



**REPORTE DE
SOSTENIBILIDAD**

2021



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

(102-7)

**Más de 27
millones**

de bonos entregados por un
valor de S/14.4 millones.

1.76 millones

de Cuentas DNI activadas.

**42 campañas
de acción social**

que atienden a 75 000 personas a
través de las PIAS (plataformas
itinerantes de acción social).



de la Nación

Estamos en 1631 distritos

en el país, lo que representa el 94.5 %
de los distritos que poseen cobertura de
comunicaciones.

571 agencias

en todo el territorio.

15 127 agentes corresponsales

(agentes MultiRed), es decir,
2939 más que el año anterior.

 Banco
de la Nación



946 cajeros
automáticos.

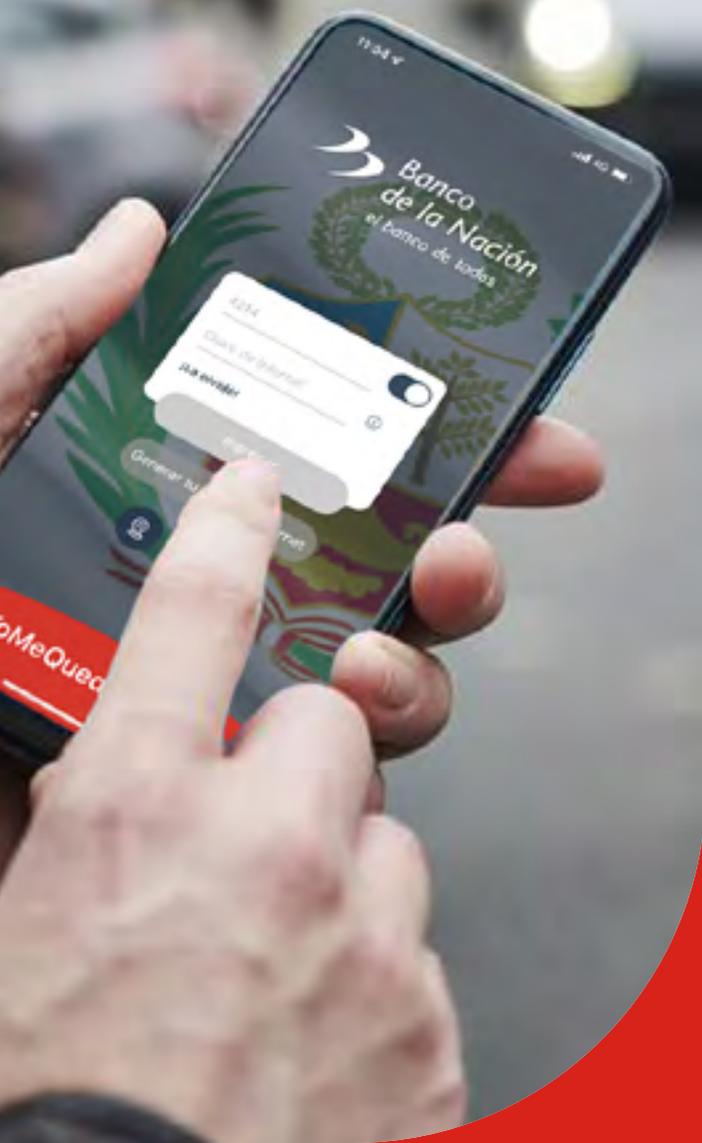
8 millones de
operaciones

a través de la plataforma Págalo.pe,
lo que significa 128 % más que el año anterior.

Alrededor de

980 000
créditos

otorgados a microempresas
por más de S/2.9 millones.



(102-7)

32 000 nuevos clientes

adquirieron un préstamo MultiRed.

1.7 millones de clientes

cuentan con la aplicación del Banco de la Nación y han efectuado 196 millones de operaciones, lo que representa un crecimiento de 75 % respecto al 2020.

Contamos con

4856 trabajadores



(102-7)

**49% de la
fuerza laboral**

pertenece al sexo femenino.

**673 personas
se acogieron**

a los beneficios del retiro voluntario.

Generamos una utilidad neta de

**S/ 345.5
millones**

en el año.



A diciembre de 2021 realizamos

627 384 341
operaciones,

entre agencias, agentes, cajeros
automáticos y canales virtuales.

Cumplimos
55 años

brindando servicios financieros
a todos los peruanos.

(102-14)

MENSAJE DEL PRESIDENTE EJECUTIVO

Resultados del esfuerzo y compromiso de nuestra institución

El Banco de la Nación entrega, a través de este reporte, los resultados del esfuerzo y compromiso de nuestra institución con la sostenibilidad de sus operaciones y el cumplimiento de su rol clave en nuestro país: la inclusión financiera de todos los peruanos.

A lo largo de 2021 y aún bajo los efectos de la COVID-19, el Banco no solo ha sostenido su operatividad, sino que ha gestionado nuevos canales para brindar sus servicios a personas que no habían tenido acceso al sistema financiero formal. En este esfuerzo destacamos los logros alcanzados con la creación de la Cuenta DNI, que ha permitido que más de 1.76 millones de peruanos se incorporen al sistema financiero y tengan la capacidad de ejercer sus

derechos económicos con mayor autonomía.

Este año, el Banco ha cumplido también un rol clave para el funcionamiento de los programas de apoyo que han buscado aliviar los estragos económicos de las poblaciones más vulnerables. Así, hemos entregado más de 27 millones de bonos por un valor de S/14.4 millones.

Este año, además, ha crecido nuestra cobertura en el territorio. A nuestras 571 agencias se suman más de 15 000 agentes corresponsales y casi 1000 cajeros automáticos. Contamos con presencia en 1631 distritos en el país.

Con el propósito de contribuir a la reactivación del país, el Banco ha otorgado alrededor de 980 000 créditos a microempresas y más de 32 000 créditos a nuevos clientes MultiRed.

Asimismo, la ruta hacia la digitalización de nuestros productos y servicios se ha fortalecido: 1.7 millones de clientes cuentan con la aplicación del Banco de la Nación y, a lo largo de 2021, efectuaron 196 millones de operaciones.

Esto ha sido posible gracias a la responsabilidad de nuestros trabajadores, al despliegue de soluciones tecnológicas innovadoras y al apoyo de nuestros aliados y socios comerciales en todo el territorio.

Destacamos de manera especial el esfuerzo de nuestros trabajadores desde la primera



(102-14)



línea de atención, quienes han sostenido la continuidad y el crecimiento de la institución, cumpliendo un rol notable para alcanzar el nivel de operaciones y los resultados logrados.

Destacamos también la actualización de nuestra Política de Responsabilidad Social y Sostenibilidad, que enfatiza el involucramiento con los grupos de interés, un mayor compromiso con el medio ambiente, el respeto de los derechos humanos y la inclusión, no solo financiera, sino también de los ciudadanos. Incide, además, en su carácter transversal, subrayando la necesidad de asumir, como institución, mayor conciencia de los múltiples impactos de la operación en sus grupos de interés y en la sociedad en su conjunto.

En el ámbito ambiental, este año nuestra institución ha fortalecido a su equipo para desplegar la tarea de medir y gestionar nuestros impactos. Como primer paso, el Banco se ha inscrito de manera voluntaria en la plataforma del Ministerio del Ambiente: Huella de Carbono Perú, a través de la cual damos mayor visibilidad a nuestra generación de gases de efecto invernadero y a nuestro compromiso de reducirlos y compensarlos.

En el eje económico, nos estimula haber logrado resultados positivos, con la generación de S/345.5 millones de utilidad para el Estado. Esto demuestra la seriedad y eficiencia en la gestión responsable de la entidad.

El Reporte de Sostenibilidad que compartimos detalla nuestros resultados en los ámbitos económico, social y ambiental, y revela la multiplicidad de dimensiones en los que impacta nuestra organización.

Esperamos que en la lectura de este documento encuentren los puntos y las acciones

LA CUENTA DNI HA PERMITIDO QUE MÁS DE 1.76 MILLONES DE PERUANOS SE INCORPOREN AL SISTEMA FINANCIERO Y TENGAN LA CAPACIDAD DE EJERCER SUS DERECHOS ECONÓMICOS CON MAYOR AUTONOMÍA.

más relevantes que nos vinculan con nuestros distintos públicos y con la sociedad en su conjunto, y que reafirman nuestra misión: brindar servicios de calidad a la ciudadanía y al Estado, ampliando nuestra cobertura de servicios y promoviendo la inclusión financiera a través de una gestión moderna y autosostenible.

José Carlos Chávez Cuentas
Presidente Ejecutivo

CAPÍTULO (1)



Quiénes somos y qué hacemos



(102-5)

Somos una empresa de derecho público, integrante del sector economía y finanzas, con autonomía económica, financiera y administrativa. Nuestro patrimonio es propio y de duración indeterminada, y nos regimos por nuestro estatuto, por la Ley de la Actividad Empresarial del Estado y, supletoriamente, por la Ley General de Instituciones Bancarias, Financieras y de Seguros. Somos el agente financiero del Estado peruano.

Los antecedentes del Banco son los siguientes:

- **Año 1905**
El Gobierno de José Pardo, mediante Ley n.º 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 y se le declara de necesidad y utilidad pública.
- **Año 1966**
Se crea el Banco de la Nación mediante Ley n.º 16000, aprobada por el Congreso de la República el 27 de enero.

(102-2, 102-5)

Nuestras principales actividades se detallan en el estatuto, aprobado por Decreto Supremo n.º 07-94- EF, de fecha 6-1-94.

Título II, art. 8.º, 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.º 141-2020-EF y publicado en 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.
- 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 con 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.º 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.º 27795, Ley de Demarcación y Organización Territorial, aprobado

- por Decreto Supremo n.º 019-2003- PCM o normas que la sustituya. 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 que se sujetan a la normativa del mercado de valores, se harán de acuerdo con 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 con 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 con 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.º 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».

Ver: <https://www.bn.com.pe/nosotros/EstatutoBN.pdf>

(FS13)

Generamos valor económico y social al contribuir a la bancarización en todo el 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 55 años de trayectoria, nuestros servicios se han adecuado a la demanda y a los avances tecnológicos de la banca.

(102-18, 102-40, 202-2, 405-1)

El Directorio del Banco de la Nación, durante el periodo 2021, estuvo compuesto de la siguiente manera:

- Presidente Ejecutivo: José Carlos Chávez Cuentas
- Vicepresidente: Gustavo Guerra García Picasso
- Directores: Eduardo Francisco González García, José Andrés Olivares Canchari y Betty Armida Sotelo Bazán

Durante el periodo 2021 se presentaron los siguientes cambios en la alta dirección:

La señora Carolina Trivelli Ávila ocupó el cargo de Directora representante del Poder Ejecutivo hasta el 2 de marzo de 2021, con la R. S. n.º 003-2021-EF. Asimismo, con la R. S. n.º 019-2021-EF del 7 de octubre de 2021, el señor José David Gallardo Ku dejó el cargo de Director y el señor Gustavo Guerra García Picasso ingresó como representante del Poder Ejecutivo.

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.

Al cierre de 2021, la conformación por sexo de los cinco miembros del Directorio era de cuatro hombres y una mujer.

(102-40)

Cuadro 01

DIRECTORIO DEL BANCO DE LA NACIÓN-2021

NOMBRE	CARGO	DESIGNACIÓN / RENUNCIA
José Carlos Chávez Cuentas	Presidente Ejecutivo	Resolución de designación: R. S. n.º 018-2020-EF del 2-12-2020, publicada en el Diario Oficial El Peruano el 3-12-2020.
Gustavo Guerra García Picasso	Vicepresidente Representante del Poder Ejecutivo	Resolución de designación: R. S. n.º 019-2021-EF del 7-10-2021, publicada en el Diario Oficial El Peruano el 8-10-2021.
Eduardo Francisco González García	Director Representante del Poder Ejecutivo	Resolución de designación: R. S. n.º 024-2018-EF del 5-9-2018, publicada en el Diario Oficial El Peruano el 7-9-2018.
José Andrés Olivares Canchari	Director Representante del Poder Ejecutivo	Resolución de designación: R. S. n.º 017-2019-EF del 27-11-2019, publicada en el Diario Oficial El Peruano el 28-11-2019.
Betty Armida Sotelo Bazán	Directora Representante del Ministerio de Economía y Finanzas	Resolución de designación: R. S. n.º 019-2020-EF del 2-12-2020, publicada en el Diario Oficial El Peruano el 3-12-2020.
Carolina Trivelli Ávila	Directora Representante del Poder Ejecutivo	Resolución de designación R. S. n.º 014-2020-EF del 17-6-2020, publicada en el Diario Oficial El Peruano el 18-6-2020. Resolución de renuncia R. S. n.º 003-2021-EF del 2-3-2021, publicada en el Diario Oficial El Peruano el 3-3-2021.
José David Gallardo Ku	Director Representante del Poder Ejecutivo	Resolución de designación R. S. n.º 003-2021-EF del 2-3-2021, publicada en el Diario Oficial El Peruano el 3-3-2021. Resolución de renuncia R. S. n.º 019-2021-EF del 7-10-2021, publicada en el Diario Oficial El Peruano el 8-10-2021



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.



Visión

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

(102-18)

La estructura de gobernanza del Banco se encuentra en el Reglamento de Organización y Funciones, modificado en sesión de Directorio n.º 2367 del 26 de agosto de 2021, donde se establecen la naturaleza, el alcance, la misión, las funciones, las facultades, las atribuciones y la organización del Banco.

Nuestra estructura orgánica, aprobada en sesión de Directorio n.º 2365 del 12 de agosto de 2021 es la siguiente:



Adicionalmente, nuestra institución cuenta con los siguientes grupos de trabajo:

Comités

- Comité de Auditoría
- Comité de Riesgos
- Comité de Créditos
- Comité de Remuneraciones del Banco de la Nación
- Comité de Gestión de Activos y Pasivos
- Comité de Gerentes
- Comité de Control Interno
- Comité de Crisis
- Comité de Ética
- Comité de Gestión de Seguridad de la Información
- Comité de Desplazamiento
- Comité de Sistema de Gestión de la Calidad (SGC)
- Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo
- Comité de Clasificador de Activos
- Comité de Baja de Bienes (Lima)
- Comité de Baja de Bienes (provincia)
- Comité de Venta y Permuta
- Comité Gestión de Reclamos y Experiencia de Cliente
- Comité de Demanda de TI
- Comité de Eficiencia
- Comité Ejecutivo de Proyectos
- Comité de Gobierno Digital
- Comité de Intervención Frente al Hostigamiento Sexual

Órganos 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

Órganos de apoyo

- Gerencia de Riesgos
- Gerencia de Finanzas y Tesorería
- Gerencia de Recursos Humanos y Cultura
- Gerencia de Administración y Logística

Órganos de asesoría

- Gerencia de Comunicaciones y Relaciones Institucionales
- Gerencia Legal
- Gerencia de Planeamiento y Control de Gestión

Órganos de línea

- Gerencia de Innovación y Transformación Digital
- Gerencia de Operaciones
- Gerencia de Banca Digital
- Gerencia de Tecnologías de Información
- Gerencia de Productos e Inclusión Financiera
- Gerencia de Red de Agencias

El banco de todos los peruanos

Banco de la Nación



(102-3, 102-4, 102-6, 102-7)

Nuestra sede central está ubicada en la avenida Javier Prado Este n.º 2499, distrito de San Borja, provincia y departamento de Lima. Contamos con agencias en los 24 departamentos del Perú y nuestros servicios financieros se brindan a través de agencias, cajeros automáticos, agentes, banca por internet, banca celular, Cuenta DNI, Pagalo.pe, así como las plataformas itinerantes de acción social (PIAS).¹

En 2021 se realizaron más de 626 millones de operaciones (626 646 387), es decir, más de 1.7 millones de operaciones diarias (Fuente: *Semanario económico, financiero y administrativo del Banco de la Nación*).

Cuadro 02

**CANALES DE ATENCIÓN POR UBICACIÓN
GEOGRÁFICA A DICIEMBRE DE 2021**

DEPARTAMENTO	RED DE OFICINAS	CAJEROS AUTOMÁTICOS	CAJEROS CORRESPONSALES (agentes MultiRed)
AMAZONAS	13	16	402
ÁNCASH	33	35	612
APURÍMAC	17	11	282
AREQUIPA	29	36	1 328
AYACUCHO	26	20	480
CAJAMARCA	37	38	805
CALLAO	11	29	189
CUSCO	32	47	770
HUANCAVELICA	14	13	333
HUÁNUCO	20	23	334
ICA	12	28	471
JUNÍN	24	40	703
LA LIBERTAD	33	45	620
LAMBAYEQUE	25	45	744
LIMA	93	354	2 431
LORETO	18	30	484
MADRE DE DIOS	6	7	99
MOQUEGUA	7	8	169
PASCO	14	10	164
PIURA	36	39	787
PUNO	29	22	443
SAN MARTÍN	19	29	491
TACNA	8	8	354
TUMBES	6	11	218
UCAYALI	9	15	207
AGENTES EXTERNOS (EMPRESA FULL CARGA)			1 207
TOTAL	571	959	15 127

¹ Las plataformas itinerantes de acción social (PIAS) son embarcaciones fluviales que recorren las cuencas de los ríos de la Amazonía y el Tílica.

(102-10)

Durante el periodo 2021, el Banco de la Nación afrontó diversos cambios, con la apertura y cierre de las siguientes agencias:

Cuadro 03

**CAMBIOS EN OFICINAS DEL BANCO DE LA NACIÓN
PERIODO 2021**

INICIARON OPERACIONES					
N.º	OFICINA	CATEGORÍA	DISTRITO	PROVINCIA	DEPARTAMENTO
1	MACMYPE CAJAMARCA	OFIC. ESPECIAL	CAJAMARCA	CAJAMARCA	CAJAMARCA

CERRARON OPERACIONES					
N.º	OFICINA	CATEGORÍA	DISTRITO	PROVINCIA	DEPARTAMENTO
1	CALLAO CRÉDITOS	OFIC. ESPECIAL	CALLAO	CALLAO	CALLAO
2	SUNAT-MIRAFLORES	AGENCIA	MIRAFLORES	LIMA	LIMA
3	CENTRO CÍVICO CRÉDITOS	OFIC. ESPECIAL	LIMA	LIMA	LIMA

Fuente: Gerencia Red de Agencias

Nota: Solo se consideran los cierres definitivos, no los cierres temporales por la COVID-19.



Productos y servicios



(102-2, 102-10)

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.1).

Cuadro 04

CLASIFICACIÓN DE PRODUCTOS DEL BANCO DE LA NACIÓN

CLASIFICACIÓN DE PRODUCTOS ACTIVOS BN				UNIDAD ORGÁNICA RESPONSABLE
Cod. Prod.	Producto	Cod. Sub-prod.	Subproducto	Gerencia
01	Crédito hipotecario (BP)	01	Compra de vivienda: bien futuro	Productos 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 master Card Gold	
		03	Tarjeta de crédito Master 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 contra garantizada (BI)	01	Garantía bancaria contra garantizada-Banco del Exterior GN	
08	Carta fianza contra garantizada (BI)	01	Carta fianza contra garantizada 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	

Banca personal = BP / Banca institucional = BI

Fuente: «Directiva clasificación y definición de productos, servicios y canales de atención del Banco de la Nación», BN-DIR-8200-216-02 Rev. 1



CLASIFICACIÓN DE PRODUCTOS ACTIVOS BN				UNIDAD ORGÁNICA RESPONSABLE
Cod. Prod.	Producto	Cod. Sub Prod.	Subproducto	Gerencia
01	Cuenta de ahorro	01	Cta. de ahorro agencias UOB masivas (BP) (BI)	Productos e Inclusión Financiera
		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 programas sociales - (BP)	
		07	Cta. de ahorro judicial (BP)	
		08	Cta. de ahorro Demuna (BP)	
		09	Cta. de ahorro agencias corresponsales (BI)	
		11	Cta. de ahorro FISE (BP) (BI)	
		12	Cta. de ahorro Cuna Más (BP)	
		13	Cta. de ahorro Cuenta DNI (BP) (BI)	
		02	Cuenta corriente	
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 del 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 la Sunat (BI)			
13	Cta. cte. Comité de Compra del Programa Qali Warma (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 (BP)	
04	Depósitos a plazo fijo (DPF)	01	Sector público-Gobierno central (BP) (BI)	
		02	Única oferta bancaria (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)	

Cuadro 05
CLASIFICACIÓN DE SERVICIOS DEL BANCO DE LA NACIÓN

CLASIFICACIÓN DE SERVICIOS BN				UNIDAD ORGÁNICA RESPONSABLE
Cod. Prod.	Producto	Cod. Sub Prod.	Subproducto	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 débito	Productos 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 Tesorería
04	Custodia de valores (BP) (BI)	01	Custodia de valores (BP) (BI)	Operaciones Red de Agencias
		02	Alquiler de casilleros de seguridad (BI)	Operaciones
05	Servicios 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	

Banca Personal = BP / Banca Institucional = BI

Nota 1. Los servicios de transferencias interbancarias vía CCE y LBTR están considerados como transacciones propias de los productos de cuenta de ahorro y cuenta corriente.

