Se ejecuta el proceso durante el primer trimestre del año siguiente al periodo de evaluación. El modelo presenta tres niveles de calificación de acuerdo al aporte que genere cada trabajador.	Alta Dirección
Oficialia de Cumplimiento Normativo - Subgerencia Cumplimiento Normativo e Integridad	Trabajadores/ Proveedores/ Clientes/ Usuarios/ Ciudadanía	Denuncias	Infracciones al Código de Ética del BN	Línea telefónica/ Buzón de voz/ Página Web/ Correo electrónico/ Envío de documentación física/ Entrevista personal	Coyuntural	121 durante el 2020	Se precede de acuerdo a lo dispuesto en la Directiva de Gestión de Denuncias por parte del Comité de Ética BN-DIR-2004-262-01	Comité de Ética y demás unidades orgánicas que se encuentren involucradas para resolver las denuncias presentadas.

CAPÍTULO 9

rea	Grupo de inter s	Tema	Subtema	Canal	Frecuencia	Cantidad	Tratamiento	rea con la que se coordina
Gerencia de Relaciones Institucionales Subgerencia de Prensa	Medios y periodistas	Queja	Colas en el Banco de la Nación	Comunicado / vocería a nivel nacional	Según lo necesario		1. A través de un comunicado se dieron a conocer medidas concretas para la gestión de colas (ampliación de horarios, coordinaciones con la policía y FFAA, ampliación de la capacidad operativa, etc.) Estas medidas se fueron ajustando al comportamiento de la afluencia de gente y/o de la pendiente de contagios que provocaron cierres temporales y definitivos de algunas agencias a nivel nacional. 2. Se intensificó la vocería a nivel nacional para brindar información y orientación acerca del proceso de cobro de bonos. Fases, modalidades del BFU y anuncios propios del banco vinculados a bonos. 3. Respecto al caso de la muerte del pensionista de Pensión 65 en Huancayo, emitimos un comunicado con información relevante que desmintió algunas versiones falsas y desinformadas. Y, por el contrario, clarificó los hechos en torno a este deceso. 4. Desplegamos comunicación one to one (uno a uno) con periodistas que dieron la noticia en Lima. Explicamos los hechos y pusimos en contexto lo que sucedió. Asimismo, impulsamos y logramos (mediante coordinaciones intersectoriales) que el programa Pensión 65 del Midis, anuncie nuevos mecanismos para cobrar la pensión 65 sin que los ancianos acudan al banco. En ese sentido, se coordinó un comunicado de parte de ellos para dar el anuncio.	Macro regiones Gerencia Banca de Servicio Gerencia Legal Gerencia General Presidencia

CAPÍTULO 9

rea	Grupo de inter s	Tema	Subtema	Canal	Frecuencia	Cantidad	Tratamiento	rea con la que se coordina
Gerencia de Relaciones Institucionales Subgerencia de Prensa	Cientes y usuarios	Reclamos y Quejas	Largas colas para el cobro del bono y otras transacciones	Vocería / Redes sociales / Publicaciones en Página web y Página especial del bono del BN	Semanal		1. Se establece contacto directo, vía telefónica, con los casos más álgidos. 2. Se coordina con las áreas correspondientes para atender el caso y dar respuesta lo más pronto posible. 3. De ser necesario, nos comunicamos con los casos para brindar contención a la par que se brinda respuesta mediante los canales oficiales.	Gerencia de Banca de Servicio Gerencia de Operaciones Gerencia de Informática Subgerencia de prevención y tratamiento del Fraude
Gerencia de Relaciones Institucionales Subgerencia de Prensa	Cientes y usuarios	Reclamos y Quejas	Problemas y caídas de los canales alternos presenciales y virtuales	Redes sociales / Página web /Landing page	Interdiario		1. Se establece contacto directo, vía telefónica, con los casos más álgidos. 2. Se coordina con las áreas correspondientes para atender el caso y dar respuesta lo más pronto posible. 3. Se publican diseños y gráficas que orientan al público. 4. Se solicitó de manera urgente a las gerencias respectivas, pronta atención al problema ya que no se brinda un servicio idóneo.	Gerencia de Banca de Servicio Gerencia de Operaciones Subgerencia de Canales Virtuales Subgerencia de prevención y tratamiento del Fraude
Gerencia de Relaciones Institucionales Subgerencia de Prensa	Cientes y usuarios	Fraude	Cambiao de tarjetas, retiros no reconocidos, estafas	Redes sociales y youtube / prensa	Cada dos semanas		1. Se creó un chat de "Fraudes detectados" con la participación de los gerentes y sub gerentes de las áreas involucradas a fin de revisar los casos de manera conjunta y en tiempo récord. 2. Se establece contacto directo, vía telefónica, con los casos más álgidos. 3. Se coordina y hace seguimiento a las áreas correspondientes para dar respuesta lo más pronto posible. 4. Se creó el micro noticiero "Buenas Noticias" y la sección llamada "Alto Al Fraude" en donde se brinda alerta de diversas modalidades de estafas en favor de la seguridad de clientes y usuarios.	Subgerencia de prevención y tratamiento del Fraude Gerencia Legal Gerencia de Riesgos Gerencia de Operaciones Gerencia de Banca de Servicios Gerencia General

CAPÍTULO 9

rea	Grupo de inter s	Tema	Subtema	Canal	Frecuencia	Cantidad	Tratamiento	rea con la que se coordina
Gerencia de Relaciones Institucionales Subgerencia de Prensa	Cientes y usuarios	Fraude	Cambio de tarjetas, retiros no reconocidos, estafas	Redes sociales y youtube / prensa	Cada dos semanas		5. Se publican diseños y gráficas en redes sociales que brindan información y orientación al público a fin de evitar que caigan en manos de delincuentes o estafadores. 6. Se solicitó de manera urgente a las gerencias respectivas, pronta atención al problema ya que no se viene brindando un servicio idóneo en los canales alternos. 7. Si algún caso escala a la prensa, nos comunicamos con los periodistas involucrados, emitimos comunicado brindando respuestas y en la mayoría de casos soluciones.	Subgerencia de prevención y tratamiento del Fraude Gerencia Legal Gerencia de Riesgos Gerencia de Operaciones Gerencia de Banca de Servicios Gerencia General
Gerencia de Relaciones Institucionales Subgerencia de Publicidad y Posicionamiento de Marca	Cientes	Queja	Problemas para el cobro del Bono Universal Familiar	Redes sociales (Facebook , Twitter e Instagram)	Diaria	35	Se consulta en el sistema interno del bono el estado del pago. Si se tiene información del beneficiario, se le da indicaciones de cómo proceder. En caso que no se encuentre información, se le sugiere reportar su caso al 1811 o a las líneas de consulta.	Canales Virtuales / Canales alternos / Operaciones
Gerencia de Relaciones Institucionales Subgerencia de Publicidad y Posicionamiento de Marca	Cientes	Requerimiento	Bloqueo de tarjetas	Redes sociales (Facebook , Twitter e Instagram)	Diaria	5	Se deriva al área correspondiente para su atención. Apenas se obtiene respuesta, se responde el reclamo. La respuesta se presenta en un lapso aproximado de 3 días.	Mesa de ayuda / Canales alternos/ Operaciones
Gerencia de Relaciones Institucionales Subgerencia de Publicidad y Posicionamiento de Marca	Cientes	Queja	Problemas en agencias (Mala información, colas, mal trato, etc.)	Redes sociales (Facebook , Twitter e Instagram)	Diaria	20	Se pide las disculpas del caso y se deriva al área correspondiente para su atención. Apenas se obtiene respuesta, se responde el reclamo.	Banca Servicio / Operaciones
Gerencia de Relaciones Institucionales Subgerencia de Publicidad y Posicionamiento de Marca	Cientes	Queja	Falla en canales alternos	Redes sociales (Facebook , Twitter e Instagram)	Diaria	35	Se pide las disculpas del caso y se deriva al área correspondiente para su atención. Apenas se obtiene respuesta, se responde el reclamo. La respuesta se presenta en un lapso de 3 a 15 días.	Canales Virtuales / Canales alternos / Operaciones