Nota 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.

Nota 3. Los seguros vinculados al crédito y el endoso de póliza se consideran dentro de los créditos en los cuales se originan.

Fuente: «Directiva clasificación y definición de productos, servicios y canales de atención del Banco de la Nación», BN-DIR-8200-216-02 Rev. 1



CLASIFICACIÓN DE SERVICIOS BN				UNIDAD ORGÁNICA RESPONSABLE
Cod. Prod.	Producto	Cod. Sub Prod.	Subproducto	Gerencia
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 programas 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 vía CCE (BP) (BI)	
		10	Transferencias interbancarias vía LBTR (BP) (BI)	
		11	Transferencias interbancarias inmediatas vía 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 vía CCESA (BI)	

Banca Personal = BP / Banca Institucional = BI

Nota 1. Los servicios de transferencias interbancarias vía CCE y LBTR están considerados como transacciones propias de los productos de cuenta de ahorro y cuenta corriente.

Nota 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.

Nota 3. Los seguros vinculados al crédito y el endoso de póliza se consideran dentro de los créditos en los cuales se originan.

Fuente: «Directiva clasificación y definición de productos, servicios y canales de atención del Banco de la Nación», BN-DIR-8200-216-02 Rev. 1

CLASIFICACIÓN DE SERVICIOS BN				UNIDAD ORGÁNICA RESPONSABLE
Cod. Prod.	Producto	Cod. Sub Prod.	Subproducto	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 corresponsalía	
		05	Cobranza de facturas corresponsalía	
		06	Recupero de préstamos (IFIS) corresponsalía	
		07	Recepción de depósitos corresponsalía	
		08	De recargas corresponsalía	
		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	
11	Fideicomisos y comisiones de confianza (BI)	01	Fideicomisos	Productos e Inclusión Financiera
		02	Comisiones de confianza	
12	Oficinas compartidas (BI)	01	Oficinas compartidas	Productos e Inclusión Financiera

Banca personal = BP / Banca institucional = BI

Nota 1. Los servicios de transferencias interbancarias vía CCE y LBTR están considerados como transacciones propias de los productos de cuenta de ahorro y cuenta corriente.

Nota 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.

Nota 3. Los seguros vinculados al crédito y el endoso de póliza están siendo considerados dentro de los créditos de los cuales se originan.

Fuente: «Directiva clasificación y definición de productos, servicios y canales de atención del Banco de la Nación», BN-DIR-8200-216-02 Rev. 1

Principio de precaución

2021

(102-11)

En el Banco de la Nación, la identificación, el enfoque y el tratamiento de la gestión de riesgos se apoyan en las normativas internas alineadas a lo establecido por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS). Esta evaluación es gestionada por el Comité de Riesgos.

El Banco cuenta con el documento normativo «Gestión de riesgos de nuevos productos o cambios importantes en el ambiente de negocios, operativo o Informático» (circular BN-CIR-2100-216-05), documento diseñado en cumplimiento con los lineamientos establecidos por la SBS.

En el marco de políticas de inversión responsable, se cuenta con el Reglamento de Riesgo de Mercado, el Reglamento de Inversiones, el Reglamento de Lineamientos y Políticas de Gestión del Riesgo de Liquidez del Banco y el Reglamento de Política Riesgo País.

Las normas señaladas contribuyen en la medida en que establecen los parámetros (cuantitativos/cualitativos) y mecanismos de control de la institución, tomando en consideración el perfil conservador del Banco.

Asimismo, el Banco de la Nación cuenta con el «Manual de gestión de riesgo de corrupción» y el «Manual de gestión de riesgos operacional». La gestión de ambos tipos de riesgos se realiza a nivel de procesos, y se evalúa la interacción del Banco y sus colaboradores. Cuenta con una metodología para el conocimiento del contexto, la identificación, el análisis, la evaluación, el tratamiento, la comunicación, el monitoreo y la revisión.

Es importante mencionar la gestión basada en riesgos, a fin de evitar que el Banco de la Nación sea utilizado como instrumento para dar apariencia legal a los fondos provenientes de actividades ilícitas. En estos casos se utiliza el «Manual de prevención y gestión de los riesgos de lavado de activos y financiamiento del terrorismo del BN».

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

Actualmente, el Banco no tiene suscrito documento alguno de iniciativa externa de carácter económico, ambiental y social. Somos parte de la corporación Fonafe (Fondo Nacional de Financiamiento de la Actividad Empresarial del Estado), 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 asegurar la inclusión económica y social.

CAPÍTULO (2)



(201-1)

Este año, el Banco generó un valor económico menor respecto al año previo, explicado principalmente por los menores ingresos por resultado de operaciones financieras, el menor rendimiento de los recursos disponibles (menores tasas de interés de los depósitos en el BCRP) y los menores ingresos en cartera de créditos. Asimismo, se incrementaron los gastos por servicios financieros —relacionado al mayor dinamismo operativo en canales alternos y Cuenta DNI— y los gastos de administración (contratación de servicios profesionales especializados, reparación y mantenimiento, administración de oficinas especiales e impuesto general a las ventas). En contraparte, se incrementaron los ingresos por servicios financieros, los cupones del portafolio de inversiones y la ganancia por operaciones de cambio spot.



Cuadro 06
**VALOR ECONÓMICO DIRECTO GENERADO
Y DISTRIBUIDO EN 2021**

SUBINDICADORES	TOTAL S/ (2020)	TOTAL S/ (2021)
1. Valor económico generado		
Ingresos totales de la empresa: ventas netas + ingresos por inversiones financieras.	2 259 331 399.87	2 089 529 533.13
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	788 278 979.67
Costos por salarios y beneficios sociales a empleados.	529 017 122.68	551 155 092.75
Costos de financiamiento/dividendos.	658 292 203.24	354 469 853.35
Monto total de impuestos pagados (IGV y renta).	209 783 953.48	214 362 126.51
Monto de donaciones voluntarias de la empresa*	723 600.00	933 598.92
3. Valor económico retenido		
Valor económico retenido por el BN durante 2021 (valor económico generado-valor económico distribuido).	180 791 787.51	180 329 881.93

*Ver cuadro siguiente Donaciones BN 2021.
Fuente: Gerencia de Finanzas y Tesorería

Cuadro 07
DONACIONES DEL BANCO DE LA NACIÓN

Donaciones BN	2021	
Destinatario	Fundación Cultural del Banco de la Nación	Familiares de 21 trabajadores BN
Monto en soles	723 600.00	209 998.92
Área de ayuda	Educación y Cultura	Práctica laboral/salud
Tipo de donación	Dinero	Dinero
Motivación	Compromiso de responsabilidad social firme en apoyo a la educación y la cultura. Propicia que los peruanos sean productores de bienes materiales e intangibles y no solo consumidores de ellos, mediante el desarrollo de acciones conducentes al empoderamiento de las competencias y habilidades de cada ciudadano. Así, convierte el activo llamado cultura en capital para el desarrollo y la justicia social.	Donación a familiares de trabajadores fallecidos producto de la pandemia de la COVID-19.

Fuente: Gerencia de Finanzas y Tesorería

(203-1)

Con el fin de mejorar las instalaciones y agencias del BN, en 2021 se realizaron las siguientes inversiones en infraestructura:

- 8 proyectos culminados con una inversión total de S/631 941.83

Cuadro 08
PROYECTOS DE INVERSIÓN CULMINADOS EN EL 2021

Agencias	Tipo de trabajo
Huaral	Remodelación
Jayanca	Cobertura sobre techo
Mórrope	Cobertura sobre techo
Ayacucho (Casa Olano)	Restauración
ATM CSJ Callao	Instalación punto nuevo
ATM Ejército del Perú 2.a Brigada de Infantería Ayacucho	Instalación punto nuevo
Sandía	Traslado

Fuente: Subgerencia Infraestructura

- 5 proyectos en ejecución de obra en 2021, con una inversión total de S/20 705 874.04:

Cuadro 09

PROYECTOS DE INVERSIÓN EN EJECUCIÓN EN EL 2021

Agencias	Tipo de trabajo
Piura*	Construcción
Cayma	Construcción
Iberia	Construcción
Minka	Remodelación
Sede Elizalde	Cobertura techo termo acústico

Fuente: Subgerencia Infraestructura

(*) Costo de inversión significativo S/13 578 804.20 – Construcción Obra Agencia 1 Piura

Nuestro compromiso en la mejora de las instalaciones para 2022 es el siguiente:

- 05 proyectos comprometidos para contratación de ejecución de obra en 2022, con una inversión total de S/10 763 340:
- Agencia 2 La Molina
- Agencia 2 Talara
- Agencia 3 Junín
- Agencia 3 Llata
- Agencia 3 San Jacinto



- 15 proyectos comprometidos para elaboración de expedientes técnicos de obra en 2022, con una inversión aproximada de S/12 136 379.59:

Cuadro 10

PROYECTOS DE INVERSIÓN PLANIFICADOS PARA EL 2022

Agencias	Tipo de trabajo
Mala	Construcción
La Unión	Construcción
Casa Basadre, Tacna	Remodelación-restauración
Caballococha	Remodelación
Chocope	Remodelación
Laredo	Remodelación
Nauta	Remodelación
San Marcos	Remodelación
Archivo Agencia Cerro de Pasco	Acondicionamiento
Archivo Agencia Arequipa	Acondicionamiento
Desaguadero	Reemplazo ATM
Juli	Reemplazo ATM
Yunguyo	Reemplazo ATM
Santo Tomás	Reemplazo ATM
Saposa	Reemplazo ATM
San Juan de Marcona	Reemplazo ATM

Fuente: Subgerencia Infraestructura



Es necesario precisar que, con la finalidad de mejorar la eficiencia ambiental, se tiene previsto proponer el uso de paneles solares en agencias tipo 3, ubicadas en la sierra, para aprovechar esta energía. Para ello, se realizan estudios de factibilidad con especialistas.

Las inversiones previstas para la instalación de ATM (cajeros automáticos) responden al crecimiento y el desarrollo del sistema financiero que favorece el uso de la tecnología para brindar servicios, especialmente en localidades en las que el Banco de la Nación es la única oferta bancaria, y atender a poblaciones de sectores altamente vulnerables.

El incremento de la instalación de cajeros automáticos Multired, tipo pedestal, en locales comerciales contribuye a diversificar los servicios del Banco de la Nación.

Una de las dificultades durante el periodo 2021, relacionada con la ejecución de los proyectos, ha sido la falta de capacidad operativa de los consultores contratados que elaboran términos de referencia. Esto ha impactado en los plazos para la contratación de obras.

Los proyectos de inversión a cargo de la Subgerencia Infraestructura se ejecutan como construcción, remodelación, acondicionamiento de agencias BN en el ámbito nacional, en locales propios y alquilados a terceros, de acuerdo con las normas de la Ley de Contrataciones del Estado.



(201-1)

CAPÍTULO (3)



(205-2, 205-3)

En el Banco, como empresa del Estado, respondemos a los principios del Código de Buen Gobierno Corporativo, aprobado por el Fondo Nacional de Financiamiento de la Actividad del Estado (Fonafe), mediante Acuerdo de Directorio n.º 002-2013/33-Fonafe. Sin embargo, nuestro Banco elaboró su Código de Buen Gobierno Corporativo, que fue aprobado en sesión de Directorio n.º 1957, el 12 de junio de 2013.

A inicios de diciembre, Fonafe presentó a las empresas de su ámbito, como es nuestro caso, la aplicación Sismad (Sistema de Medición del Grado de Madurez), que integra los sistemas de evaluación de cumplimiento en los ámbitos de la Responsabilidad Social Corporativa (RSC), el Sistema de Control Interno (SCI), el Sistema Integrado de Gestión (SIG), la Gestión de la Calidad del Servicio (GCS), el Buen Gobierno Corporativo (BGC) y la Gestión Integral de Riesgos (GIR).

De acuerdo con la evaluación realizada a cada una de las preguntas y evidencias planteadas en el ámbito del Sistema de Buen Gobierno Corporativo, el BN alcanza un «nivel de madurez avanzado» y obtiene un porcentaje de cumplimiento de 88.48 %, lo que significa un crecimiento de 4.4 % respecto al periodo 2020 (84.07 %).

Este resultado da cuenta del cumplimiento, por parte del Banco, de las recomendaciones aplicables a las mejores prácticas de Buen Gobierno Corporativo para las sociedades peruanas y los objetivos actuales del Fonafe. La empresa realiza el seguimiento, monitoreo, evaluación y retroalimentación de sus prácticas de Buen Gobierno Corporativo a través de sus máximas instancias u órganos.



(102-16, 205-2)

Para el periodo 2019-2021, el Banco desarrolló el Plan Institucional de Integridad y Lucha Contra la Corrupción, que refleja las acciones a implementar para lograr una correcta gestión de los compromisos éticos, de integridad y anticorrupción.

Es necesario precisar que es de interés del directorio que todos los colaboradores del Banco conozcan y cumplan con los principios, deberes y prohibiciones establecidos en diversas normas de integridad del BN, como son:

- Política de Integridad del Banco de la Nación, aprobada en sesión de Directorio n.º 2259-2019, del 9 de agosto de 2019. Esta política aprueba lineamientos antisoborno, así como disposiciones para la debida diligencia.
- Política de Gestión de Conflictos de Interés del Banco de la Nación, aprobada en sesión de Directorio n.º 2217, del 7 de setiembre de 2018.
- Política de Reconocimiento de Personal del Banco de la Nación, aprobada en sesión de Directorio n.º 2259, del 9 de agosto de 2019.
- Política de Información y Comunicación del Banco de la Nación, aprobada en sesión de Directorio n.º 2217, del 7 de setiembre de 2019.
- Política de Selección y Contratación de Personal del Banco de la Nación, aprobada en sesión de Directorio n.º 2259, del 9 de agosto de 2019.

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

El Código de Ética del Banco establece, como parte de nuestra cultura organizacional, principios, obligaciones, derechos, prohibiciones 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

(102-16)

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 forman parte de los contratos que se suscriben con ellos.

(206-1)

En el Banco de la Nación 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. Ni en 2021 ni en años anteriores hemos sido parte de acciones jurídicas relacionadas con estos puntos.

(205-3)

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. Este servicio, que un operador experto presta al Banco de la Nación, pone 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.

Las denuncias o los procesos canalizados por las distintas unidades orgánicas (Ética, OCI, Auditoría Interna, Red de Agencias y demás unidades orgánicas del BN) se procesan a través de la Subgerencia de Administración de Personal para el deslinde de responsabilidades.

En 2021 se denunciaron ciento veintiuno (121) casos.

Cuadro 11

DENUNCIAS RECIBIDAS EN 2021

Total de denuncias recibidas	Casos con medida disciplinaria aplicada	Casos con aplicación disciplinaria en curso	Casos archivados	Casos en proceso de investigación
121	49	0	24	48

Con relación a los procesos penales vinculados a casos de corrupción en contra del Banco de la Nación, en el periodo 2018-2021, con sanción de sentencia firme, la información se detalla en el siguiente enlace: <https://www.bn.com.pe/integridad/documentos/casos-corrupcion/procesos-penales-2018-2021.pdf>

(415-1)

Según la normativa vigente, Ley n.º 28094, Ley de Partidos Políticos: Artículo 31. 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:

1. Cualquier entidad de derecho público o empresa de propiedad del Estado o con participación de éste».

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

(102-40)

CAPÍTULO (4)



Nuestros trabajadores



(102-16, 205-3)

En materia de gestión de Recursos Humanos, el Banco cuenta con diversos documentos normativos que permiten una gestión moderna, ética y transparente.

Desde agosto de 2019, el Banco impulsa la Política de Reconocimiento de Personal, cuya finalidad es reconocer administrativamente a los trabajadores del Banco y promover una cultura orientada a la eficiencia, la innovación y el cumplimiento de las normas de integridad.

Es importante destacar que el Banco ha actualizado, en agosto de 2021, la Directiva BN-DIR-7500-214-02, de selección de personal, la cual busca garantizar que, en los procesos de selección, se apliquen criterios de transparencia e idoneidad según la normativa vigente, a fin de lograr un proceso ordenado, equitativo, inclusivo y eficaz.

Asimismo, mediante sesión de Directorio n.º 2373, del 23 de septiembre de 2021, se aprobó la Política Remunerativa del Banco de la Nación. Su propósito es detallar los conceptos económicos y no económicos que el Banco otorga a los trabajadores con contrato indeterminado, así como contar con lineamientos que regulen los procesos de asignación de remuneración a los trabajadores.

El mismo año también se actualizó la Directiva de Gestión del Clima Laboral (BN-DIR-7500-259-01) para conocer con mayor profundidad la percepción de los trabajadores sobre su ambiente de trabajo e identificar oportunidades de mejora que permitan contar con condiciones de clima laboral favorables al desarrollo profesional y personal de los trabajadores.

En 2021 se obtuvo un índice de satisfacción laboral de 58 %, es decir, 1 % menos que el año anterior, con lo que se calificó en el intervalo de «mejora». El nivel de participación fue del 61 %, lo que representa un crecimiento importante respecto al año anterior.

Cuadro 12

RESULTADOS ENCUESTAS DE CLIMA LABORAL

Índices*	2021	2020	2019	2018	2017
Satisfacción	58 %	59 %	60 %	66 %	60 %
Participación	61 %	52 %	57 %	62 %	59 %

Fuente: Gerencia de Recursos Humanos y Cultura

*Índices de satisfacción de 2017 a 2019 actualizados mediante la aplicación de la metodología de cálculo del Fonafe: la conversión no es idéntica por la diferencia de escalas en ambas metodologías.

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

En 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. El objeto es establecer los procedimientos que garanticen la evaluación y canalización de denuncias por incumplimiento de los principios y deberes, y por no observar las prohibiciones establecidas en el Código de Ética.

El Banco evidencia un compromiso constante por el crecimiento y la buena gestión en beneficio de nuestros trabajadores. Por ello, tiene en cuenta las mejoras antes mencionadas y refuerza los temas coyunturales, como la seguridad y salud en el trabajo y el fortalecimiento de capacidades.



**Diversidad,
inclusión,
descentralización
y rotación de
trabajadores**

(102-8)

El siguiente cuadro muestra el número de trabajadores en la modalidad de plazo determinado en tiempos completo y parcial, así como trabajadores a plazo indeterminado y trabajadores bajo la modalidad de medida cautelar en todas nuestras agencias y oficinas en el ámbito nacional.

Cuadro 13

TRABAJADORES POR SEXO Y MODALIDAD

SEXO	INDETERMINADO	DETERMINADO		MEDIDA CAUTELA
		T. completo	T. parcial	
FEMENINO	1824	307	151	82
MASCULINO	2105	142	69	176
TOTAL	3929	449	220	258

Fuente: Gerencia de Recursos Humanos y Cultura

De un total de 4856 trabajadores, el 81 % del personal del Banco de la Nación son trabajadores a plazo indeterminado (permanente). En tanto, el 9 % de los trabajadores a plazo determinado laboran a tiempo completo; el 5 %, a tiempo parcial, y el otro 5 %, bajo la modalidad de medida cautelar.



La distribución del personal del Banco de la Nación por sexos es la siguiente:

Cuadro 14

DISTRIBUCIÓN DEL PERSONAL POR SEXO

AREA	SEXO		Total general
	Femenino	Masculino	
LIMA	1054	1433	2487
PROVINCIAS	1310	1059	2369
TOTAL GENERAL	2364	2492	4856

Fuente: Gerencia de Recursos Humanos y Cultura

La fuerza laboral en el Banco de la Nación se distribuye en 49 % femenina y 51 % masculina. La proporción del sexo femenino es mayor al masculino en provincias (55 % vs. 45 %). En Lima, el 42 % pertenece al sexo femenino y el 58 % al masculino.