CAPÍTULO 9

rea	Grupo inter s	Tema	Subtema	Canal	Frecuencia	Cantidad	Tratamiento	rea con la que se coordina
Gerencia de Relaciones Institucionales Subgerencia de Publicidad y Posicionamiento de Marca	Cientes	Queja	Cobro de comisiones en agentes	Redes sociales (Facebook , Twitter e Instagram)	Diaria	5	Se pide las disculpas del caso y se indica que se va a reportar su queja al área correspondiente.	Banca Servicio / Operaciones
Gerencia de Planeamiento y Desarrollo Subgerencia Gestión de la Calidad	Cientes	RECLAMO por Inadecuada Atención al Cliente / Usuario	17% de los reclamos por inadecuada atención, se refieren a "Mala Actitud de Servicio/Maltrato Verbal"	Agencias	Trimestral (I, II y III Trimestre 2020)	527	Se recomendó a la Gerencia Banca de Servicio, reforzar el Protocolo de Atención al Cliente y supervisar con los Jefes de Sección la atención que brindan los Gestores de Servicio a fin de asegurar que la atención brindada a los clientes sea óptima en las agencias.	Gerencia Banca de Servicios
Gerencia de Planeamiento y Desarrollo Subgerencia Gestión de la Calidad	Cientes	RECLAMO por Inadecuada Atención al Cliente / Usuario	El 14% de los Reclamos por Inadecuada Atención al Cliente / Usuario, se refieren a los Gestores de Servicios.	Agencias	Trimestral (I, II y III Trimestre 2020)	420	Se recomendó a la Gerencia Banca de Servicio, reforzar el Protocolo de Atención al Cliente y supervisar con los Jefes de Sección la atención que brindan los Gestores de Servicio a fin de asegurar que la atención brindada a los clientes sea óptima en las agencias.	Gerencia Banca de Servicios
Gerencia de Planeamiento y Desarrollo Subgerencia Gestión de la Calidad	Cientes	RECLAMO por Inadecuada Atención al Cliente / Usuario	Mesa de Consultas (Call Center), 6.3% de los reclamos de clientes/usuarios manifiestan que "No le responden las llamadas"	Mesa de Ayuda (Call Center)	Trimestral (I, II y III Trimestre 2020)	191	Se informó a la Gerencia de Operaciones para que mejoren la calidad de atención y servicio que brinda la Mesa de Ayuda, debido a que los clientes evidencian malestar porque no los atienden o no le contestan sus llamadas, afectado la imagen de la institución.	Gerencia de Operaciones
Gerencia de Planeamiento y Desarrollo Subgerencia Gestión de la Calidad	Cientes	RECLAMO por Inadecuada Atención al Cliente / Usuario	El 4% de los Reclamos por Inadecuada Atención al Cliente / Usuario, se refieren a los Agentes de Vigilancia Privada.	Agencias	Trimestral (I, II y III Trimestre 2020)	111	Se recomendó a la Subgerencia de Seguridad, orienten a las empresas tercerizadas de servicios de seguridad, sobre la mejora en la atención a los clientes/usuarios por parte de los Agentes de Vigilancia Privada (AVP), debido a que afecta la imagen de la institución.	Subgerencia de Seguridad y Gerencia de Logística
Gerencia de Planeamiento y Desarrollo Subgerencia Gestión de la Calidad	Cientes	RECLAMO por Inadecuada Atención al Cliente / Usuario	Mal trato al Cliente / Usuario por parte del personal de las Oficinas Especiales Tercerizadas de Hermes y Prosegur.	Agencias	Trimestral (I, II y III Trimestre 2020)	85	Se recomendó a la Gerencia Banca de Servicio, orienten sobre la mejora en la atención en las Oficinas Tercerizadas, debido a que afecta la imagen de la institución.	Gerencia Banca de Servicios Gerencia de Logística