(202-1)

Con relación a la ratio salarial entre mujeres y hombres, se distribuye de acuerdo con las siguientes categorías:

Cuadro 15
**NIVELES DE SALARIOS CON RELACIÓN AL MÍNIMO
Y PROMEDIO POR CATEGORÍA**

CATEGORÍA	RATIO RB* / RM**		Diferencia entre ratios mujeres/hombres
	F	M	
GERENTE	103 %	105 %	2 %
SUBGERENTE	105 %	104 %	-1 %
APODERADO	135 %	136 %	1 %
APODERADO ADJUNTO	116 %	115 %	-1 %
APODERADO ESPECIAL	104 %	98 %	-7 %
APODERADO GENERAL	150 %	146 %	-3 %
FUNCIONARIO	111 %	114 %	2 %
OFICINISTA I	106 %	106 %	0 %
OFICINISTA II	109 %	127 %	18 %
OFICINISTA III	104 %	109 %	6 %
OFICINISTA IV	147 %	122 %	-25 %
OFICINISTA V	118 %	111 %	-8 %
OFICINISTA VI	126 %	126 %	0 %
PROFESIONAL I	108 %	105 %	-3 %
PROFESIONAL II	120 %	121 %	1 %
PROFESIONAL III	130 %	132 %	2 %
PROFESIONAL IV	145 %	144 %	-1 %
SERVICIO I	119 %	115 %	-4 %
SERVICIO II		125 %	
SERVICIO III		155 %	
SERVICIO IV	117 %	116 %	-1 %
SERVICIO V		144 %	
SERVICIO VI	126 %	118 %	-9 %
SERVICIO VII		182 %	
TÉCNICO I	109 %	113 %	4 %
TÉCNICO II	139 %	146 %	7 %
TÉCNICO III	156 %	164 %	8 %
TÉCNICO IV	162 %	165 %	3 %
TÉCNICO V	197 %	198 %	2 %
TÉCNICO VI	204 %	198 %	-6 %
TÉCNICO DE RED	97 %	99 %	2 %

* Promedio de remuneración básica por categoría.

** Remuneración mínima por categoría según escala de remuneración vigente.

Fuente: Gerencia de Recursos Humanos y Cultura

Al trabajador que ingresa al Banco mediante concurso externo le corresponde la remuneración mínima a su categoría según la banda salarial vigente. Asimismo, para que se le otorgue una remuneración por encima del salario mínimo, tiene que pasar por un proceso de ascenso y promoción. En ambos casos existen criterios que se debe cumplir de acuerdo con la DIR-7500-040-03 Directiva Ascensos y Promociones.



(401-1, 404-2)

Durante 2021 se realizaron 349 nuevas contrataciones, 114 en Lima y 235 en provincias. Además, 673 trabajadores cesaron por retiro voluntario.

Cuadro 16

TRABAJADORES CONTRATADOS EN 2021

Región	Sexo	Grupo etario	Número de empleados contratados año 2021
LIMA	Femenino	Menores de 30 años	7
		Entre 30 y 50 años	20
		Mayores de 50 años	7
	Masculino	Menores de 30 años	4
		Entre 30 y 50 años	49
		Mayores de 50 años	27
PROVINCIA	Femenino	Menores de 30 años	117
		Entre 30 y 50 años	46
		Mayores de 50 años	2
	Masculino	Menores de 30 años	37
		Entre 30 y 50 años	27
		Mayores de 50 años	6
TOTAL			349

Fuente: Gerencia de Recursos Humanos y Cultura



(404-2)

Cuadro 17

TRABAJADORES QUE SE ACOGIERON AL RETIRO VOLUNTARIO

Región	Sexo	Grupo etario	Número de personas que cesaron año 2021
LIMA	Femenino	Menores de 30 años	21
		Entre 30 y 50 años	22
		Mayores de 50 años	63
	Masculino	Menores de 30 años	8
		Entre 30 y 50 años	34
		Mayores de 50 años	120
PROVINCIA	Femenino	Menores de 30 años	133
		Entre 30 y 50 años	80
		Mayores de 50 años	30
	Masculino	Menores de 30 años	52
		Entre 30 y 50 años	49
		Mayores de 50 años	61
TOTAL			673

Fuente: Gerencia de Recursos Humanos y Cultura

Asimismo, se desarrollaron los siguientes programas dirigidos a los trabajadores que decidieron jubilarse y que tienen previsto seguir trabajando de manera independiente.

- Programa de Fortalecimiento Comercial: Actualiza los conocimientos sobre productos del Banco de la Nación. Dirigido al personal operativo.
- Programa Innovación BN: Promueve los conocimientos en temas de informática e innovación.
- Programa de Desarrollo Directivo: Actualiza los conocimientos y mejora las competencias de liderazgo en el grupo jefatural del Banco.
- Emprendimiento Laboral: Ofrece charlas y cursos dirigidos al personal que se retira del Banco para que cuenten con conocimientos y habilidades que les permitan tener continuidad laboral.



(404-3)

Las evaluaciones periódicas de desempeño y desarrollo profesional se aplican a todos los trabajadores. El Directorio evalúa al Gerente General, quien, a su vez, evalúa a los Gerentes de Línea, Apoyo y Asesoría. Estos últimos evalúan a los Subgerentes y ellos al personal de las oficinas que tienen a su cargo.

Debido a la emergencia sanitaria por la COVID-19, se presentaron consideraciones en el proceso de evaluación de competencias laborales, como no incluir a trabajadores que contaban con licencias en sus diferentes modalidades: goce compensable, compensación por capacitación, médica no subsidiada, y pre- y posnatal no subsidiada. Asimismo, del íntegro de trabajadores (4856), se consideró a 3973 personas como sujetos de evaluación; la diferencia responde a trabajadores con menos de 6 meses de labor o que se retiraron antes de la aplicación de la encuesta.

Por ello, para el periodo 2021, se evaluó al 83.92 % de los trabajadores del Banco sujetos a este proceso.

(404-3, 405-1)

Cuadro 18

TRABAJADORES EVALUADOS POR CATEGORÍA Y SEXO

Categoría laboral	Sexo	Cantidad	Porcentaje de trabajadores evaluados
APODERADO	Masculino	129	3.87 %
	Femenino	68	2.04 %
ESPECIALISTA	Masculino	5	0.15 %
	Femenino	1	0.03 %
FUNCIONARIO	Masculino	201	6.03 %
	Femenino	130	3.90 %
GERENTE	Masculino	2	0.06 %
	Femenino	0	0.00 %
OFICINISTA	Masculino	34	1.02 %
	Femenino	7	0.21 %
PROFESIONAL	Masculino	170	5.10 %
	Femenino	166	4.98 %
SERVICIO	Masculino	90	2.70 %
	Femenino	4	0.12 %
SIN CATEGORÍA	Masculino	192	5.76 %
	Femenino	369	11.07 %
SUBGERENTE	Masculino	19	0.57 %
	Femenino	18	0.54 %
TÉCNICO	Masculino	771	23.13 %
	Femenino	889	26.66 %
TÉCNICO DE RED	Masculino	41	1.23 %
	Femenino	28	0.84 %

Fuente: Gerencia de Recursos Humanos y Cultura



(405-1)

El total de trabajadores por sexo, edad y categoría profesional es el siguiente:

Cuadro 19
TRABAJADORES POR SEXO, EDAD Y CATEGORÍA PROFESIONAL

Categoría profesional	Sexo	Grupo etario	Número de empleados
GERENTE	Femenino	Entre 30 y 50 años	2
		Mayores de 50 años	1
	Masculino	Entre 30 y 50 años	7
		Mayores de 50 años	8
SUBGERENTE	Femenino	Entre 30 y 50 años	15
		Mayores de 50 años	12
	Masculino	Entre 30 y 50 años	18
		Mayores de 50 años	17
APODERADO	Femenino	Entre 30 y 50 años	47
		Mayores de 50 años	53
	Masculino	Entre 30 y 50 años	82
		Mayores de 50 años	107
ESPECIALISTA	Femenino	Mayores de 50 años	2
	Masculino	Mayores de 50 años	6
FUNCIONARIO	Femenino	Menores de 30 años	4
		Entre 30 y 50 años	97
		Mayores de 50 años	79
	Masculino	Menores de 30 años	3
		Entre 30 y 50 años	157
		Mayores de 50 años	171
PROFESIONAL	Femenino	Menores de 30 años	2
		Entre 30 y 50 años	158
		Mayores de 50 años	64
	Masculino	Menores de 30 años	1
		Entre 30 y 50 años	152
		Mayores de 50 años	109
TÉCNICO	Femenino	Menores de 30 años	68
		Entre 30 y 50 años	822
		Mayores de 50 años	394
	Masculino	Menores de 30 años	55
		Entre 30 y 50 años	572
		Mayores de 50 años	531



(405-1)



Categoría profesional	Sexo	Grupo etario	Número de empleados
SERVICIO	Femenino	Menores de 30 años	1
		Entre 30 y 50 años	3
		Mayores de 50 años	5
	Masculino	Menores de 30 años	2
		Entre 30 y 50 años	50
		Mayores de 50 años	92
OFICINISTA	Femenino	Menores de 30 años	273
		Entre 30 y 50 años	206
		Mayores de 50 años	16
	Masculino	Menores de 30 años	119
		Entre 30 y 50 años	119
		Mayores de 50 años	49
TÉCNICO DE RED	Femenino	Menores de 30 años	7
		Entre 30 y 50 años	29
		Mayores de 50 años	4
	Masculino	Menores de 30 años	3
		Entre 30 y 50 años	34
		Mayores de 50 años	28
TOTAL			4856

Fuente: Gerencia de Recursos Humanos y Cultura



(405-2)

En cuanto a las remuneraciones entre hombres y mujeres por categoría laboral, el salario promedio del sexo femenino oscila entre el 94 % y 105 % respecto del sexo masculino. Como se puede apreciar en el siguiente cuadro, las remuneraciones del sexo femenino están muy próximas a las remuneraciones del sexo masculino.

Cuadro 20
RELACIÓN DE REMUNERACIONES SEGÚN CATEGORÍA Y SEXO

Categoría profesional	Sexo	Remuneración promedio	Relación remuneración mujer / hombre
GERENTE	Femenino	14 762	98 %
	Masculino	14 994	
SUBGERENTE	Femenino	10 528	101 %
	Masculino	10 422	
APODERADO	Femenino	7934	98 %
	Masculino	8056	
ESPECIALISTA	Femenino	5573	94 %
	Masculino	5935	
FUNCIONARIO	Femenino	4908	98 %
	Masculino	5015	
OFICINISTA	Femenino	2830	105 %
	Masculino	2695	
PROFESIONAL	Femenino	4775	100 %
	Masculino	4788	
SERVICIO	Femenino	2560	95 %
	Masculino	2689	
TÉCNICO	Femenino	3356	98 %
	Masculino	3412	
TÉCNICO DE RED	Femenino	1751	98 %
	Masculino	1790	

Fuente: Gerencia de Recursos Humanos y Cultura

(406-1)

Durante 2021 no se presentaron denuncias sobre discriminación relacionadas con edad, raza, color, sexo, religión, opinión política, ascendencia nacional, procedencia u origen social, orientación sexual, VIH-sida, entre otros.



Salud y seguridad en el trabajo



(403-1)

En el Banco de la Nación cumplimos con la Ley n.º 28783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST), y su reglamento. Por ello, 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 seis representantes de los trabajadores que son elegidos mediante un proceso democrático. En tanto, los representantes de la administración son designados por resolución de la Gerencia General. En los subcomités, formados en cada una de las macrorregiones, hay dos representantes de los empleados y dos de la empresa.

Cuadro 21

REPRESENTANTES DE LOS TRABAJADORES EN EL COMITÉ DE SST

Locación	Tipo	N.º de representantes
Oficina principal y MR Lima	CSST	6
MR I Piura	Subcomité de SST	2
MR II Trujillo	Subcomité de SST	2
MR III Huancayo	Subcomité de SST	2
MR IV Cusco	Subcomité de SST	2
MR V Arequipa	Subcomité de SST	2
MR VI Iquitos	Subcomité de SST	2

Fuente: Gerencia de Recursos Humanos y Cultura

El Comité de SST tiene las siguientes funciones y controles:

- a) Conocer los documentos e informes sobre las condiciones de trabajo que sean necesarios para el cumplimiento de sus funciones, así como los precedentes de la actividad de la sección SST.
- b) Aprobar y vigilar el cumplimiento del Reglamento Interno de SST y el Plan Anual de SST, elaborados por el empleador.
- c) Conocer, aprobar y dar seguimiento al cumplimiento del Programa Anual de SST, Programa Anual de Servicio de SST y del Programa Anual de Capacitaciones en SST.

(403-1)

- d) Participar en la elaboración, la aprobación, la puesta en práctica y la evaluación de las políticas, los planes y los programas de promoción de la SST, así como de la prevención de accidentes y enfermedades ocupacionales.
- e) Promover que al inicio de la relación laboral los trabajadores reciban inducción, capacitaciones y entrenamiento sobre la prevención de riesgos laborales presentes en el lugar y puesto de trabajo.
- f) Vigilar el cumplimiento de la legislación, las normas internas y las especificaciones técnicas del trabajo relacionadas con la SST, así como el Reglamento Interno de SST.
- g) Promover que los trabajadores estén informados y conozcan los reglamentos, instrucciones, especificaciones técnicas de trabajo, avisos y demás documentos escritos o gráficos relativos a la prevención de los riesgos en el lugar de trabajo.
- h) Promover el compromiso, la colaboración y la participación activa de todos los trabajadores en el fomento de la prevención de los riesgos en el lugar de trabajo.
- i) Realizar inspecciones periódicas del lugar de trabajo y de sus instalaciones, maquinaria y equipos, a fin de reforzar la gestión preventiva.
- j) Considerar las circunstancias e investigar las causas de todos los incidentes, los accidentes y las enfermedades ocupacionales que ocurran en el lugar de trabajo, y emitir las recomendaciones respectivas para evitar que se repitan.
- k) Verificar el cumplimiento y la eficacia de sus recomendaciones para evitar la repetición de los accidentes y la ocurrencia de enfermedades profesionales.
- l) Realizar recomendaciones apropiadas para el mejoramiento de las condiciones y el medio ambiente de trabajo.
- m) Revisar cada mes las estadísticas de los incidentes, los accidentes y las enfermedades profesionales ocurridas en el lugar de trabajo, cuyo registro y evaluación son constantemente actualizados por la sección SST.
- n) Colaborar con los servicios médicos y de primeros auxilios.

o) Supervisar los servicios de SST y la asistencia y brindar asesoramiento al empleador y al trabajador.

p) Reportar a la máxima autoridad del empleador la siguiente información:

p. 1) El accidente mortal o el incidente peligroso de manera inmediata.

p. 2) La investigación de cada accidente mortal y las medidas correctivas adoptadas dentro de los diez (10) días de ocurrido.

p. 3) Las actividades del Comité de SST y las estadísticas de accidentes, incidentes y enfermedades ocupacionales trimestralmente.

q) Llevar el control del cumplimiento de los acuerdos registrados en el libro de actas.

r) Reunirse cada mes, de forma ordinaria, para analizar y evaluar el avance de los objetivos establecidos en el programa anual, y en forma extraordinaria, para analizar accidentes que revistan gravedad o cuando las circunstancias lo exijan.

(403-2)

Durante 2021 no se registraron accidentes con víctimas mortales y la tasa de frecuencia de accidentes fue de 4.53 TFA y 70.27 días perdidos: 6.04 en Lima y 64.23 en provincias.

A lo largo del año no se registraron eventos no deseados en practicantes, personal temporal u otros.

Lamentablemente, a consecuencia de la pandemia por la COVID-19, el Banco de la Nación perdió a 41 trabajadores durante 2021.

(403-2)

Cuadro 22

ACCIDENTES Y ENFERMEDADES LABORALES

Región	Sexo	Tipo de evento / tasa	Tasa
Lima	Femenino	Tipo de accidente, frecuencia de accidente, TFA	1.341
		Enfermedades profesionales, TIEP	0
		Días perdidos, TDP	6.04
		Absentismo, TAL	0
		Víctimas mortales relacionadas con el trabajo	0
	Masculino	Tipo de accidente, frecuencia de accidente, TFA	0
		Enfermedades profesionales, TIEP	0
		Días perdidos, TDP	0
		Absentismo, TAL	0
		Víctimas mortales relacionadas con el trabajo	0
Provincias	Femenino	Tipo de accidente, frecuencia de accidente, TFA	1.37
		Enfermedades profesionales, TIEP	0
		Días perdidos, TDP	9.61
		Absentismo, TAL	0
		Víctimas mortales relacionadas con el trabajo	0
	Masculino	Tipo de accidente, frecuencia de accidente, TFA	1.82
		Enfermedades profesionales, TIEP	0
		Días perdidos, TDP	54.62
		Absentismo, TAL	0
		Víctimas mortales relacionadas con el trabajo	0
Total			74.80

Fuente: Gerencia de Recursos Humanos y Cultura

Con relación a los proveedores, se solicita la firma de una declaración jurada donde se especifique el cumplimiento de la Ley n.º 28783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST), y su reglamento, especialmente a los proveedores de servicios relacionados a seguridad y limpieza.

(102-41)

El Banco de la Nación cuenta con siete sindicatos: 25 de Junio, Justicia y Dignidad, Redban, Sidetban, Sinatban, Sinatraban y Sutban. El 77 % de los trabajadores es miembro de algún sindicato.

Cuadro 23

CANTIDAD DE TRABAJADORES SINDICALIZADOS

Descripción	Trabajadores	% de participación
NO SINDICALIZADOS	1126	23 %
SINDICALIZADOS	3730	77 %
Total de trabajadores	4856	100 %

Fuente: Gerencia de Recursos Humanos y Cultura

Cuadro 24

CANTIDAD DE TRABAJADORES POR SINDICATO

Sindicatos	Cantidad	% de participación
25 de Junio	52	1 %
Justicia y Dignidad	207	6 %
Redban	49	1 %
Sidetban	74	2 %
Sinatban	1887	51 %
Sinatraban	65	2 %
Sutban	1396	37 %
Total general	3730	100 %

Fuente: Gerencia de Recursos Humanos y Cultura

Capacitación



(404-1, 404-2)

En el Banco reconocemos la importancia de contar con procesos y normativas ágiles, actuales y modernos que promuevan el crecimiento profesional y académico de nuestros trabajadores. Estos se encuentran plasmados en los siguientes documentos:

- BN-DIR-7500-214-02, Selección de Personal, revisada y actualizada el 16 de agosto de 2021.
- BN-REG-7500-056-01, Política de Reconocimiento de Personal del Banco de la Nación, revisada y actualizada el 27 de julio de 2021.
- BN-DIR-7500-282-01, Gestión del Desempeño: Competencias Laborales, aprobado el 24 de agosto de 2021.
- BN-DIR-7500-040-03, Directiva de Ascensos y Promociones, revisada y actualizada el 16 de agosto de 2021.
- Plan Anual de Entrenamiento y Capacitación 2021.

Cuadro 25

HORAS DE FORMACIÓN DE LOS TRABAJADORES POR SEXO

Sexo	2020			2021		
	Horas de capacitaciones	Número de empleados	Promedio	Horas de capacitaciones	Número de empleados	Promedio
Femenino	923 227	2514	367	653 117	2364	276
Masculino	743 859	2665	279	579 382	2492	232
Total	1 667 086	5179	322	1 232 499	4856	254

Fuente: Gerencia de Recursos Humanos y Cultura

(404-1)

Para el Banco es fundamental el crecimiento y el desarrollo de sus trabajadores. Por ello, se continuó con el plan de capacitaciones y el programa de transformación cultural y digital. Sin embargo, en 2021, respecto a 2020, las horas de capacitación por persona muestran una baja del 28 %, en promedio. Esto se explica por la disminución de las restricciones producto de la COVID-19, así como al inicio de las actividades semipresenciales en las sedes administrativas y los cursos cuyos contenidos son más especializados. En cambio, en 2020 se ofrecían cursos más generales que contribuían a compensar horas de licencias con goce de haber.

Es preciso destacar también que en la categoría altos directivos aumentaron las horas per cápita de capacitación, de 39 a 140 horas de capacitación/persona/año.

Cuadro 26

HORAS DE FORMACIÓN DE LOS TRABAJADORES POR CATEGORÍA PROFESIONAL

Categoría profesional	2020			2021		
	Número de colaboradores	Horas de formación	Horas de formación per cápita	Número de colaboradores	Horas de formación	Horas de formación per cápita
Altos directivos	19	733	39	71	9914	140
Directivos nivel intermedio	428	183 633	429	1006	286 544	285
Profesionales	840	253 135	301	521	100 654	193
Personal operativo técnicos y servicio	3892	1 229 585	316	3460	708 585	205

Fuente: Gerencia de Recursos Humanos y Cultura

(404-2)

Se han ejecutado charlas y cursos, en las modalidades sincrónicas y asincrónicas, que buscan mejorar las aptitudes de los trabajadores, tanto en contenido transversal como específico. Las actividades de capacitación han sido desarrolladas por instructores, con contenidos internos, así como por agentes externos (universidades, instituciones, etc.).