CAPÍTULO 9

rea	Grupo inter s	Tema	Subtema	Canal	Frecuencia	Cantidad	Tratamiento	rea con la que se coordina
Gerencia de Planeamiento y Desarrollo Subgerencia Gestión de la Calidad	Clientes	RECLAMO por Inadecuada Atención al Cliente / Usuario	El 3% de los Reclamos por Inadecuada Atención al Cliente / Usuario, se refieren a "Falta de personal/Demora en la atención/Largas colas".	Agencias	Trimestral II, II y III Trimestre 2020)	92	Se informó a la Gerencia Banca de Servicio y a la Gerencia de RR.HH para que evalúen planes de contingencia y exista siempre la dotación de personal necesaria para brindar un servicio fluido y continuo en las agencias.	Gerencia Banca de Servicios y Gerencia de Recursos Humanos
Gerencia de Planeamiento y Desarrollo Subgerencia Gestión de la Calidad	Clientes	Reclamo por Inadecuada Atención al Cliente / Usuario	El 2.6% de los Reclamos por Inadecuada Atención al Cliente / Usuario, se refieren a "No respetan horarios de atención/No hubo atención".	Agencias	Trimestral II, II y III Trimestre 2020)	78	Se informó a la Gerencia Banca de Servicio y a la Gerencia de RR.HH para que evalúen planes de contingencia y exista siempre la atención continua en las agencias, las mismas que en ocasiones dejaron de atender, por personal contagiado de Covid-19.	Gerencia Banca de Servicios y Gerencia de Recursos Humanos
Banca de Servicio Subgerencia Gestión del Cliente	Clientes	Atención en Agencias	Quejas de los clientes por exceso de colas para cobro de pensiones y bonos otorgados por el estado, poco personal en las ventanillas.	Agencias	Recurrente		1. Se le indica al cliente que por temas relacionados a la pandemia (COVID -19) el aforo en las agencias se ha visto reducido (Todas las agencias cuentan con señalización de aforo visibles). Se obliga a mantener el distanciamiento social dentro y fuera de las agencias. 2. Se colocó en las agencias a nivel nacional Banner con información de los agentes Multired más cercanos y /o cajeros automáticos, a fin de derivar a los clientes y evitar las aglomeraciones en las agencias. 3. Se gestionó la contratación de 262 personas con contrato de Capacitación Laboral Juvenil (CLJ), para las agencias a nivel nacional desempeñando la siguiente función: a.- Bioseguridad (Toma de temperatura, entre otros) b.- Ordenamiento de colas c.- Derivación de los clientes a los canales alternos	Gerencia Banca de Servicios y Gerencia de Recursos Humanos

CAPÍTULO 9

rea	Grupo inter s	Tema	Subtema	Canal	Frecuencia	Cantidad	Tratamiento	rea con la que se coordina
Subgerencia Atención Centralizada de Reclamos	Clientes	Reclamos / Requerimientos	No dispensación de efectivo - ATM BN.	Internet / Red de Agencias/Mesa de Consulta/ Mesa de partes	Diaria		Se informa al cliente, la atención de su reclamo / requerimiento, al medio consignado en su reclamo, brindando las disculpas del caso y expresando nuestro reconocimiento por su amable comprensión, debido a que cada reclamo recibido es una oportunidad de mejora. Asimismo , dependiendo del caso se detalla el procedimiento indicado por el área encargada de atender dicha solicitud.	Subgerencia Agente Corresponsales y ATM s
Subgerencia Atención Centralizada de Reclamos	Clientes	Reclamos / Requerimientos	Calculo de Intereses - Tarjeta de crédito	Internet / Red de Agencias/Mesa de Consulta/ Mesa de partes	Diaria		Se informa al cliente, la atención de su reclamo / requerimiento, al medio consignado en su reclamo, brindando las disculpas del caso y expresando nuestro reconocimiento por su amable comprensión, debido a que cada reclamo recibido es una oportunidad de mejora. Asimismo , dependiendo del caso se detalla el procedimiento indicado por el área encargada de atender dicha solicitud.	Subgerencia Banca Personal
Subgerencia Atención Centralizada de Reclamos	Clientes	Reclamos / Requerimientos	ATM s Foráneos y consumos POS	Internet / Red de Agencias/Mesa de Consulta/ Mesa de partes	Diaria		Se informa al cliente, la atención de su reclamo / requerimiento, al medio consignado en su reclamo, brindando las disculpas del caso y expresando nuestro reconocimiento por su amable comprensión, debido a que cada reclamo recibido es una oportunidad de mejora. Asimismo, dependiendo del caso se detalla el procedimiento indicado por el área encargada de atender dicha solicitud.	Subgerencia Banca Virtual
Subgerencia Atención Centralizada de Reclamos	Clientes	Reclamos / Requerimientos	Bonos de Subsidio Económico	Internet / Red de Agencias/Mesa de Consulta/ Mesa de partes de la OP.	Diaria		Se informa al cliente, la atención de su reclamo / requerimiento, al medio consignado en la hoja de reclamación, evaluando su caso a través de las herramientas con que cuenta el BN, brindando la información solicitada en los plazos establecidos por los organismos reguladores.	Sección Canales Virtuales

(I02-46)

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

Índice GRI



CAPÍTULO 9

(102-55)

REPORTE DE SOSTENIBILIDAD BN-2020		
Estándar GRI	Contenido	Nº página
	Contenido General	
GRI 102: Contenidos Generales 2020	102-1 Nombre de la organización	10
	102-2 Actividades, marcas, productos y servicios	10,21,22,23,24
	102-3 Ubicación de la sede	18
	102-4 Ubicación de las operaciones	18
	102-5 Propiedad y forma jurídica	10,11,12
	102-6 Mercados servidos	50
	102-7 Tamaño de la organización	3,4,5,6,7,8,18
	102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores	37
	102-9 Cadena de suministro	53
	102-10 Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	19,20,54
	102-11 Principio o enfoque de precaución	25
	102-12 Iniciativas externas	25
	102-13 Afiliación a asociaciones	25
	102-14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	No se reporta
	102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta	15,32,36
	102-18 Estructura de gobernanza	12,13,14,16,17,25
	102-40 Lista de grupos de interés	68,70,71,72,73,74,75,76
	102-41 Acuerdos de negociación colectiva	42
	102-42 Identificación y selección de grupos de interés	68,70,71,72,73,74,75,76
	102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés	68,70,71,72,73,74,75,76
	102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados	68,70,71,72,73,74,75,76
	102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	-
	102-46 Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema	76
	102-47 Lista de los temas materiales	
	102-48 Re expresión de la información	68
	102-49 Cambios en la elaboración de informes	68
	102-50 Periodo objeto del informe	68
	102-51 Fecha del último informe	68
	102-52 Ciclo de elaboración de informes	68
	102-53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe	81
	102-54 Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI	68
	102-55 Índice de contenidos GRI	77
	102-56 Verificación externa	
Temas Materiales		
Estándar GRI	Contenido	
Desempeño Económico		
GRI 201: Desempeño Económico 2020	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	27
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	27
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	27
	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	28,29

CAPÍTULO 9

Estándar GRI	Contenido	Nº página
Presencia en el Mercado		
GRI 202: Presencia en el Mercado 2020	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	
	202-2 Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local	37
Impactos Económicos Indirectos		
GRI 203: Impactos Económicos Indirectos 2020	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	50,51
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	50,51
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	-
	203-1 Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	29
Prácticas de Adquisición		
GRI 204: Prácticas de Adquisición 2020	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	53
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	53
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	53
	204-1 Proporción de gasto en proveedores locales	53
Anticorrupción		
GRI 205: Anticorrupción 2020	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	31,32,36
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	31,32,33,36
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	31,32,36
	205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	36
	205-3 Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	34
Competencia Desleal		
GRI 206: Competencia Desleal 2020	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	33
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	33
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	33
	206-1 Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	33
Temas Materiales		
GRI 301: Materiales 2020	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	-
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	-
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	-
	301-1 Materiales utilizados por peso o volumen	63
Energía		
GRI 302: Energía 2020	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	-
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	-
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	-
	302-1 Consumo energético dentro de la organización	63
Agua y Efluentes		
GRI 303: Agua 2020	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	-
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	-
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	-
	303-1 Extracción de agua por fuente	64
Biodiversidad		
GRI 304: Biodiversidad 2020	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	-
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	-
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	-
	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	64
	fuera de áreas protegidas.	