Cuadro 27
ACTIVIDADES Y CENTROS DE CAPACITACIÓN

Actividad/capacitación	Centro de capacitación
PROGRAMA DE ENTRENAMIENTO EN MARCO ÁGIL	AMBIDEXTRO
SCRUM PARA AUDITORÍA	AMBIDEXTRO
IMPLEMENTACIÓN DE MODELOS DE PREVENCIÓN DE SPLAFT	CLASS CONSULTING S. A. C.
ADMINISTRACIÓN DEL TIEMPO	ECLASS PERÚ S. A. C.
BUSINESS INTELLIGENCE-OFICINA PRINCIPAL	ECLASS PERÚ S. A. C.
CANALES DE VENTA ONLINE Y DISTRIBUCIÓN-OFIC. PRINCIPAL	ECLASS PERÚ S. A. C.
CLAVES PARA LA AGILIDAD	ECLASS PERÚ S. A. C.
COMPETENCIAS BLANDAS PARA LA CALIDAD EN ATENCIÓN DEL CLIENTE	ECLASS PERÚ S. A. C.
CULTURA DE SERVICIOS	ECLASS PERÚ S. A. C.
DIPLOMADO EN ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DE NEGOCIOS	ECLASS PERÚ S. A. C.
DIPLOMADO EN FINANZAS Y CONTROL DE GESTIÓN (OIM)	ECLASS PERÚ S. A. C.
DIPLOMADO EN GESTIÓN DE EQUIPOS EXITOSOS	ECLASS PERÚ S. A. C.
DIPLOMADO EN GESTIÓN DEL CAPITAL HUMANO	ECLASS PERÚ S. A. C.
DIPLOMADO EN MARKETING Y NEGOCIOS DIGITALES	ECLASS PERÚ S. A. C.
DIPLOMADO GESTIÓN ÁGIL DE PROYECTOS	ECLASS PERÚ S. A. C.
DIPLOMADO LIDERAZGO Y HABILIDADES DIRECTIVAS	ECLASS PERÚ S. A. C.
DIRECCIÓN DE PROYECTOS-OFICINA PRINCIPAL	ECLASS PERÚ S. A. C.
GESTIÓN DE OPERACIONES	ECLASS PERÚ S. A. C.
GESTIÓN DEL MODELO DEL NEGOCIO	ECLASS PERÚ S. A. C.
GESTIÓN DEL TIEMPO Y LAS EMOCIONES EN EL ÁMBITO LABORAL	ECLASS PERÚ S. A. C.
METODOLOGÍA ÁGIL: SCRUM + KANBAN	ECLASS PERÚ S. A. C.
PRÁCTICAS QUE FOMENTAN LA INNOVACIÓN EN LA ORGANIZACIÓN	ECLASS PERÚ S. A. C.





Actividad/capacitación	Centro de capacitación
AUTOMATION ANYWHERE 360 ADVANCE	GLOBALR PERU S. A. C.
DISEÑO Y DESARROLLO DE APLICATIVOS MÓVILES Y MULTIPLATAFORMA (ANDROID-IOS)	NEW HORIZONS
CONTRATACIONES DEL ESTADO 2021	NEW HORIZONS PERÚ S. A.
CURSO DE ESPECIALIZACIÓN EN TOGAF 9.2	NEW HORIZONS PERÚ S. A.
POWER BI (BÁSICO, INTERMEDIO Y AVANZADO)	NEW HORIZONS PERÚ S. A.
USO DE FUENTES ABIERTAS EN EL SISTEMA DE PREVENCIÓN DE LAFT	NEW HORIZONS PERÚ S. A.
WS-011T00-A ADMINISTRACIÓN DE WINDOWS SERVER 2019	NEW HORIZONS PERÚ S. A.
GERENTE LÍDER EN CIBERSEGURIDAD CERTIFICADO ISO-IEC 27032	PROTIVITI S. A.
CURSO ESPECIALIZADO EN PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	UNIVERSIDAD CONTINENTAL S. A. C
APLICACIÓN DE MINERÍA DE DATOS EN LA GESTIÓN EMPRESARIAL	UNIVERSIDAD ESAN, PERÚ
APLICACIONES AVANZADAS EN BUSINESS INTELLIGENCE	UNIVERSIDAD ESAN, PERÚ
APLICACIONES EN BUSINESS INTELLIGENCE	UNIVERSIDAD ESAN, PERÚ
CONCEPTOS DE BUSINESS INTELLIGENCE	UNIVERSIDAD ESAN, PERÚ
CORPORATE PERFORMANCE MANAGEMENT (CPM)	UNIVERSIDAD ESAN, PERÚ
DISEÑO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS (OIM)	UNIVERSIDAD ESAN, PERÚ
GESTIÓN DE LA CADENA DE SUMINISTROS	UNIVERSIDAD ESAN, PERÚ
GESTIÓN DE LA TESORERÍA	UNIVERSIDAD ESAN, PERÚ
GESTIÓN ESTRATÉGICA DE CLIENTES Y PROVEEDORES	UNIVERSIDAD ESAN, PERÚ
GESTIÓN Y MEJORA DE PROCESOS (OIM)	UNIVERSIDAD ESAN, PERÚ
INDICADORES DE GESTIÓN Y BALANCED SCORECARD	UNIVERSIDAD ESAN, PERÚ
LEAN PROCESS	UNIVERSIDAD ESAN, PERÚ
MANEJO DE INDICADORES DE GESTIÓN POR PROCESOS (OIM)	UNIVERSIDAD ESAN, PERÚ
METODOLOGÍAS Y GESTIÓN DE PROYECTOS DE BUSINESS INTELLIGENCE	UNIVERSIDAD ESAN, PERÚ
MÉTODOS PARA COMPETIR ANALÍTICAMENTE	UNIVERSIDAD ESAN, PERÚ
MINERÍA DE DATOS EN LA GESTIÓN EMPRESARIAL	UNIVERSIDAD ESAN, PERÚ
NUEVAS TECNOLOGÍAS PARA BUSINESS INTELLIGENCE	UNIVERSIDAD ESAN, PERÚ
PROGRAMA DE ALTA ESPECIALIZACIÓN EN BUSINESS INTELLIGENCE & ANALYTICS	UNIVERSIDAD ESAN, PERÚ
ARBITRAJE EN LAS CONTRATACIONES DEL ESTADO	UPC
DISEÑO INSTRUCCIONAL-ELEARNING	UPC
GESTIÓN DE PORTAFOLIO DE INVERSIÓN	UPC
PROGRAMA ESPECIALIZADO EN GESTIÓN PÚBLICA	UPC

Fuente: Gerencia de Recursos Humanos y Cultura



(205-2)

Adicionalmente, se indica el porcentaje de empleados que recibió, en 2021, formación sobre integridad y anticorrupción, desglosados por categoría laboral y región.

Cuadro 28
CANTIDAD DE TRABAJADORES PARTICIPANTES EN CURSOS DE INTEGRIDAD Y ANTICORRUPCIÓN

Actividad de capacitación	Oficina Principal	Red de Agencias Lima	Red de Agencias Provincias	Total
Integridad y lucha contra la corrupción	1066	632	1414	3112

N.º	Acciones Institucionales	Indicador	Unidad de Medida	Meta	Cifra alcanzada 2021	Porcentaje de avance cuantitativo
1	Capacitar al 100 % de trabajadores ingresante en ética e integridad.	Trabajadores ingresantes al Banco de la Nación capacitados en materia de ética e integridad.	Porcentaje de trabajadores ingresantes capacitados en materia de ética e integridad.	100 % de trabajadores ingresantes capacitados.	266 trabajadores ingresantes capacitados en ética e integridad. (*)	98 %
2	Implementar y desarrollar programas de desarrollo de capacidades en materia de contratación pública que incluyen aspectos de integridad.	N.º de Programas ejecutados	Programas	Un (1) programa de capacitación desarrollado (al 2021)	Se realizó (1) una capacitación sincrónica especializada en materia de contratación pública, que incluyó aspectos de integridad. En diciembre se inició el curso virtual asincrónico.	100 %
3	Capacitar de manera permanente al personal en políticas de integridad.	Programas de capacitación desarrollados.	Porcentaje de implementación (%).	Un (1) programa de capacitación desarrollado (al 2021).	3122 trabajadores realizaron el curso Integridad y Lucha Contra la Corrupción.	100 %

(*) Existe un grupo de trabajadores que ingresaron al BN en el último trimestre y culmina su inducción en enero 2022
Fuente: Subgerencia de Cumplimiento Normativo

Derechos humanos



(411-1, 412-2)

En 2021 no se presentó ningún caso de discriminación interna ni externa por razones de raza, sexo, color, opinión política o religión. El Código de Ética vigente del Banco de la Nación, en su artículo 5.o, 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, y se rechace cualquier actitud de carácter despectivo, discriminatorio, ofensivo u hostil hacia una persona o grupo de personas.

(408-1, 409-1)

El artículo 6.o 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.

Nuestra Política de Responsabilidad Social y Sostenibilidad indica, en el artículo 21, que en el Banco de la Nación se respeta y fomenta la diversidad y la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres. Asimismo, se rechaza toda forma de trabajo infantil, trabajo forzoso u obligatorio, así como toda manifestación de discriminación por razones de raza, edad, género, discapacidad u otra circunstancia.



Cumplimiento

(307-1, 419-1)

Al cierre de 2021, el Banco de la Nación no tiene procesos abiertos por incumplimiento de las normativas ambientales ni registra procesos judiciales o administrativos en materia de:

- Información incompleta a los clientes sobre los productos y servicios.
- Publicidad engañosa.

En cuanto a los procesos laborales, informamos lo siguiente:

Cuadro 29

PROCESOS LABORALES MÁS RECURRENTES (ABIERTOS)

Materia	Cantidad
Productividades (laboral)	1984
Bonificación por tiempo de servicios (laboral)	965
Desnaturalización de contratos de locación (laboral)	881
Beneficios sociales (laboral)	361
Despido reposición e IDP (laboral)	514
Impugnación de resolución administrativa (previsional)	242
Decretos de urgencia (previsional)	178
Bonificación por tiempo de servicios (previsional)	255
Productividades (previsional)	115

El valor monetario total de las multas asciende a S/16 280, correspondiente a siete multas impuestas, lo que equivale a 37 URP (unidad de referencia procesal). En este grupo existe una multa de 20 URP (S/8800.00), correspondiente al expediente n.º 24666-2018, cuya materia es sobre el cese de actos de hostilidad. Esta, al ser desfavorable al Banco, implica una sanción monetaria (multa), así como una restitución al estado anterior que ha sido reclamado en el proceso. Para este caso en particular, el acto de hostilidad reclamado es la rebaja de categoría.

(102-40)

CAPÍTULO (5)



(102-6)

En el artículo 20 de nuestra Política de Responsabilidad Social y Sostenibilidad se especifica que el Banco busca asegurar el logro de altos niveles de satisfacción y la construcción de un vínculo de lealtad a largo plazo.

Asimismo, especifica que el Banco brinda sus productos y servicios en lugares de difícil acceso y en los que es la única oferta bancaria. Es su compromiso con la inclusión económica y para atender las necesidades financieras de todos los peruanos.

Es innegable que la coyuntura de la emergencia sanitaria por la COVID 19 planteó al Banco retos en la mejora y la celeridad en la atención de nuestros clientes y nuevos usuarios beneficiarios de los bonos subsidiarios del Estado, como el Bono 600 y el Bono Yanapay.

Para el rol de pagaduría de los bonos antes mencionados, el Banco dispuso de diversos canales de atención, como cajeros automáticos, agentes Multired, agencias en el ámbito nacional y Cuenta DNI. Esta última es una cuenta 100 % digital que permite recibir subsidios monetarios, hacer retiros en cualquier cajero del Banco de la Nación, transferir dinero a una billetera digital BIM, así como realizar compras y pagos en los comercios afiliados.

Debemos resaltar que Cuenta DNI ha sido diseñada, en una primera etapa, para el pago de subsidios. El crecimiento de esta plataforma busca alcanzar a todos los peruanos mayores de edad que cuenten con el documento nacional de identidad (DNI) y, de esta forma, asegurar la bancarización e inclusión social y financiera de todos los peruanos.

Asimismo, el Banco implementó la iniciativa de otorgar ampliaciones de préstamos personales (Multired) a través de su aplicación móvil y banca por internet. De esta manera, el cliente no tiene que acudir a una agencia para suscribir documentos físicos, los cuales han sido reemplazados por documentos digitales. Esto reduce el uso de papel y otros insumos en el proceso de otorgamiento, y evita las aglomeraciones, a fin de que el otorgamiento de créditos sea más eficiente.

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 comprar 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 ofrecen créditos a los Gobiernos locales y Gobiernos regionales para los proyectos de desarrollo local o regional.

(413-1)

En el Banco de la Nación tenemos clientes en zonas de pobreza extrema donde se atiende, principalmente, a los beneficiarios de programas sociales como Juntos y Pensión 65, quienes reciben una subvención del Estado por su condición de vulnerabilidad.

Cuadro 30

CANTIDAD DE OPERACIONES POR PROGRAMAS SOCIALES

Materia	Cantidad
Programa Juntos	7 711 638
Servicio de pagaduría programa Pensión 65	3 009 989
Servicio de pagaduría programa Contigo	458 669
Fondo de Inclusión Social Energético (FISE)	8 070 569

Fuente: Gerencia de Operaciones



Págalo.pe

Contamos con la plataforma informática Págalo.pe, que permite a cualquier ciudadano (cliente o no del Banco de la Nación) efectuar el pago de tasas o servicios de las entidades del Estado desde cualquier lugar (casa, trabajo, etc.), a través de una PC o smartphone con acceso a internet. Para ello, puede emplear tarjetas de crédito o débito de cualquier entidad financiera, BIM o efectivo en un Agente Multired.

Beneficios de Págalo.pe

- Puede pagar desde cualquier lugar y con cualquier dispositivo (PC, smartphone, tablet, etc.) con acceso a internet, las 24 horas del día, los 365 días del año.
- Ahorro de tiempo y dinero, porque no es necesario ir a las agencias del Banco para pagar por los trámites ante entidades del Estado ni formar colas de espera.
- Algunos trámites, como los requeridos para obtener el certificado de antecedentes policiales (PNP), el certificado de antecedentes penales (Poder Judicial) o el certificado de antecedentes judiciales, están digitalizados al 100 %, desde el pago en el Banco (a través de Págalo.pe) hasta el trámite ante la entidad (online en las webs). Todo el trámite de la emisión de los certificados se realiza online y sin salir de casa o el trabajo.

Es necesario precisar que, durante el 2021, se realizaron las siguientes acciones para la mejora de la plataforma:

- Se incorporaron nuevas entidades como Sutrán, Academia de la Magistratura y Essalud.
- Se incorporaron nuevas tasas de las entidades Migraciones, Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC) y ONPE. En total, se cuenta con 428 conceptos de pagos, entre tasas, servicios y multas.
- Mejora continua de las versiones disponibles del servicio Págalo (web y app móvil).
- Se iniciaron las gestiones para la incorporación de un primer grupo de entidades a Págalo.pe (Editora Perú, Gobierno Regional de Cajamarca, Instituto Peruano de Energía Nuclear (IPEN), Pronabec y Sunedu), a fin de dar cumplimiento a la Ley de Gobierno Digital.

Al cierre de diciembre de 2021 se registraron 7.9 millones de operaciones con una tasa de crecimiento del 128 % respecto a 2020. Estas operaciones se traducen en S/577.3 millones acumuladas cada año, con una tasa de crecimiento de 149 % con respecto a 2020. La plataforma cuenta con 2 363 661 afiliados.

Cajeros automáticos

El objetivo del canal cajeros automáticos radica en su disponibilidad 24 x 7, que permite realizar operaciones como retiros de dinero, consultas de saldo, pago de tasas de diversas entidades públicas, transferencias, giros, entre otros. Asimismo, se debe resaltar el compromiso y la importante participación que el Banco de la Nación ha tenido para disponer y brindar el pago de bonos decretado por el Gobierno a todos los beneficiarios, a través de 959 cajeros automáticos operativos en el país.

Entre los principales beneficios destacan:

- Inclusión financiera de distritos no bancarizados en el ámbito nacional.
- Instalación en puntos estratégicos y única oferta bancaria.
- Disponibilidad 24 x 7.
- Los usuarios pueden ser o no clientes del Banco de la Nación.
- Disponibilidad de las principales transacciones del Banco, como retiro, retiro sin tarjeta, pago de tasas, pago de servicios, emisión de giros, pago de giros, transferencias, entre otros.
- Aumento del trasvase transaccional.
- Descongestionamiento de colas en la red de agencias.
- Cajeros automáticos con tecnología de vanguardia homologados de acuerdo con las franquicias internacionales Visa y MasterCard.

Al cierre de 2021 se registraron 959 cajeros automáticos y para el periodo 2020 se proyectó un crecimiento adicional de 150 ATM (*automated banking machine* o cajeros automáticos). Al respecto, estamos en proceso de implementación de nuevos puntos de atención en el ámbito

nacional. El canal cajero automático, en promedio, realiza 6 millones de transacciones mensuales y está presente en todo el territorio nacional, incluido puntos considerados, como única oferta bancaria. En coordinación con la Gerencia de Tecnologías de Información, se gestiona la actualización del *core* de los cajeros automáticos marca NCR con que cuenta el Banco, a fin de que estos tengan una plataforma tecnológica en la que se pueda instalar un sistema operativo que cuente con soporte de fábrica. Asimismo, se busca minimizar la posibilidad de robo de información sensible de los clientes, que se encuentra almacenada al interior del disco duro de los cajeros automáticos. Para mitigar la inserción de regletas en el *shutter* del dispensador de los cajeros Diebold, se implementó la instalación de fundas metálicas protectoras del *shutter* de dispensador de billetes, a fin de contar con cajeros más robustos.

(413-1, FS14)

Asimismo, contamos con un protocolo de atención al cliente aprobado mediante directiva BN-DIR-2800-217-02. Esta regula la atención de personas hablantes de lenguas nativas, como quechua, aimara y asháninka.

En 2021 se desarrolló el curso virtual asincrónico «Gestión pública para la inclusión de las personas con discapacidad desde una perspectiva de derechos humanos», en coordinación con Conadis, en el que participaron 185 colaboradores de la red de agencias y oficina principal. Se tiene planificado replicar este curso durante 2022 e incrementar en 7 % la participación de los colaboradores.

El mismo año también se realizaron 15 horas de capacitación virtual asincrónica en lengua de señas peruanas, donde participaron 228 trabajadores (gestores de servicios y personal de mesa de ayuda), a diferencia de 2020, año en que no se realizaron las capacitaciones proyectadas debido a la pandemia por la COVID-19.

En noviembre de 2021, con la participación de la Dirección de Fiscalización del Conadis (Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad), se realizó una fiscalización orientativa a la página web del Banco. La revisión de la web aplicó como criterio las 24 recomendaciones establecidas por el Organismo Internacional World Wide Web Consortium W3C.

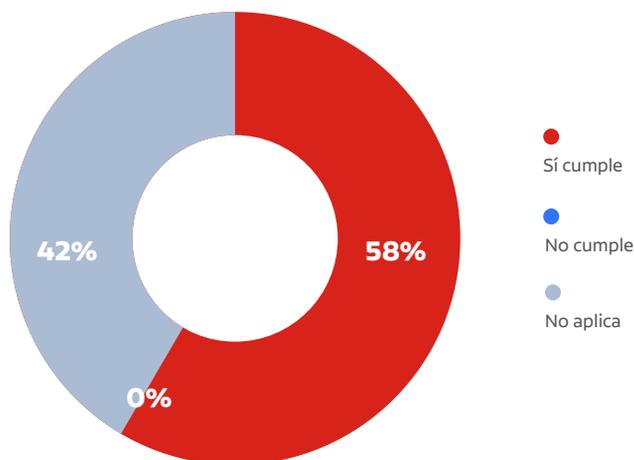
A través del informe técnico n.º D000007-2021-SDF-HLO-Conadis, se confirmó que la web del Banco de la Nación cumple con los requisitos de accesibilidad que benefician a personas con discapacidad visual o auditiva, así como a personas que tienen dificultad para la lectura.

De las 24 pautas revisadas, se cumplen 14, mientras que 10 no aplican a los contenidos ni a la estructura de la página web del Banco.

Gráfico 2

REPORTE DE CUMPLIMIENTO DE LA ACCESIBILIDAD DEL PORTAL WEB

Gráfico de cumplimiento del portal web



Fuente: Informe técnico n.º D000007-2021-Conadis-SDF-HLP del 29 noviembre de 2021

En 2022 se tiene previsto realizar fiscalizaciones de orientación, así como pruebas de operatividad a las plataformas Cuenta DNI, Págalo.pe y Multired virtual, para seguir mejorando la accesibilidad de nuestros canales.

(102-40)

CAPÍTULO (6)



(102-9, 204-1)

En el Banco de la Nación, la contratación de bienes y servicios se rige por la Ley n.º 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».

La Ley n.º 30225, en el literal h del artículo 2.o, «Principios que rigen las contrataciones», señala que la «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 objetivo del «Manual para el tratamiento de las contrataciones/subcontrataciones significativas» es establecer los lineamientos y las 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.

(204-1)

En el capítulo IV, «De los deberes y obligaciones» (literal b, subliteral c, «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 informarán 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».

En 2021 se registraron 3056 proveedores, de los cuales 129 suministraron bienes y 2927 servicios. El total de proveedores está distribuido de la siguiente manera:

(204-1)

Cuadro 31

CANTIDAD DE PROVEEDORES POR REGIÓN Y TIPO DE PRODUCTO

Tipo	Lima	Provincia	Total	%
Bienes	97	32	129	4.2 %
Servicios	1406	1521	2927	95.8 %
Total general	1503	1553	3056	100 %
Participación	49.2 %	50.8 %	100 %	

Fuente: Gerencia de Administración y Logística

Cuadro 32

IMPORTE CONTRATADO POR REGIÓN Y TIPO DE PRODUCTO

Tipo	Lima	Provincia	Total	%
Bienes	18 475 791.44	260 458.20	18 736 249.64	13.5 %
Servicios	100 992 600.84	18 984 566.88	119 977 167.72	86.5 %
Total general	119 468 392.28	19 245 025.08	138 713 417.36	100 %
Participación	86.1%	13.9 %	100 %	

Fuente: Gerencia de Administración y Logística



La contratación de bienes abarca productos terminados, mientras que servicios incluye la contratación de servicios profesionales y técnicos especializados.

(102-10, 204-1)

No se presentaron cambios en la ubicación de proveedores y en la estructura de la cadena de suministro. Las relaciones con los proveedores se realizan formalmente de manera escrita.

En resumen, en la evaluación de los proveedores, el Banco aplica 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 de la Nación».

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

Las políticas y los procedimientos anticorrupción del Banco son de conocimiento de los proveedores, a quienes no solo se les entrega el Código de Ética, sino que también se les solicita firmar una declaración jurada de su recepción. El Código de Ética está publicado en el enlace <http://www.bn.com.pe/nosotros/codigo-etica.asp>.

(410-1)

La empresa G4S, que presta servicios de seguridad en 306 agencias del Banco de la Nación, con 330 AVP (agentes de vigilancia privada), cuenta con el programa de capacitación «Los derechos humanos en el uso de la fuerza».

En el caso de los trabajadores del Banco, el curso de ética menciona el tema de derechos humanos.

(102-40)

CAPÍTULO (7)



(411-1, 413-1)

En 2021, el Banco de la Nación actualizó su Política de Responsabilidad Social y la denominó Política de Responsabilidad Social y Sostenibilidad. En este documento se actualizó el enfoque de este sistema ético de gestión.

Es importante destacar que la actualización destaca el respeto por los derechos fundamentales recogidos en la Declaración Universal de los Derechos Humanos y los Principios Rectores del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

También indica que el Banco de la Nación construye relaciones duraderas con sus grupos de interés sobre la base de sus valores institucionales, con la finalidad de generar una cultura de valor y mejora continua.

Enfatiza en que el Banco prioriza la inclusión financiera y la bancarización en todo el país como aporte valioso al crecimiento económico y su contribución al logro de los fines institucionales.

En el periodo de vigencia del reporte no se registró la violación de los derechos de ningún pueblo indígena. El respeto a la comunidad cercana, donde se encuentran nuestras oficinas, ha sido debidamente cautelado y nuestro personal ha sido capacitado en políticas de integridad, que contempla el respeto a toda persona sin ningún tipo de discriminación.



(FS16)

Voluntariado Corporativo

Las acciones del voluntariado han sido reinventadas al formato virtual desde 2020, como medio de comunicación importante. Se adaptó la estrategia para seguir fortaleciendo el rol del Banco de la Nación en la inclusión financiera de las personas más vulnerables.

El voluntariado continuó en 2021 y se enfocó en la transferencia de conocimientos mediante talleres de capacitación y educación financiera.

Las labores del programa se realizaron, de manera articulada, con otras instituciones para lograr un voluntariado digital. Se contó con el apoyo del voluntariado de la Municipalidad Metropolitana de Lima, la ONG Buckner Perú, la Asociación Civil Juguete Pendiente y el Proyecto Especial Bicentenario.

Talleres Virtuales de Educación Financiera BN

Como consecuencia de la pandemia, en 2021 las labores se enfocaron en la identificación de oportunidades de capacitación en cultura financiera, especialmente dirigidas a las mujeres líderes de los grupos vulnerables. Estos trabajos se realizaron en sinergia con la ONG Buckner Perú y la Municipalidad Metropolitana de Lima (MML).

ONG Buckner Perú

Buckner Perú tiene un gran compromiso con sus Centros de Esperanza Familiar, cuyo objetivo es lograr el desarrollo y el crecimiento integral de niños, niñas, adolescentes y familias en estado de vulnerabilidad.

El Voluntariado Corporativo BN se articuló al programa de la ONG con el Taller Educación Financiera, que beneficia a 45 familias en situación de pobreza o riesgo social. Así, se promueve la cultura financiera a favor de la economía familiar con iniciativas de pequeños negocios y emprendimientos.

Nuestra intervención se efectuó en modalidad remota, con dispositivos móviles, específicamente con la aplicación WhatsApp (chat grupal). Los voluntarios elaboraron sus materiales en diapositivas y grabaron audios que fueron presentados por secuencias. Esto generó la interacción activa de los participantes.

Los talleres se realizaron de junio a octubre de 2021, los últimos sábados y domingos de cada mes, con una duración de dos horas. Para el cierre del taller, se realizó una clausura programada por Buckner Perú, donde agradeció la labor del voluntariado del Banco de la Nación con la entrega de un certificado de reconocimiento.

Para la medición de resultados, se envió a cada participante una encuesta sobre el impacto de los talleres brindados por el equipo de Voluntariado Corporativo BN 2021.

Temas:

- El presupuesto familiar
- El ahorro
- Conociendo el sistema financiero
- Identificación de monedas y billetes del Perú
- Liderazgo y emprendimiento

Participantes:

- 30 familias de Pamplona (San Juan de Miraflores) y Villa Hermosa (Villa María del Triunfo).
- 15 familias de la comunidad campesina de Chocco (Cusco).



Municipalidad Metropolitana de Lima

La Municipalidad Metropolitana de Lima trabaja la iniciativa de un programa formativo compuesto por módulos didácticos, seguimiento, monitoreo y asesorías orientadas al liderazgo de las ollas comunes de Lima Metropolitana. El objetivo es fortalecer las capacidades de los miembros de las ollas en nutrición, salubridad, gestión, finanzas y organización.

Sabemos que el objetivo principal de los talleres del Banco de la Nación es promover la cultura financiera en las comunidades más vulnerables de nuestro país. Por ello, se buscó la oportunidad de llegar a estos grupos vulnerables y mejorar las funciones y la autogestión de estas organizaciones, para que puedan administrar de la mejor manera sus centros de alimentación.

Los cursos se brindaron cada domingo, del 18 de julio al 15 de agosto, durante dos horas académicas, mediante la plataforma Google Meet. Se capacitó a 247 lideresas de 107 ollas comunes de Lima Metropolitana.

Participantes:

- 247 lideresas de 107 ollas comunes de Lima Metropolitana.

La facilitación de estos talleres estuvo a cargo de las voluntarias BN, quienes recibieron una constancia de la Municipalidad Metropolitana de Lima por haber realizado satisfactoriamente su participación como voluntaria líder.

Creciendo Juntos: capacitaciones virtuales para voluntarios y voluntarias BN.

En coordinación con el Proyecto Especial Voluntariado Bicentenario, los voluntarios y voluntarias BN recibieron capacitaciones en liderazgo, diálogo y reconciliación, creatividad para el desarrollo, cambios de hábitos para la gestión local del medio ambiente y comunicación de impacto para la participación ciudadana.

Voluntariado Digital 2021:

El Programa de Voluntariado Corporativo BN, en alianza con la Asociación Civil Juguete Pendiente, trabajó un voluntariado digital en favor a la colecta Hogar Pendiente 2021, que ayudó a albergar a niñas, niños y adolescentes de distintos departamentos del país que viajan a Lima en busca de tratamiento médico.

Esta iniciativa fomentó la participación de los agentes de cambio BN en nuevas experiencias. Se realizó del 16 de julio al 25 de agosto y se recaudó S/3805.00

Ayudar y compartir, secretos de felicidad: Actividades externas en beneficio de un colectivo social vulnerable.

El Programa de Voluntariado Corporativo BN proyectó la actividad Navidad en las Alturas en alianza con la Asociación Civil Juguete Pendiente, a través de la campaña Juguetería Itinerante, que brindó los recursos necesarios para acompañar la celebración navideña de las niñas y los niños de la comunidad de Patacancha en el Cusco, afectados por la pandemia de la COVID-19.

Con el aporte de 149 trabajadores, se entregaron juguetes, panetones, leche, mascarillas de tela y alcohol en gel.

Recaudado: S/ 10,155

- Transferido a la cuenta de la Asociación Civil Juguete Pendiente.
- Cantidad de niñas y niños beneficiados: 276.
- Cantidad de familias beneficiadas: 103.



Campañas redes sociales

A través de las redes sociales, se transmitieron conocimientos orientados a mejorar la toma de decisiones para contribuir con el bienestar financiero de clientes, usuarios y ciudadanos en general. Se aprovechó el uso de la tecnología y el crecimiento de los entornos virtuales.

- **Iniciativa: Campaña Alto al Fraude**

Esta iniciativa busca conectar con el ciudadano mediante la exposición de casos con personajes e historias cercanas a su realidad (storytelling) e informar sobre las diversas modalidades de estafa que se producen con los productos y servicios del Banco de la Nación.



- **Iniciativa: Campaña #CanalesAlternosCuarentena**

Esta campaña busca difundir, a través de las redes sociales, los diversos canales de atención con los que cuenta el Banco de la Nación. Así, los clientes y usuarios conocen las alternativas físicas y virtuales para acceder al servicio financiero.

- **Iniciativa: Segmento Educación Financiera para Todos**

Mediante los formatos Live de Facebook se difunden temas de educación financiera, como ahorro, préstamos, presupuestos, ingresos y gastos, entre otros. Asimismo, se difunde información del pago de bonos, los subsidios del Estado y la afiliación a la Cuenta DNI.

- **Iniciativa: Campaña Yenzito Habla Bien**

Esta campaña, a través del canal de YouTube del Banco de la Nación, brinda consejos y datos sobre el uso de la banca virtual.

Herramienta de gestión.

En 2021, el Fondo Nacional de Financiamiento de la Actividad Empresarial del Estado (Fonafe) introdujo la plataforma Sismad, herramienta integrada para la evaluación de cumplimiento de los Sistemas de Responsabilidad Social Corporativa (RSC), el Sistema de Control Interno (SCI), el Sistema Integrado de Gestión (SIG), la Gestión de la Calidad del Servicio (GCS), el Buen Gobierno Corporativo (BGC) y la Gestión Integral de Riesgos (GIR).

La gestión de RSE se ejecuta, mide, monitorea y reporta de acuerdo con la mencionada herramienta sistematizada, la cual distribuye el accionar en nueve ejes:

- Diálogo e involucramiento con los grupos de interés.
- Indicadores relacionados con el diálogo y el 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.

El uso de esta aplicación permite evaluar nuestro accionar en materia de responsabilidad social y sostenibilidad, con un enfoque que busque la excelencia y el compromiso con nuestros grupos de interés.

Distintivo Empresa Socialmente Responsable.

El Distintivo Empresa Socialmente Responsable (DESR) es un sello que reconoce las mejores prácticas de desarrollo sostenible y responsabilidad social en el país. Se trata de uno de los reconocimientos más prestigiosos en este ámbito y es otorgado por Perú 2021 y el Centro Mexicano para la Filantropía (Cemefi).

Por quinto año consecutivo obtuvimos esta distinción, un logro que se basa en el análisis de evidencias de los 114 indicadores evaluados, los cuales corroboran el impacto de las decisiones corporativas en las dimensiones de sostenibilidad.

Cuadro 33

RESULTADOS DEL DISTINTIVO EMPRESA SOCIALMENTE RESPONSABLE

PUNTAJES TOTALES					
Eje / año	2016	2017	2018	2019	2020
Estrategia organizacional		80.00	62.86	72.86	
Valores y cultura organizacional	73.09	91.95	83.13	75.43	81.14
Desarrollo con el entorno	56.52	56.67	80.00	75.17	93.79
Gestión de riesgos e impactos	76.92	74.02	90.00	54.44	74.44
TOTAL	68.84	74.21	83.28	66.98	80.56

Fuente: Informes de resultados de participación Perú 2021, actualmente Perú Sostenible, elaborado por la Sección Responsabilidad Social y Relaciones Públicas



El objetivo de este reconocimiento es fortalecer la cultura de responsabilidad social de las organizaciones, porque las desafía, además, a identificar oportunidades de mejora en las tres dimensiones de la sostenibilidad (económica, social y ambiental).

En los resultados del Banco de la Nación, el eje «desarrollo con el entorno» destaca como una dimensión en la que la gestión se ha consolidado, mientras que los otros tres ejes se encuentran en proceso de afianzamiento.

En el análisis de los resultados por tema, la herramienta de evaluación explica las tareas por realizar, como las relacionadas con el cambio climático, la diversidad en inclusión, las comunidades locales, y las prácticas laborales y trabajo decente.

No obstante, ante la compleja coyuntura provocada por la crisis sanitaria, el Banco ha logrado avanzar en cada una de las dimensiones de la gestión de la sostenibilidad. Los resultados muestran un **incremento de 13.58 puntos** en el último año.

Política de Responsabilidad Social y Sostenibilidad

Acorde con las tendencias actuales en materia de sostenibilidad y a la práctica eficiente de responsabilidad social que demandan nuestros grupos de interés, se actualizó la Política de Responsabilidad Social del Banco de la Nación, aprobada en 2010.

La actual Política de Responsabilidad Social y Sostenibilidad explicita, desde su título, el énfasis a la sostenibilidad en sus tres ámbitos: económico, ambiental y social. Asimismo, enfatiza en el involucramiento con los grupos de interés, el respeto de los derechos humanos y la inclusión financiera, especialmente de los sectores más vulnerables. Este último es el foco central de la institución.

El propósito de esta política es brindar un marco a las acciones que permitan generar oportunidades y espacios de diálogo entre el banco y sus grupos de interés, así como buscar un relacionamiento óptimo tomando en cuenta las necesidades, las expectativas y los propios objetivos institucionales.

(102-11)

Asimismo, la actual política contempla la gestión de riesgos sociales y ambientales, lo que demuestra el interés de la organización en identificar y gestionar con responsabilidad los impactos de nuestras acciones.

La Política de Responsabilidad Social y Sostenibilidad del Banco de la Nación se aprobó mediante acuerdo de Directorio n.º 2380, el 19 de noviembre de 2021, lo que garantiza el compromiso de la más alta instancia de gobierno de la organización.

Es posible conocer nuestra actual Política de Responsabilidad Social y Sostenibilidad en el siguiente enlace:

<https://www.bn.com.pe/nosotros/responsabilidad-social.asp>



CAPÍTULO (8)



(102-40)

Nuestras actividades y su impacto en el medio ambiente



2021

En el ámbito medioambiental, como empresa estatal, el Banco de la Nación está sujeto al cumplimiento de las disposiciones para la gestión de la ecoeficiencia en las entidades de la administración pública (Decreto Supremo n.º 016-2021-Minam). En ellas se señala la obligación de promover la gestión eficiente de los recursos para lograr la sostenibilidad y la competitividad de las entidades de la administración pública.

Esta norma legal define como ecoeficiencia el «[...] aspecto de la sostenibilidad que relaciona el desempeño ambiental de un proceso bien y/o producto con el valor del mismo, considerando un enfoque de ciclo de vida». Asimismo, la norma precisa la cultura de ecoeficiencia como el «conjunto de conocimientos, comportamientos, actitudes y experiencias que caracterizan a los miembros de una organización, relacionados con el uso eficiente de los recursos e insumos que utilizan durante sus actividades, y el manejo adecuado de sus residuos sólidos».

En esa línea, en noviembre se actualizó la directiva «Gestión de medio ambiente en el Banco de la Nación» (BN-DIR-5500-137-03), mediante la cual se conformó el Comité de Ecoeficiencia, así como el equipo institucional para la gestión de emisiones de gases de efecto invernadero.

En 2021 también se aprobó el plan de adecuación que promueve y regula el uso de la bicicleta como medio de transporte sostenible. En cuanto a la cultura medioambiental, se incluyó el curso obligatorio Uso Responsable del Plástico, dirigido a todos los trabajadores del Banco.

Alineados a las dinámicas de sostenibilidad ambiental y la protección de nuestro planeta ante el cambio climático, el Banco se inscribió voluntariamente en la herramienta Huella de Carbono Perú del Ministerio del Ambiente. La finalidad de esta herramienta es inventariar, gestionar y reducir las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) en nuestra cadena de valor.

Estas acciones están enmarcadas, además, en los compromisos señalados en nuestro Código de Ética, en el que se fomenta el respeto y la protección del medio ambiente. Se indica también, de manera expre-

(304-1)

sa (artículo 5.o, literal h), la obligación de los trabajadores de asumir el compromiso diario de generar el mínimo de residuos, así como promover el ahorro de energía y las acciones de prevención y mitigación de los impactos ambientales.

En el Banco de la Nación tenemos un compromiso con la protección del medio ambiente, sin distinción del rol que ocupemos: directores, funcionarios, empleados, clientes, proveedores y usuarios.

Durante 2021 no hemos registrado procesos judiciales o administrativos por incumplimiento de la legislación o normativa ambiental. Asimismo, es importante señalar que no contamos con sedes en áreas protegidas o en zonas de amortiguamiento que puedan afectar la biodiversidad, ya que nuestras oficinas se encuentran, principalmente, en zonas urbanas. Para llegar a las poblaciones que viven en las zonas rurales, el Banco de la Nación se localiza en centros poblados que cuentan con las facilidades de interconectividad, que son indispensables para brindar nuestros servicios.



Principales materiales utilizados

2021

(301-1)

En este estándar se reportan los principales materiales renovables y no renovables utilizados en nuestra cadena de valor, es decir, en el proceso de gestión de nuestros servicios.

El principal material renovable reportado por la Gerencia de Administración y Logística es el papel A-4 de 80 gramos, que es envasado y embalado en cajas de cartón. Es preciso señalar que las cajas son enviadas a las agencias y luego retornan con documentos varios. El periodo de vida de reutilización es de diez años.

Cuadro 34

USO DE PAPEL DE OFICINAS

Subgerencia - Macro Región	Total de paquetes 80 gramos A-4 x 500 hojas
Lima	17 117
Piura	5090
Trujillo	9487
Huancayo	4930
Cusco	6215
Arequipa	6128
Iquitos	5320
Sedes	403
Total	54 690

Fuente: Gerencia de Administración y Logística

Cuadro 35

TOTAL DE ENVASES Y EMBALAJES

DESCRIPCIÓN	TOTAL	U.M.
Cartón corrugado	200	kg
Cajas de cartón	24 000	kg
Rollo para embalaje Plastifilm	270	r

Fuente: Gerencia de Administración y Logística



(301-2)

Material reciclado durante 2021

Cuadro 36

TOTAL DE INSUMOS RECICLADOS

Material reciclable	PESO (KG)	Porcentaje reciclado / utilizado
Cartón	7360	30.41 %
Papel blanco	71900	52.59 %



Consumo de energía

2021

(302-1)

En este estándar se reporta el consumo energético dentro de la organización, que proviene de combustibles renovables, combustibles no renovables, electricidad, calefacción, refrigeración y vapores (generados, consumidos y vendidos).

Para este reporte incluiremos el consumo de electricidad y combustible por sedes administrativas y macrorregiones. El aire acondicionado (calefacción y refrigeración) no se incluye en los cálculos para no duplicar el consumo.

Cuadro 37

TOTAL DE CONSUMO DE ENERGÍA ELÉCTRICA Y COMBUSTIBLE EN 2021

SEDE	Energía eléctrica (kWh)	Diésel 2 (galones)	Gasolina 90 octanos (galones)	Gasolina 95 octanos (galones)	Gasolina 97 octanos (galones)
Sedes administrativas	8 738 610.20	1770.80			3427.09
Macrorregión Arequipa	623 657.35	828.90		230.44	16.94
Macrorregión Cusco	505 049.79	742.35	67.00	2.00	2.00
Macrorregión Huancayo	1 089 510.61	1097.81	84.00		
Macrorregión Trujillo	759 176.16	828.55		7.00	
Macrorregión Piura	668 848.66	1108.54	25.71		
Macrorregión Iquitos	1 489 989.14	3545.75	84.70		92.50
Macrorregión Lima	11 369 331.42	545.70			
Total	25 244 173.33	10 468.40	261.41	239.44	3538.53

Fuente: Gerencia de Administración y Logística

³ Como sedes administrativas se considera a la oficina principal de San Borja, al Data Center en Orrantía y a los almacenes de Elizalde y Ate Vitarte.