CAPÍTULO 9

Estándar GRI	Contenido	Nº página
Emisiones		
GRI 305: Emisiones		65
Cumplimiento Ambiental		
GRI 307: Cumplimiento Ambiental 2020	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	64
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	64
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	64
	307-1 Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	64
Evaluación Ambiental de Proveedores		
GRI 308: Evaluación Ambiental de Proveedores 2020	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	-
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	-
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	-
	308-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales	-
Empleo		
GRI 401: Empleo 2020	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	38
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	-
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	-
	401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	38
Relaciones Trabajador - Empresa		
GRI 402: relaciones Trabajador Empresa 2020	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	-
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	-
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	-
	402-1 Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales	42
Seguridad y Salud en el Trabajo		
GRI 403: Seguridad y Salud en el Trabajo 2020	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	41
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	41
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	41
	403-1 Representación de los trabajadores en comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad	41
	403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	41,42
Formación y Enseñanza		
GRI 404: Formación y Enseñanza 2020	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	43,44
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	43,44
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	-
	404-1 Media de horas de formación al año por empleado	39,43,44
	404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	43,44,45,46,47
	404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	47
Diversidad e Igualdad de Oportunidades		
GRI 405: Diversidad e Igualdad de Oportunidades 2020	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	-
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	-
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	-
	405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	39,40
Trabajo Infantil		
GRI 408: Trabajo Infantil 2020	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	-
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	48
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	-
	408-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	48

CAPÍTULO 9

Estándar GRI	Contenido	Nº página
Trabajo Forzoso u Obligatorio		
GRI 409: Trabajo Forzoso u Obligatorio 2020	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	-
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	48
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	-
	409-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzado u obligatorio	-
Prácticas en Materia de Seguridad		
GRI 410: Prácticas en Materia de Seguridad 2020	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	54
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	54
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	54
	410-1 Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos	54
Derechos de los Pueblos Indígenas		
GRI 411: Derechos de los Pueblos Indígenas 2020	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	48,56
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	48,56
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	48,56
	411-1 Casos de violaciones de los derechos de los pueblos indígenas	48,56
Evaluación de Derechos Humanos		
GRI 412: Evaluación de Derechos Humanos 2020	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	-
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	-
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	-
	412-2 Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre Derechos Humanos	47
Comunidades Locales		
GRI 413: Comunidades Locales 2020	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	56
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	56
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	56
	413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones de impacto y programas de desarrollo	50,51,56,57,58
Política Pública		
GRI 415: Política Pública 2020	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	34
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	34
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	34
	415-1 Contribuciones a partidos y/o representantes políticos	34
Privacidad del Cliente		
GRI 418: Privacidad del Cliente 2020	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	51
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	51
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	51
	418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	51
Cumplimiento Socioeconómico		
GRI 419: Cumplimiento Socioeconómico 2020	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	48
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	48
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	48
	419-1 Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	48
Suplemento Sectorial - Servicios Financieros		
FS13	Puntos de acceso en lugares de baja población o de personas en estado de vulnerabilidad, por tipo	12
FS14	Iniciativas para mejorar el acceso a servicios financieros a personas en estado de vulnerabilidad	51
FA16	Iniciativas de educación financiera por tipo de beneficiario	59,60



CAPÍTULO 9

Encuesta acerca de este Reporte

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

☐ Si:

☐ No:

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

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

3. ¿La redacción le parece?

Muy buena: ☐

Buena: ☐

Regular: ☐

Mala: ☐

4. ¿La presentación le parece?

Muy buena: ☐

Buena: ☐

Regular: ☐

Mala: ☐

(I02-53)

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



- Depósito Legal:
98-2786 - Hecho en Perú
- San Borja, 30 de Marzo de 2021
Av. Javier Prado Este 2499 - San Borja,
Lima - Perú.