⁴ <https://www.coes.org.pe/Portal/PostOperación/Informes/EvaluacionAnual>.

(302-1)

Según el reporte del Comité de Operación Económica del Sistema Interconectado Nacional (COES), el 9.78 % de la producción eléctrica nacional proviene de recursos energético-renovables (RER). Luego de la transformación a Julios,⁵ el resultado sería:

Cuadro 38

TOTAL DE CONSUMO EN ENERGÍA ELÉCTRICA EN MEGAJULIOS (MJ)

DESCRIPCIÓN	Consumo energía total (MJ)	RER (MJ)	No RER (MJ)
Sedes administrativas	31 458 996.72	3 076 689.88	28 382 306.84
Arequipa	2 245 166.46	219 577.28	2 025 589.18
Cusco	1 818 179.24	177 817.93	1 640 361.31
Huancayo	3 922 238.20	383 594.90	3 538 643.30
Trujillo	2 733 034.18	267 290.74	2 465 743.43
Piura	2 407 855.18	235 488.24	2 172 366.94
Iquitos	5 363 960.90	524 595.38	4 839 365.53
Lima	40 929 593.11	4 002 914.21	36 926 678.91
Total	90 879 023.99	8 887 968.55	81 991 055.44

Fuente: Gerencia de Administración y Logística



⁵Julio (J): Unidad de medida de energía derivada del Sistema Internacional de Unidades (SI). Equivalencia: 1 kilovatios hora (kWh) = 3.6 megajulios (MJ).

(302-1)

Según Petroperú, cada tipo de combustible considera un porcentaje diferente de biocombustible. A 2021, el porcentaje fue diésel (5 %), gasohol 90, 95 y 97 (7.8 %).⁶ Expresado en julios, quedaría de la siguiente manera:

Cuadro 39
CONSUMO DE COMBUSTIBLES (FUENTES RENOVABLES)

Descripción	Diesel 2 (MJ)	Combustible 90 octanos (MJ)	Combustible 95 octanos (MJ)	Combustible 97 octanos (MJ)
Sedes administrativas	12 018.84	-	-	33 888.16
Macrorregión Arequipa	5625.94	-	2278.62	16751
Macrorregión Cusco	5038.51	662.52	19.78	19.78
Macrorregión Huancayo	7451.10	830.62	-	-
Macrorregión Trujillo	5623.57	-	69.22	-
Macrorregión Piura	7523.93	254.23	-	-
Macrorregión Iquitos	24 065.86	837.54	-	-
Macrorregión Lima	3703.80	-	-	-
Total	71 051.55	2584.91	2367.62	34 990.12

Fuente: Gerencia de Administración y Logística

Cuadro 40
CONSUMO DE COMBUSTIBLES (FUENTES NO RENOVABLES)

Descripción	Diesel 2 (MJ)	Combustible 90 octanos (MJ)	Combustible 95 octanos (MJ)	Combustible 97 octanos (MJ)
Sedes administrativas	228 358.05	-	-	400 575.46
Macrorregión Arequipa	106 892.92	-	26 934.51	1980.03
Macrorregión Cusco	95 731.65	7831.30	233.77	233.77
Macrorregión Huancayo	141 570.90	9818.34	-	-
Macrorregión Trujillo	106 847.79	-	818.20	-
Macrorregión Piura	142 954.62	3005.11	-	-
Macrorregión Iquitos	457 251.28	9900.16	-	-
Macrorregión Lima	70 372.14	-	-	-
Total	1 349 979.36	30 554.91	27 986.48	413 601.13

⁶ <https://www.petroperu.com.pe/productos/combustibles/gasohol-super-plus/>.

Consumo de agua



(303-1)

En este estándar se reporta el consumo total de agua de la organización y cualquier información contextual necesaria para comprender como ha sido recopilada.

El siguiente cuadro detalla el consumo de agua por sedes administrativas y macrorregiones. El registro ha sido obtenido a partir de los recibos que emiten las empresas prestadoras del servicio.

Cuadro 41

TOTAL DE CONSUMO EN AGUA

Descripción	Consumo de agua (m ³)
Sedes administrativas	25 359.00
Macrorregión Arequipa	9247.02
Macrorregión Cusco	4722.90
Macrorregión Huancayo	9068.68
Macrorregión Trujillo	4972.84
Macrorregión Piura	7506.87
Macrorregión Lima	50 694.28
Macrorregión Iquitos	17 348.10
Total	128 919.70

Fuente: Gerencia de Administración y Logística

CAPÍTULO (9)



Acerca de nuestro Reporte de Sostenibilidad

Banco de la Nación



2021

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

El Reporte de Sostenibilidad del Banco de la Nación, correspondiente a 2021, fue elaborado usando como referencia los estándares del Global Reporting Initiative, específicamente los nombrados en el índice GRI del presente documento. La frecuencia de emisión de los reportes del Banco es anual; sin embargo, no existe necesariamente una reexpresión de información ni cambios relevantes.

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

Es necesario precisar que el Banco de la Nación no realiza el ejercicio de mapear a sus grupos de interés en el ámbito nacional desde 2017. Por lo tanto, durante 2022 tiene el compromiso de identificar, conocer y dialogar con los actuales grupos de interés con los que guarda relación.

Durante los últimos cinco años, el Banco de la Nación ha tenido cambios administrativos, políticos y regulatorios que conllevaron a contar con nuevos productos, servicios, clientes y demandas de los grupos de interés, sobre todo en el contexto de emergencia sanitaria por la COVID-19.

No obstante, durante el ejercicio 2021 se consultó con diversas áreas que tienen relación con los grupos de interés, a fin de conocer los temas relevantes que son tratados con frecuencia. Destacan los siguientes:

- Gerencia de Recursos Humanos y Cultura: Temas relacionados con el clima laboral, los procesos internos y la seguridad y salud en el trabajo.
- Gerencia de Comunicaciones y Relaciones Institucionales: Diálogo a través de redes sociales, tratamiento de información con medios de comunicación y acciones de responsabilidad social.
- Gerencia de Planeamiento y Control de Gestión: Reclamos diversos, como inadecuada atención, falta de personal, demora en la atención, largas colas.
- Gerencia de Red de Agencias: Tema sobre la atención presencial en las agencias y los pagos de los diversos bonos del Estado.
- Oficialía de Cumplimiento Normativo y Conducta de Mercado: 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.

Los temas relevantes se han identificado a través de ejes: canales, productos y servicios, operatividad, recursos humanos, gestión interna y ética.

Los principales temas identificados son:

- Inadecuada atención en las agencias, aglomeraciones y largas colas.
- Problemas con la afiliación a la Banca Celular para el pago del Bono Yanapay.
- Fallas y caídas del sistema.
- Cobro de bonos otorgados por el Estado.
- Problemas de sistema para la afiliación a la Cuenta DNI.
- Diversas modalidades de estafa.
- Clima laboral y mejora de procesos internos.
- Remuneración de los trabajadores.

Es importante detallar que durante 2021 se promovió el desarrollo del producto Cuenta DNI, una cuenta bancaria 100 % digital que está abierta a favor de cada ciudadano peruano. Esta les permite cobrar el apoyo económico individual Yanapay, además de usarla como cuenta de ahorros. El producto Cuenta DNI fue calificado como «nuevo producto y cambio importante» en cumplimiento con la metodología de riesgos aplicada en el Banco, que se enmarca a los lineamientos establecidos por la SBS.

Este producto es, definitivamente, un tema relevante, ya que su implementación involucró a toda la gestión del Banco de la Nación, en beneficio de nuestros grupos de interés.



(102-43, 102-44, 102-47)

La siguiente matriz de materialidad muestra los temas que se están abordando:

Tópico	Sub tópico	Tema	Grupo de interés	Canal de interacción	Frecuencia	Cantidad	Tratamiento	Área	
Canales	Agencias	Inadecuada atención en las agencias. Inadecuada atención de los vigilantes. Cambio de horarios sin avisar al cliente. Cierre de agencias por la COVID 19. Mala atención en oficinas tercerizadas. Inadecuada atención del gestor de servicios. Maltrato verbal. Mala actitud.	Clientes	Agencias	Semestral (Enero - Junio 2021)	3,036	Se informó a las Gerencias: - Red de Agencias - Gerencia de Recursos Humanos y Cultura - Gerencia de Administración y Logística	Subgerencia de Gestión de la Calidad	
		Problemas en agencias (Información, deficiente, maltrato, mala atención, etc.)		Redes sociales (Facebook, Instagram, Twitter y YouTube)	Mensual	15	Se piden disculpas en nombre del BN y se envía un correo al Administrador de la agencia en cuestión, para informar sobre la queja del usuario solicitando mayor detalle sobre la incidencia. Con la información alcanzada, se responde el reclamo. Así mismo se notifica a la Sub Gerencia de Prensa para que estén al tanto del caso.	Subgerencia de Publicidad y Posicionamiento de Marca	
	ATM	No dispensación de efectivo - ATM BN. ATM Foraneos	Clientes	Internet / Red de Agencias/Mesa de Consulta/ Mesa de partes	Diaria	42	Se informa al cliente la recepción y atención de su reclamo / requerimiento, vía el medio consignado en su reclamo. Se expresan disculpas institucionales, incidiendo en que cada reclamo es una oportunidad de mejora. Asimismo, dependiendo del caso, se detalla el procedimiento que corresponda.	Subgerencia Atención Centralizada de Reclamos	
	Agentes	Sugiere mejoras en agentes multired	Trabajadores	Buzón de Sugerencias del Cliente Interno	Trimestral (I, II y III 2021)	3	Se informó a la Gerencia de Banca Digital	Subgerencia Gestión de la Calidad	
		Cobro de comisiones en Agentes MultiRed	Clientes	Redes sociales (Facebook, Instagram, Twitter y YouTube)	Mensual	25	Se pide las disculpas del caso y se solicita que realice la denuncia al correo: agentesmultired@bn.com.pe, adjuntando a su mensaje imágenes o documentos que evidencien la falta del agente.	Subgerencia de Publicidad y Posicionamiento de Marca	
	Ambito virtual	Deficiencia en canales de atención: Banca por internet	Trabajadores	Buzón de Sugerencias del Cliente Interno	Trimestral (I, II y III 2021)	4	Se informó a la Gerencia de Banca Digital	Subgerencia Gestión de la Calidad	
		Problemas con la afiliación a Banca Celular para el pago del Yanapay	Clientes	Redes sociales (Facebook, Instagram, Twitter y YouTube)	Mensual	400	Atendemos al usuario y derivamos la consulta de casos complejos al chat grupal de Canales de Soporte con el MIDIS y personal de Banco de la Nación.	Subgerencia de Publicidad y Posicionamiento de Marca	
		Falla en Canales Alternos (App, MultiRed Virtual y Págoa.pe)	Clientes	Redes sociales (Facebook, Instagram, Twitter y YouTube)	Mensual	150	Se pide las disculpas del caso y se ingresa la incidencia en la base de datos de atenciones. Se hace un monitoreo diario de las incidencias y se envían 3 reportes diarios al área correspondiente para su atención.	Subgerencia de Publicidad y Posicionamiento de Marca	
	Mesa de ayuda / Call Center	No contestan o no atienden las llamadas al Call Center	Clientes	Redes sociales (Facebook, Instagram, Twitter y YouTube)	Mensual	50	Se pide las disculpas del caso y se ingresa la incidencia en la base de datos de atenciones.	Subgerencia de Publicidad y Posicionamiento de Marca	
		Inadecuada atención en Mesa de Ayuda	Clientes	Mesa de Ayuda (Call Center)	Semestral (Enero - Junio 2021)	130	Se informó a la Gerencia Banca Digital	Subgerencia de Gestión de la Calidad	
	Productos y servicios	Bonos	COBRO de BONOS otorgados por el Estado no disponible para el cobro Información sobre el Apoyo Económico Individual Yanapay	Clientes	Sistema de Tramite documentario, correos, redes sociales.	semanal	4	Se procede a verificar el estado del Bono, a fin de orientar al ciudadano los procedimientos para su cobro, ya sea en nuestras plataformas o a través de la entidad procedente.	Gerencia Red de Agencias
					Redes sociales (Facebook, Instagram, Twitter y YouTube)	Mensual	285	Atendemos al usuario con información sobre el Yanapay, sugerimos que revise la web yanapay.job.pe y que también se comunique con la línea gratuita 101 del MIDIS.	Subgerencia de Publicidad y Posicionamiento de Marca
Internet / Red de Agencias/Mesa de Consulta/ Mesa de partes de la OP.					Diaria	7	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.	Subgerencia Atención Centralizada de Reclamos	
Bonos a discapacitados		Atención a domicilio por vulnerabilidad del titular que no puede expresar su voluntad.	Clientes	Redes Sociales, Canales TV, correos, tramite documentario	semanal	4	Comunicación telefónica con el interesado a fin de informar los procedimientos de atención de acuerdo a la normativa de atención para población vulnerable (Carta poder con firma legalizada, notarial o judicialmente, etc.). Posterior a ello, se remite una comunicación escrita formalizando la respuesta.	Gerencia Red de Agencias	
Cuenta DNI		Problemas con la activación de la Cuenta DNI para el pago del Yanapay	Clientes	Redes sociales (Facebook, Instagram, Twitter y YouTube)	Mensual	2500	Se identifica cuál es el problema que manifiesta el usuario, si el problema es pertinente al Banco del Nación se le toman los datos, se consolida la información y se envía la consulta al Chat Grupal de Casísticas Cuenta DNI: Sino se encuentra respuesta se le sugiere reportar su caso al call center 0 800 10 700.	Subgerencia de Publicidad y Posicionamiento de Marca	
				Correo Ley de Transparencia	Mensual	9	Se deriva a Mesa de Ayuda, para el registro del reclamo en el Aplicativo de Reclamos AISR el mismo día. Esto se comunica al solicitante, informando que su pedido al tratarse de servicios y/o productos que brinda el Banco como entidad financiera, no corresponde a Transparencia y que se trasladará área competente para su atención.	Cumplimiento Normativo e Integridad	
Bloqueo de tarjetas		Requerimiento de bloqueo de tarjetas	Clientes	Redes sociales (Facebook, Instagram, Twitter y YouTube)	Mensual	35	Se deriva al área correspondiente para su atención. Se responde dentro de un plazo aproximado de 3 días.	Subgerencia de Publicidad y Posicionamiento de Marca	
Tarjetas de credito		Calculo errado de intereses de tarjetas	Clientes	Internet / Red de Agencias/Mesa de Consulta/ Mesa de partes	Diaria	1	Se informa al cliente, la atención de su reclamo / requerimiento, vía el medio consignado, brindando las disculpas institucionales 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 Atención Centralizada de Reclamos	
Estafas		Denuncias sobre SMS falsos	Clientes	Redes sociales (Facebook, Instagram, Twitter y YouTube)	Mensual	25	Se le indica al usuario que es un mensaje falso y se le asesora que no haga click en mensajes de dudosa procedencia. También se informa que se va a reportar su alerta al área correspondiente. Se envía un reporte diario de las incidencias al correo antiphishing@bn.com.pe	Subgerencia de Publicidad y Posicionamiento de Marca	
Operatividad		Biometricos	Equipos biometricos que no funcionan Identificación biometricos	Clientes Trabajadores	Buzón de Sugerencias Cliente Interno	Mensual	5	En coordinación con la Gerencia de Operaciones se viene incluyendo la validación biométrica en las operaciones, fomentando la seguridad de las transacciones para el trabajador y el cliente. Asimismo la Gerencia de TI realizará la adquisición de nuevos equipos biométricos para mejorar la dotación en la Red de Agencias.	Gerencia Red de Agencias
		Sara web	Modificación y cambio de procedimientos SARAWEB	Clientes Trabajadores	Buzón de Sugerencias del Cliente Interno	Trimestral (I, II y III 2021)	3	Se informó a la Gerencia de Tecnologías de Información.	Subgerencia de la Calidad
					Buzón de Sugerencias Cliente Interno	Mensual	5	Conforme se identifiquen las propuestas de mejora de los procedimientos, se están sistematizando para coordinar las mejoras con las Gerencias de Operaciones y TI.	Gerencia Red de Agencias
	Canales virtuales	Optimizar los canales, deficiencias y sugerencias de mejoras en productos y servicios	Clientes Trabajadores	Buzón de Sugerencias del Cliente Interno	Trimestral (I, II y III 2021)	16	Se informó a las Gerencias de Operaciones, Gerencia de Productos e Inclusión Financiera, Gerencia de Tecnologías de Información y Gerencia Banca Digital	Subgerencia de Gestión de la Calidad	
	Soporte y asesoria de diversas áreas	Requiere soporte de diversas áreas como...	Trabajadores	Buzón de Sugerencias del Cliente Interno	Trimestral (I, II y III 2021)	10	Se informó a las Gerencias Banca Digital, Gerencia de Operaciones, Gerencia de Tecnologías de Información, Gerencia de Administración y Logística, Comunicaciones y Relaciones Institucionales y Gerencia Red de Agencias	Subgerencia de Gestión de la Calidad	
Recursos Humanos /Gestión Interna	Clima laboral	Temas relacionados a clima organizacional	Trabajadores	Buzón de Sugerencias del Cliente Interno	Trimestral (I, II y III 2021)	9	Se informó a la Gerencia de Recursos Humanos y Cultura	Subgerencia de Gestión de la Calidad	
	Seguridad y salud	Temas relacionados a seguridad y salud en el trabajo		Buzón de Sugerencias del Cliente Interno	Trimestral (I, II y III 2021)	6	Se informó a la Gerencia de Recursos Humanos y Cultura	Subgerencia de Gestión de la Calidad	
	Registro y vacaciones	Registros en el historial de asistencia de los trabajadores por licencias: Demora en la respuesta a la documentación presentada o en registrar las licencias solicitadas por los trabajadores afectando su rol de asistencia. No se cuenta con Avances del plan vacacional: Se necesita contar con Plan vacacional para las reprogramaciones actualizado:		Sistema de Tramite Documentario	interdiaria		Se desconoce la respuesta a algunas solicitudes de licencia y los trabajadores llaman para conocer la situación de su requerimiento Se solicita contar con el avance del Plan cada inicio de mes para no incurrir en reprogramaciones excepcionales.	Gerencia Red de Agencias	
	Procesos de gestión	Información sobre Sugerencia para mejora de proceso	Sindicatos	WhatsApp Gente BN	Mensual	200	Se consulta al responsable del proceso y se responde en el día.	Gerencia de Recursos Humanos	
		Aplicación errada de los lineamientos de un proceso. O recomendación para mejora de procesos		WhatsApp Gente BN Correo Gente BN Correo Comunicándonos	Sin periodicidad específica	No se ha determinado	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.		
Mal trato	Percepción de mal trato laboral		Redes sociales, Mesa de Partes	Sin periodicidad específica	No se ha determinado				
Ética	Código de ética	Infracciones al código de ética del BN	Trabajadores Proveedores Clientes Usuarios Ciudadanía	Línea telefónica Buzón de voz Página web Correo electrónico Envío de documentación física Entrevista personal	Coyuntural	60 (a nov 2021)	Se procede de acuerdo a lo dispuesto en la Directiva de Gestión de denuncias por parte del Comité de ética - BN-DIR-2004-262-01	Cumplimiento Normativo e Integridad	

(102-46)

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



REPORTE DE SOSTENIBILIDAD BN - 2021		
Estándar GRI	Contenido	N° página
Contenido general		
GRI 102: Contenido General	102-1 Nombre de la organización.	1
	102-2 Actividades, marcas, productos y servicios.	12, 25
	102-3 Ubicación de la sede.	22
	102-4 Ubicación de las operaciones.	22
	102-5 Propiedad y forma jurídica.	12
	102-6 Mercados y servicios.	22, 78
	102-7 Tamaño de la organización.	2, 5, 6, 22
	102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores.	49
	102-9 Cadena de suministro.	85
	102-10 Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro.	86, 87
	102-11 Principio o enfoque de precaución.	31, 98
	102-12 Iniciativas externas.	31
	102-13 Afiliación a asociaciones.	31
	102-14 Declaración de altos ejecutivos responsable de la toma de decisiones.	8, 9
	102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta.	41, 42
	102-18 Estructura de gobernanza.	15
	102-40 Lista de grupos de interés.	15, 16, 44, 77, 84, 88, 100
	102-41 Acuerdos de negociación colectiva.	66
	102-42 Identificación y selección de grupos de interés.	114
102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés.	114, 116	
102-44 Temas y preocupaciones claves mencionadas.	114, 116	
102-46 Definición de los contenidos del informe y las coberturas del tema.	116	
	102-47 Listas de los temas materiales.	116
	102-48 Re-expresión de la información.	114
	102-49 Cambios en la elaboración de informes.	114
	102-50 Periodo objeto del informe.	114
	102-51 Fecha del último informe.	114
	102-52 Ciclo de elaboración de informes.	114
	102-53 Puntos de contacto para preguntas sobre el informe.	118
	102-54 Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI.	114
	102-55 Índice de contenidos GRI.	118
	102-56 Verificación externa.	120
Estándar GRI		
Contenido		
GRI 201: Desempeño Económico 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura.	
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes.	
	103-3 Evaluación de enfoque de gestión.	
	201-1 Valor Económico directo generado y distribuido.	33
GRI 202: Presencia de Mercado 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura.	
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes.	
	103-3 Evaluación de enfoque de gestión.	
	202-1 Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local	51
	202-2 Proporción de alto ejecutivos contratados de la comunidad.	15
GRI 203: Impactos Económicos Indirectos 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura.	
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes.	
	103-3 Evaluación de enfoque de gestión.	
	203-1 Inversiones en Infraestructuras y servicios apoyados.	35
Política de Adquisición		
GRI 204: Políticas de Adquisición 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura.	
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes.	
	103-3 Evaluación de enfoque de gestión.	
	204-1 Proporción de gasto en proveedores locales.	85, 86, 87
GRI 205: Anticorrupción 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura.	
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes.	
	103-3 Evaluación de enfoque de gestión.	
	205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción.	40, 41, 72
	205-3 Casos de Corrupción confirmados y medidas tomadas.	40, 42
Competencia Desleal		
GRI 206: Competencia Desleal 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura.	
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes.	
	103-3 Evaluación de enfoque de gestión.	
	206-1 Acciones Jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia.	42
GRI 301: Materiales 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura.	
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes.	
	103-3 Evaluación de enfoque de gestión.	
	301-1 Materiales utilizados por peso y volumen.	104
	301-2 Insumos reciclados	105
Energía		
GRI 302: Energía 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura.	
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes.	
	103-3 Evaluación de enfoque de gestión.	
	302-1 Consumo energético dentro de la organización.	107, 108, 109
GRI 303: Agua 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura.	
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes.	
	103-3 Evaluación de enfoque de gestión.	
	303-1 Extracción de agua por fuentes.	111
GRI 304: Biodiversidad 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura.	
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes.	
	103-3 Evaluación de enfoque de gestión.	
	304-1 Centro de operaciones en propiedad arrendados o gesonados, ubicados dentro o junto a áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad fuera de áreas protegidas.	102
GRI 307: Cumplimiento Ambiental 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura.	
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes.	
	103-3 Evaluación de enfoque de gestión.	
	307-1 Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental.	76
Empleo		
GRI 401: Empleo 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura.	
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes.	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión.	
	401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal.	53, 54
Seguridad y Salud en el Trabajo		
GRI 403: Seguridad y Salud en el Trabajo 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura.	
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes.	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión.	
	403-1 Representación de los trabajadores en comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad.	62, 63
	403-2 Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional.	64, 65
Formación enseñanza		
GRI 404: Formación y Enseñanza 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura.	
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes.	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión.	
	404-1 Media de horas de formación al año por empleado.	68, 69
	404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición.	54, 70
404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional.	55, 56	
Diversidad e Igualdad de Oportunidades		
GRI 405: Diversidad e Igualdad de Oportunidades 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura.	
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes.	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión.	
	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	15, 56, 57, 58
	405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres.	59
Casos de Discriminación y acciones correctivas		
GRI 406: Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes.	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión.	
	406-1: Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	60
Trabajo Infantil		
GRI 408: Trabajo Infantil 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura.	
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes.	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión.	
	408-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil.	74
Trabajo Forzoso u Obligatorio		
GRI 409: Trabajo Forzoso u Obligatorio 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura.	
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes.	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión.	
	409-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio.	74
Prácticas en Materia de Seguridad		
GRI 410: Prácticas en Materia de Seguridad 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura.	
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes.	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión.	
	410-1 Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derecho humanos.	87
Derechos de los Pueblos Indígenas 2016		
GRI 411: Derechos de los pueblos Indígenas 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura.	
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes.	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión.	
	411-1 Casos de violaciones de los derechos de los pueblos indígenas.	89
Evaluación de los Derechos Humanos		
GRI 412: Evaluación de Derechos Humanos 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura.	
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes.	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión.	
	412-2 Formación de empleados en política o procedimientos sobre Derechos Humanos.	74
Comunidades Locales		
GRI 413: Comunidades Locales 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura.	
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes.	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión.	
	413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones de impacto y programas de desarrollo.	89
Contribución a partidos y/o representantes políticos		
GRI 415: Política Pública 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura.	
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes.	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión.	
	415-1 Contribuyentes a partidos y/o representantes políticos	43
Privacidad del Cliente		
GRI 418: Privacidad del Cliente 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura.	
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes.	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión.	
	418-1 Reclamaciones fundamentales relativas a violaciones de la privacidad de cliente y pérdida de datos del cliente.	82
Cumplimiento Socioeconómico		
GRI 419: Cumplimiento Socioeconómico 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura.	
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes.	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión.	
	419-1 Incumplimiento de las leyes normativas en los ámbitos social y económicos.	76
Suplemento Sectorial-Servicios Financieros		
FS13	Puntos de acceso en lugares de baja población o de personas en estado de vulnerabilidad, por tipo.	15
FS14	Iniciativa para mejorar el acceso a servicios financieros a personas en estado de vulnerabilidad.	82
FS16	Iniciativas para mejorar la educación financiera por tipo de beneficiario.	90

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:

Auditoría Reporte de Sostenibilidad

**INFORME FINAL DEL SERVICIO DE AUDITORÍA,
REVISIÓN Y VERIFICACIÓN EXTERNA AL REPORTE
DE SOSTENIBILIDAD DEL BANCO DE LA NACIÓN 2021**

SETIEMBRE DE 2022

INFORME FINAL DEL SERVICIO DE AUDITORÍA, REVISIÓN Y VERIFICACIÓN EXTERNA AL REPORTE DE SOSTENIBILIDAD DEL BANCO DE LA NACIÓN 2021

1. INTRODUCCIÓN

El presente informe se ha elaborado previa revisión y análisis de los documentos previamente aprobados y publicados por el BANCO DE LA NACIÓN, con el fin de rendir cuentas sobre la gestión realizada por los órganos de gobierno, de acuerdo a su Ley de creación y documentos de gestión que permiten la conducción de sus actividades bajo el ordenamiento jurídico y administrativo que les compete y dentro de este, la lucha contra la corrupción que es un flagelo que azota a la actividad pública y privada, así mismo se aborda un tema no menos importante como es el de los Derechos Humanos, base para una sociedad inclusiva, considerando iguales a todos, sin distinción sea por idioma, cultura y/o costumbres, como lo establece el Código de Ética y la Política de Responsabilidad Social y Sostenibilidad del banco.

Habiendo revisado en forma exhaustiva la documentación sobre los temas señalados y los Reportes de Sostenibilidad de los años 2020 y 2021, es que formulo recomendaciones que permitirán continuar con el avance en la Política de Responsabilidad Social y Sostenibilidad e implementar las medidas del Plan de Ecoeficiencia y Medio Ambiente del BANCO DE LA NACIÓN, en el que destacan 18 actividades, según lo señalado en el Reporte Sostenibilidad 2020.

Con respecto a Medio Ambiente se debe destacar que se imparte a todos los trabajadores en forma obligatoria el curso “Uso responsable del plástico”, que es una forma de contribuir con la conservación y preservación del ambiente en nuestro planeta.

Con la incorporación de la herramienta de gestión SISMA, que permite la evaluación del cumplimiento de los Sistemas de Responsabilidad Social Corporativa (RSC); el Sistema de Control Interno (SCI); el Sistema Integrado de Gestión (SIG); la Gestión de la Calidad del Servicio (GCS); el Buen Gobierno Corporativo (BGC) y la Gestión Integral de Riesgos (GIR) se ha determinado que respecto del Buen Gobierno Corporativo, el BANCO DE LA NACIÓN alcanza un “nivel de madurez avanzado”, con un nivel de cumplimiento de 88.48%.

El reconocimiento de la distinción por 5 años consecutivos del distintivo de Empresa Socialmente Responsable, es un logro que solo es posible cuando existe apoyo desde los máximos órganos de gobierno de la entidad, ya que sin compromiso de ellos no se hubiera logrado el avance en materia social, ambiental y económica, que son los pilares sobre los que se sustenta la responsabilidad social, que se complementa con la gobernanza.

Lo anteriormente señalado, que es comprobable cuando se revisa la documentación existente en la web para conocimiento público, nos indica que el BANCO DE LA NACIÓN está dando pasos firmes en su posicionamiento como Empresa Socialmente Responsable, que es el fruto del trabajo y empuje del personal de las áreas comprometidas y de los Directorios que en forma sucesiva ,han permitido avances que deben persistir y pueda el Banco ser reconocido por todos los peruanos, como dice su eslogan “El Banco de todos” porque llega al 94.5% de distritos del país con agencias, cajeros automáticos, agentes corresponsales y en lugares remotos de nuestra amazonia y del

lago Titicaca, a través de las Plataformas Itinerantes de Acción Social – PIAS. Esto es, el BANCO DE LA NACIÓN está presente, donde no llega otra entidad bancaria y la disponibilidad de multicanales de atención y los servicios de pago a los programas sociales implementados desde el poder ejecutivo, permite la inclusión financiera.

Asimismo, es destacable las prácticas que realiza para la conservación y preservación de la calidad del ambiente y un manejo responsable como ente financiero. Seguir en esta línea de desarrollo sostenible conducirá a que sea reconocido no solo por entidades dedicadas a este tema sino por la comunidad en general como una empresa estatal socialmente responsable.

2. REVISIÓN Y VERIFICACIÓN DEL REPORTE DE SOSTENIBILIDAD DEL BANCO DE LA NACIÓN 2021

La revisión y verificación del Reporte de Sostenibilidad 2021 ha comprendido la determinación de la opción “Esencial” y que se ha elaborado con los estándares 2016 del Global Report Initiative. Es así que se ha reportado un total de 68 estándares que corresponden: 33 estándares universales, 32 estándares específicos y 3 del Suplemento Sectorial Servicios Financieros.

Los 32 estándares específicos corresponden:

- 8 a la dimensión económica;
- 6 a la dimensión ambiental y
- 18 a la dimensión social

Con respecto a la verificación de los estándares universales, estos se han reportado, en su totalidad, los que corresponden a la opción Esencial, por cada tema:

- Perfil de la organización
- Estrategia
- Ética e integridad
- Gobernanza
- Participación de los Grupos de Interés y Prácticas para la elaboración de Informes.

Los estándares específicos correspondientes a la dimensión económica se han tomado en cuenta uno o dos, por cada tema, según detallamos en el siguiente Cuadro:

GRI 200 - Desempeño económico	
GRI 201: Desempeño económico 2016	1
201-1	
GRI 202: Presencia en el mercado 2016	2
202-1	
202-2	
GRI 203: Impactos económicos Indirectos 2016	1
203-1	
GRI 204: Prácticas de adquisición	1
204-1	
GRI 205: Anticorrupción 2016	2
205-2	
205-3	
GRI 206: Competencia desleal 2016	1
206-1	

Es preciso anotar que en el Reporte de Sostenibilidad del año 2020, para el indicador 205-3 Casos de Corrupción confirmados y medidas tomadas, se menciona que está para aprobación en el año 2021, el Manual de Gestión de Riesgos de Corrupción, sin embargo, se advierte que en el Reporte del año 2021, no se menciona si se aprobó o no dicho Manual.

Los estándares específicos reportados, correspondientes a la dimensión ambiental los listamos en el siguiente Cuadro:

GRI 300: Desempeño ambiental	
GRI 301: Materiales 2016	2
301-1	
301-2	
GRI 302: Energía 2016	1
302-1	
GRI 303: Agua 2016	1
303-1	
GRI 304: Biodiversidad 2016	1
304-1	
GRI 307: Cumplimiento ambiental 2016	1
307-1	

Para esta dimensión, la organización ha omitido el reporte de por lo menos un indicador correspondiente al GRI 305: Emisiones 2016; GRI 306: Efluentes y Residuos 2016 y en el caso del GRI 308: Evaluación Ambiental de Proveedores 2016, de acuerdo con la Ley de Contrataciones del Estado, no es permitido realizar este tipo de evaluación, por lo que solo debe señalarse este hecho.

Sin embargo, en el Mensaje del Presidente Ejecutivo y en el Capítulo: Nuestras actividades y su impacto en el medio ambiente, se hace referencia a la inscripción voluntaria del Banco en la plataforma del Ministerio del Ambiente: Huella de Carbono Perú, que está relacionado con el indicador GRI 305: Emisiones 2016. Se espera que como parte de esta adhesión, la organización realice la medición de emisiones de Gases de Efecto Invernadero – GEI. Debemos resaltar que en el Reporte del año 2020 se reporta el Indicador 305 Emisiones, señalando que el Plan de Ecoeficiencia y Medio Ambiente “es de implementación en los años 2020 y 2021” y en el reporte del año 2021, no se reporta este indicador, por lo que no se puede dimensionar el avance en la implementación de las 18 actividades listadas en materia ambiental.

Asimismo, con respecto al GRI 306: Efluentes y Residuos, la organización reporta que en el artículo 5, literal h) del Código de Ética en forma expresa señala la obligación de los trabajadores de asumir el compromiso diario de generar el mínimo de residuos, así como promover el ahorro de energía y las acciones de prevención y mitigación de los impactos ambientales.

Los estándares específicos reportados para la dimensión social los listamos en, el siguiente Cuadro que, como observamos se ha omitido el reporte de los indicadores GRI 402: Relaciones trabajador-empresa 2016; GRI 407: Libertad de asociación y negociación colectiva 2016; GRI 416: Salud y seguridad de los clientes 2016 y GRI 417: Marketing y etiquetado 2016. Con respecto al GRI 414: Evaluación social de proveedores, considerando que la Ley de contrataciones del Estado prohíbe realizar exclusión de proveedores por este parámetro, por lo cual, debería señalarse este hecho.

GRI 400: Dimensión social	
GRI 401: Empleo 2016	1
401-1	
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2016	2
403-1	
403-2	
GRI 404: Formación y enseñanza 2016	3
404-1	
404-2	
404-3	
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	2
405-1	
405-2	
GRI 406: No discriminación 2016	1
406-1	
GRI 408: Trabajo infantil 2016	1
408-1	
GRI 409: Trabajo forzoso u obligatorio 2016	1
409-1	
GRI 410: Prácticas en materia de seguridad 2016	1
410-1	
GRI 411: Derecho de los pueblos indígenas 2016	1
411-1	
GRI 412: Evaluación de Derechos Humanos 2016	1
412-2	
GRI 413: Comunidades locales 2016	1
413-1	
GRI 415: Política pública 2016	1
415-1	
GRI 418: Privacidad del cliente 2016	1
418-1	
GRI 419: Cumplimiento socioeconómico 2016	1
419-1	

En el siguiente Cuadro, presentamos los indicadores reportados, la descripción, contenido, ubicación en la página y/o URL para ubicar el detalle del indicador respectivo, la verificación, la relación de los GRI reportados con los ODS.

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	DESCRIPCIÓN	PÁGINA/URL/ RESPUESTA DIRECTA	VERIFICACIÓN	ODS
1. Perfil de la organización					
GRI 102: Contenidos generales					
102-1	Nombre de la organización		1	En cada una de las páginas del RS está insertado el logo del BN. Conforme	
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	La organización informante debe presentar la siguiente información: a) Descripción de las actividades de la organización y b) Las marcas, productos y servicios principales, incluida una explicación de cualquier producto o servicio que esté prohibido en ciertos mercados.	12, 25	La organización presenta en forma detallada las actividades, productos y servicios que ofrece con una descripción de estos. Conforme.	
102-3	Ubicación de la sede	La organización informante debe presentar la sede de la organización.	22	Presenta lo requerido. Conforme	
102-4	Ubicación de las operaciones	La organización informante debe presentar a). El número de países en los que opera la organización y los nombres de los países en los que lleva a cabo las operaciones más significativas o relevantes para los temas tratados en el informe.	22	Siendo el BN, una empresa estatal que opera solo dentro del territorio nacional, se detallan las localidades en las que opera. Conforme.	
102-5	Propiedad y forma jurídica	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	12 https://www.bn.com.pe/nosotros/EstatutoBN.pdf	Información directa y en el link. Conforme.	
102-6	Mercados servidos	Mercados servidos e incluir: i. las ubicaciones geográficas en las que se ofrecen los productos y servicios; ii. los sectores servidos; iii. los tipos de clientes y beneficiarios.	22, 78	En el Cuadro 02 detalla lo requerido. Conforme.	
102-7	Tamaño de la organización	Incluir: i. el número total de empleados; ii. el número total de operaciones; iii. los ingresos netos (para organizaciones del sector público); iv. la cantidad de productos o servicios proporcionados o prestados.	2, 5, 6, 22	En el reporte se encuentra el detalle de la información que requiere este indicador. Conforme.	
102-8	Información sobre	Presentar: a. Número total de empleados por contrato	49	El BN reporta adecuadamente	

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	DESCRIPCIÓN	PÁGINA/URL/ RESPUESTA DIRECTA	VERIFICACIÓN	ODS
	empleados y otros trabajadores	laboral (permanente y temporal) y por sexo. b. Número total de empleados por contrato laboral (permanente y temporal) y por región. c. Número total de empleados por tipo de contrato laboral (a jornada completa o a media jornada) y por sexo. d. Una explicación de cómo se han recopilado los datos.		este indicador y señala que la fuente de información es la Gerencia de Recursos Humanos y Cultura. Conforme.	
102-9	Cadena de suministro	Descripción de la cadena de suministro de la organización, incluidos los elementos principales relacionados con las actividades, marcas principales, productos y servicios de la organización.	85	En el reporte, se indica el marco legal de las contrataciones de bienes y servicios y los Manuales que ha desarrollado el BN para las contrataciones que requiera realizar. Conforme.	
102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	Los cambios significativos de tamaño, estructura, propiedad o cadena de suministro de la organización, incluidos: i. los cambios en las operaciones o en su ubicación, incluidos aperturas, cierres y expansiones de instalaciones; ii. los cambios en la ubicación de los proveedores, la estructura de la cadena de suministro o las relaciones con los proveedores, incluidos la selección y el despido.	86, 87 http://www.bn.com.pe/nosotros/codigo-etica.asp	El BN reporta lo solicitado. Presenta Cuadros 31 y 32 con el número y monto de contrataciones en Lima y provincias. Conforme.	
102-11	Principio o enfoque de precaución	Si la organización aplica el principio o enfoque de precaución y cómo lo hace.	31, 98	Ha reportado este indicador desde el punto de vista de una entidad financiera. Conforme.	
102-12	Iniciativas externas	Lista de estatutos, principios y otros documentos de carácter económico, ambiental y social desarrollados externamente y a los que la organización esté suscrita o respalde.	31	El reporte señala que no tiene suscrito ningún documento de iniciativa externa sea social, ambiental o económico. Conforme.	
102-13	Afiliación a asociaciones	Lista de las principales afiliaciones a entidades del sector u otras asociaciones y las organizaciones de defensa de intereses a nivel nacional o internacional.	31	Reporta que no están afiliados a ninguna asociación de la banca privada. Conforme.	
2. Estrategia					
102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	Declaración del más alto responsable de la toma de decisiones de la organización (como el director general, el presidente o cargo equivalente) sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y su estrategia para abordar la	8,9	Se verifica que ha reportado este indicador. Conforme.	

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	DESCRIPCIÓN	PÁGINA/URL/ RESPUESTA DIRECTA	VERIFICACIÓN	ODS
		sostenibilidad.			
3. Ética e integridad					
102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	Descripción de los valores, principios, estándares y normas de conducta de la organización. Cómo se elaboraron y aprobaron.	41,42 https://www.bn.com.pe/integridad/integridad.asp	El BN reporta con detalle este indicador. Conforme.	ODS16
4. Gobernanza					
102-18	Estructura de Gobernanza	a. La estructura de gobernanza de la organización, incluidos los comités del máximo órgano de gobierno. b. Los comités responsables de la toma de decisiones sobre temas económicos, ambientales y sociales.	15	La organización ha reportado este indicador conforme con la descripción. Conforme.	
5. Participación de los grupos de interés					
102-40	Lista de grupos de interés	Lista de los grupos de interés con los que está implicada la organización.	15, 16, 44, 77, 84, 88	Se detallan los indicadores relacionados a la composición del Directorio del BN que representa al Accionista que es el estado peruano; los trabajadores en el Capítulo 4; las relaciones con los clientes en el Capítulo V; los procesos de selección de proveedores se detallan en el capítulo 6; las relaciones con la Comunidad y Sociedad en el capítulo 7. Conforme.	
102-41	Acuerdos de negociación colectiva	Porcentaje del total de empleados cubiertos en los acuerdos de negociación colectiva.	66	Se han recibido 3 convenios de negociación colectiva con los sindicatos. Conforme.	
102-42	Identificación y selección de Grupos de Interés	La base para identificar y seleccionar a los grupos de interés participantes. Determinar los grupos que se va a invitar a participar y los que no.	114	El BN reporta adecuadamente este indicador. Conforme.	
102-43	Enfoque para la participación de	El enfoque de la organización con respecto a la participación de los grupos de interés, incluida la	114	Se presenta adecuadamente este indicador. Conforme.	

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	DESCRIPCIÓN	PÁGINA/URL/ RESPUESTA DIRECTA	VERIFICACIÓN	ODS
	Grupos de Interés	frecuencia de la participación por tipo y por grupo de interés y la indicación de si alguna participación ha tenido lugar específicamente como parte del proceso de preparación del informe. Pueden incluir encuestas (p. ej., encuestas a proveedores, clientes o trabajadores), grupos focales, paneles de la comunidad, paneles de asesores corporativos, comunicados por escrito, estructuras de directivos o de sindicatos, acuerdos de negociación colectiva y otros mecanismos.			
102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	Presentar la siguiente información: a. Los temas y preocupaciones que han sido señalados a través de la participación de los grupos de interés e incluir: i. cómo ha respondido la organización a estos temas y preocupaciones, incluso mediante la elaboración de informes; ii. los grupos de interés que han señalado cada uno de los temas y las preocupaciones clave.	114	Se reporta este indicador conforme a la descripción. Conforme.	
6. Prácticas para la elaboración de informes					
102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	Presentar: a. Lista de las entidades que forman parte de los estados financieros consolidados o documentos equivalentes de la organización. b. Si alguna de las entidades que forman parte de los estados financieros consolidados o documentos equivalentes de la organización no aparece en el informe. Hacer referencia a la información que figura en los estados financieros consolidados o documentos equivalentes a disposición del público.		En el Índice y contenido no se ha verificado la presentación de este Indicador. Tomar en cuenta esta omisión.	
102-46	Definición de los contenidos de los informes y coberturas del tema	Presentar la siguiente información: a. Explicación del proceso para definir los contenidos del informe y las Coberturas de los temas. b. Explicación de cómo ha aplicado la organización los Principios para definir los contenidos del informe. Debe incluir una explicación de cómo ha aplicado el principio de materialidad.	116	Es conforme	
102-47	Lista de temas materiales	Lista de los temas materiales identificados en el proceso de definición de los contenidos del informe.	116	Menciona los procesos realizados. Conforme.	
102-48	Reexpresión de la	Presentar: a. El efecto de cualquier reexpresión de	114	Presenta el indicador en forma	

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	DESCRIPCIÓN	PÁGINA/URL/ RESPUESTA DIRECTA	VERIFICACIÓN	ODS
	información	información de informes anteriores y los motivos para dicha reexpresión.		clara. Conforme	
102-49	Cambios en la elaboración de informes	Cambios significativos con respecto a los periodos objeto del informe anteriores en la lista de temas materiales y Coberturas de los temas.	114	Conforme	
102-50	Período objeto del informe	Periodo objeto del informe para la información proporcionada.	114	Conforme	
102-51	Fecha del último informe	Si procede, la fecha del informe más reciente.	114	Conforme	
102-52	Ciclo de elaboración de informes	El ciclo de elaboración de informes. Puede ser, por ejemplo, anual o bienal.	114	Conforme	
102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	Presentar el punto de contacto para preguntas sobre el Informe o sus contenidos.	118	Conforme	
102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	Presentar la siguiente información: a. Declaración de la organización de que ha elaborado el informe de conformidad con los estándares GRI, usando alguna de las siguientes fórmulas: <i>“Este informe se ha elaborado de conformidad con los estándares GRI: opción Esencial”</i>	114	Es importante declarar que el Informe se ha elaborado con la opción Esencial. Conforme.	
102-55	Índice de contenidos GRI	Presentar: 1. El índice de contenidos GRI, que especifica todos los estándares GRI utilizados y enumera todas los contenidos incluidos en el informe. 2. Para cada contenido, el índice de contenidos debe incluir: i. el número del contenido (contenidos cubiertos por los estándares GRI); ii. los números de página o URL en los que se encuentra el contenido, ya sea en el informe o en otros materiales publicados; iii. si procede, los motivos para la omisión, en caso de que no sea posible aportar el contenido necesario.	118	Se presenta el Índice. Conforme.	
102-56	Verificación externa	Presentar la siguiente información: a. Descripción de la política y las prácticas actuales de la organización acerca de cómo solicitar la verificación externa del informe. b. Si el informe se ha verificado externamente: i. referencia al informe de verificación externa, las declaraciones o las opiniones. Si no se incluye en el informe de verificación		La verificación se ha realizado mediante un proceso de selección. La verificación se ha realizado tomando en cuenta la descripción y las directrices que forma parte del contenido de cada	

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	DESCRIPCIÓN	PÁGINA/URL/ RESPUESTA DIRECTA	VERIFICACIÓN	ODS
		que acompaña al informe de sostenibilidad, una descripción de lo que se ha verificado y lo que no y sobre la base de qué. También se debe indicar los estándares de verificación utilizados, el nivel de verificación obtenido y cualquier limitación del proceso de verificación; ii. la relación entre la organización y el proveedor de la verificación; iii. si y cómo están implicados el máximo órgano de gobierno o los altos ejecutivos en la solicitud de verificación externa del informe de sostenibilidad de la organización.		indicador. Conforme	
GRI 200 - Desempeño económico					
GRI 201: Desempeño económico 2016					
201-1	Valor Económico directo generado y distribuido	Presentar: 1. El valor económico generado y distribuido (VEGD) de forma acumulada, incluidos los componentes básicos para las operaciones globales de la organización que figuran a continuación. Además de los siguientes componentes básicos: i. Valor económico directo generado: ingresos; ii. Valor económico distribuido: costes operacionales, salarios y beneficios de los empleados, pagos a proveedores de capital, pagos al gobierno (por país) e inversiones en la comunidad; iii. Valor económico retenido: “el valor económico directo generado” menos “el valor económico distribuido”. iv. Cuando sea significativo, se informa del VEGD por separado a nivel nacional, regional o de mercado y de los criterios utilizados para definir la significación.	33	Se presenta el Valor económico directo generado y distribuido en forma clara y precisa. Conforme.	
GRI 202: Presencia en el mercado 2016					
202-1	Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al	Presentar: a. Cuando una proporción significativa de los empleados recibe su salario en función de las reglas sobre salarios mínimos, se debe informar del ratio del salario de categoría inicial por sexo en las ubicaciones	51	Se presenta el indicador de acuerdo con la descripción. Conforme.	

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	DESCRIPCIÓN	PÁGINA/URL/ RESPUESTA DIRECTA	VERIFICACIÓN	ODS
	salario mínimo local	con operaciones significativas y el salario mínimo. b. Cuando una proporción significativa de los trabajadores (excluidos los empleados) que llevan a cabo las actividades de la organización recibe su salario en función de las reglas sobre salarios mínimos, se describen las medidas tomadas para determinar si a estos trabajadores se les paga por encima del salario mínimo. c. Si el salario mínimo local no existe o es variable en las ubicaciones con operaciones significativas por sexo. En caso de que sea posible usar diferentes mínimos como referencia, se debe informar del salario mínimo que se utiliza. d. La definición utilizada para "las ubicaciones con operaciones significativas".			
202-2	Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local	Presentar la siguiente información: a. El porcentaje de altos ejecutivos de las ubicaciones con operaciones significativas contratados en la comunidad local. b. La definición de "altos ejecutivos". c. La definición geográfica de la organización para "local". d. La definición utilizada para "las ubicaciones con operaciones significativas". La definición geográfica de "local" puede incluir las operaciones que rodean a la comunidad, una región en un país o un país.	15	No se registra su ubicación en el índice de contenido GRI, pero es apropiado considerar a los altos ejecutivos parte de la comunidad local. Conforme.	
GRI 203: Impactos económicos Indirectos 2016					
203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	Presentar la siguiente información: a. El grado de desarrollo de las inversiones significativas en infraestructuras y servicios apoyados. b. Los impactos actuales o previstos en las comunidades y las economías locales, incluidos los impactos positivos y negativos cuando proceda. c. Si estas inversiones y servicios son arreglos comerciales, en especie o pro bono. Este contenido guarda relación con el impacto que tienen las inversiones en infraestructura y servicios apoyados de una organización en sus grupos de interés y en la economía.	35	BN detalla lo que requiere el indicador. Conforme.	
GRI 204: Prácticas					

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	DESCRIPCIÓN	PÁGINA/URL/RESPUESTA DIRECTA	VERIFICACIÓN	ODS
de adquisición					
204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	Presentar: a. El porcentaje del presupuesto de adquisiciones de ubicaciones con operaciones significativas que se emplea en proveedores de la localidad de la operación (como el porcentaje de productos y servicios que se compra a nivel local). b. La definición geográfica de la organización para "local". 3. La definición utilizada para "ubicaciones con operaciones significativas".	85, 86, 87	El BN presenta la información pertinente a lo que señalan las directrices del Indicador. Conforme.	
GRI 205: Anticorrupción 2016					
205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	Presentar: a. El número total y el porcentaje de miembros del órgano de gobierno a quienes se haya comunicado las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización, desglosados por región. b. El número total y el porcentaje de empleados a quienes se haya comunicado las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización, desglosados por categoría laboral y región. c. Describir si las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización se han comunicado a alguna otra persona u organización. d. El número total y el porcentaje de miembros del órgano de gobierno que haya recibido formación sobre anticorrupción, desglosados por región. e) El número total y el porcentaje de empleados que haya recibido formación sobre anticorrupción, desglosados por categoría laboral y región.	40, 41, 72 https://www.bn.com.pe/integridad/integridad.asp	Se hace entrega en forma virtual o física los documentos sobre anticorrupción a todos los trabajadores. Falta establecer porcentajes. Es parcialmente conforme .	ODS16
205-3	Casos de Corrupción confirmados y medidas tomadas	Presentar la siguiente información: a. El número total y la naturaleza de los casos de corrupción confirmados. b. El número total de casos confirmados en los que se haya despedido a algún empleado por corrupción o se hayan tomado medidas disciplinarias al respecto. c. Los casos jurídicos públicos relacionados con la corrupción interpuestos contra la organización o sus empleados durante el periodo objeto del informe y los resultados de esos casos.	40 https://www.bn.com.pe/integridad/documentos/casos-corrupcion/procesos-penales-2018-2021.pdf	Se reporta conforme lo requiere el indicador. Conforme.	

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	DESCRIPCIÓN	PÁGINA/URL/ RESPUESTA DIRECTA	VERIFICACIÓN	ODS
GRI 206: Competencia desleal 2016					
206-1	Acciones Jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia.	Presentar: a. El número de acciones jurídicas pendientes o finalizadas durante el periodo objeto del informe con respecto a la competencia desleal y las infracciones de la legislación aplicable en materia de prácticas monopólicas y contra la libre competencia en las que se haya identificado que la organización ha participado. b. Los principales resultados de las acciones jurídicas finalizadas, incluidas decisiones o sentencias.	42	El BN reporta que por su naturaleza jurídica no entra en competencia con la banca privada, ya que los productos que ofrece están destinados a los empleados públicos que perciben sus remuneraciones a través del BN. Conforme.	
GRI 300: Desempeño ambiental					
GRI 301: Materiales 2016					
301-1	Materiales utilizados por peso o volumen	La organización debe presentar: a. El peso o el volumen total de los materiales usados para producir y envasar los principales productos y servicios de la organización durante el periodo objeto del informe, por: i) materiales no renovables utilizados; ii) materiales renovables utilizados.	104	En los Cuadros 34 y 35, listan la cantidad de papel A4 de 80 gramos y la cantidad en kilos de cartón corrugado y cajas de cartón y número de rollos empleados. Conforme.	
301-2	Insumos reciclados utilizados	Presentar: a. El porcentaje de insumos reciclados utilizados para fabricar los principales productos y servicios de la organización. Usar el peso o volumen total de los materiales utilizados, como se indica en el indicador 301-1; calcular el porcentaje de insumos reciclados utilizados a través de la siguiente fórmula: Porcentaje de insumos reciclados utilizados= Total de insumos reciclados utilizados/Total de insumos utilizados X100	105	En el Cuadro 36, el BN presenta el material reciclable y porcentaje reciclado en relación con el utilizado. Conforme.	
GRI 302: Energía 2016					
302-1	Consumo energético dentro de la organización	Presentar: a. El consumo total de combustibles procedentes de fuentes no renovables dentro de la organización en julios o múltiplos, incluidos los tipos de	107, 108, 109	En el Cuadro 37, reportan el consumo de energía en kWh y de combustible (Diesel 2, gasolina de	

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	DESCRIPCIÓN	PÁGINA/URL/ RESPUESTA DIRECTA	VERIFICACIÓN	ODS
		combustibles utilizados. b. El consumo total de combustibles procedentes de fuentes renovables dentro de la organización en julios o múltiplos, incluidos los tipos de combustibles utilizados. c. En julios, vatios-hora o múltiplos, el total del: i. consumo de electricidad; ii. consumo de calefacción; iii. consumo de refrigeración y iv. Consumo de vapor. e. El consumo total de energía dentro de la organización, en julios o múltiplos. f. Los Estándares, las metodologías, los supuestos o las herramientas de cálculo utilizados y g. La fuente de los factores de conversión utilizados.		90, 95 y 97 octanos, en galones). En los Cuadros 38 y 39, presenta el consumo de energía y de combustible en mega Julios, respectivamente. Conforme.	
GRI 303: Agua 2016					
GRI 303: Agua 303-1	Extracción de agua por fuente	Presentar: a. El volumen total de agua extraída, desglosado por fuentes, como suministros municipales de agua u otros servicios hídricos públicos o privados. Usar los Estándares, las metodologías y las suposiciones utilizados.	111	Reporta consumo de agua según recibos. Conforme.	
GRI 304: Biodiversidad 2016					
304-1	Centros de operaciones en propiedad, arrendados o gestionados, ubicados dentro de o junto a áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad fuera de áreas protegidas	Presentar: a. Para cada centro de operaciones en propiedad, arrendados o gestionados ubicados dentro de o junto a áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad fuera de áreas protegidas, debe presentar: i. ubicación geográfica; ii. tierras subsuperficiales y subterráneas que puedan ser propiedad, estar arrendadas o ser gestionadas por la organización; iii. posición con respecto al área protegida (dentro del área, junto al área o con parcelas en el área protegida) o zona de gran valor para la biodiversidad fuera del área protegida; iv. tipo de operación (oficina, fabricación, producción o extracción); v. tamaño del centro de operaciones en km2; vi. valor de la biodiversidad, caracterizado por los atributos del área protegida o de la zona de gran valor para la biodiversidad fuera del área protegida y vii. valor de la biodiversidad, caracterizado	102	El BN indica claramente la ubicación de sus oficinas. Conforme.	

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	DESCRIPCIÓN	PÁGINA/URL/ RESPUESTA DIRECTA	VERIFICACIÓN	ODS
		por aparecer en listas de carácter protegido.			
GRI 307: Cumplimiento ambiental 2016					
307-1	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	Presentar: a. Las multas y las sanciones no monetarias significativas por el incumplimiento de las leyes o normativas en materia de medio ambiente e indicar: i. el valor monetario total de las multas significativas; ii. el número total de sanciones no monetarias; b. Si la organización no ha identificado incumplimientos de las leyes o normativas en materia de medio ambiente, basta con señalar este hecho en una declaración breve.	76	El BN señala claramente este indicador. Conforme	
GRI 400: Dimensión social					
GRI 401: Empleo 2016					
401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	Presentar: a. El número total y la tasa de nuevas contrataciones de empleados durante el periodo del informe, por grupo de edad, sexo y región. b. El número total y la tasa de rotación de personal durante el periodo del informe, por grupo de edad, sexo y región.	53, 54	Presenta en forma clara y precisa este indicador. Conforme.	
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2016					
403-1	Representación de los trabajadores en comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad	Presentar: a. El nivel al que los comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad funcionan dentro de la organización. b. El porcentaje de trabajadores cuyo trabajo o lugar de trabajo sea objeto de control por parte de la organización y que estén representados por comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad.	62, 63	Cumple con la información que requiere este indicador. Conforme	
403-2	Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales,	Presentar: a. Los tipos de accidentes, la tasa de frecuencia de accidentes (TFA), la tasa de incidencia de enfermedades profesionales (TIEP), la tasa de días perdidos (TDP), la tasa de absentismo laboral (TAL) y las muertes por accidente laboral o enfermedad profesional para todos los empleados, desglosados por: i. región; ii.	64, 65	Presenta la información requerida por el indicador. Conforme	ODS3

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	DESCRIPCIÓN	PÁGINA/URL/ RESPUESTA DIRECTA	VERIFICACIÓN	ODS
	días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional	sexo. b. Los tipos de accidentes, la tasa de frecuencia de accidentes (TFA) y las muertes por accidente laboral o enfermedad profesional para todos los trabajadores (excluidos los empleados) cuyo trabajo o lugar de trabajo sea objeto de control por parte de la organización, desglosados por: i. región; ii. sexo. c. El sistema de reglas aplicado al registro y la presentación de información de estadísticas de accidentes.			
GRI 404: Formación y enseñanza 2016					
404-1	Media de horas de formación al año por empleado	Presentar: a. La media de horas de formación que los empleados de la organización hayan tenido durante el periodo del informe, por: i. sexo; ii. categoría laboral.	68, 69	BN presenta lo que requiere el indicador. Conforme	
404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	Presentar: a. El tipo y el alcance de los programas implementados y la asistencia proporcionada para mejorar las aptitudes de los empleados. b. Los programas de ayuda a la transición proporcionados para facilitar la empleabilidad continuada y la gestión del final de las carreras profesionales por jubilación o despido.	54, 70	BN detalla la información requerida. Conforme.	
404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	Presentar: a. El porcentaje del total de empleados por sexo y por categoría laboral que han recibido una evaluación periódica del desempeño y desarrollo profesional durante el periodo del informe.	55, 56	Se precisa la información requerida por el indicador. Conforme.	
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016					
405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	Presentar la siguiente información: a. El porcentaje de personas en los órganos de gobierno de la organización para cada una de las siguientes categorías de diversidad: i. sexo; ii. grupo de edad: menores de 30 años, entre 30 y 50 años, mayores de 50 años; iii. otros indicadores de diversidad, cuando proceda (como grupos minoritarios o	15, 56, 57, 58	Conforme.	ODS 5

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	DESCRIPCIÓN	PÁGINA/URL/ RESPUESTA DIRECTA	VERIFICACIÓN	ODS
		grupos vulnerables). b. El porcentaje de empleados por categoría laboral para cada una de las siguientes categorías de diversidad: i. sexo; ii. grupo de edad: menores de 30 años, entre 30 y 50 años, mayores de 50 años; iii. otros indicadores de diversidad, cuando proceda (como grupos minoritarios o grupos vulnerables).			
405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	Presentar: a. El ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres para cada categoría laboral, por ubicación con operaciones significativas. b. La definición utilizada para "ubicación con operaciones significativas".	59	En Cuadros presenta información requerida. Conforme.	
GRI 406: No discriminación 2016					
406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	Presentar: a. El número total de casos de discriminación durante el periodo objeto del informe. b. El estatus de los casos y las acciones emprendidas en lo que atañe a lo siguiente: i. caso evaluado por la organización; ii. aplicación de planes de reparación en curso; iii. planes de reparación cuyos resultados hayan sido implementados a través de procesos de revisión y gestión internos rutinarios; iv. caso que ya no está sujeto a acciones.	60	Precisa lo que requiere el indicador. Conforme.	
GRI 408: Trabajo infantil 2016					
408-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	Presentar: a. Operaciones y proveedores que se ha considerado que corren un riesgo significativo de presentar casos de: i. trabajo infantil; ii. trabajadores jóvenes expuestos a trabajo peligroso. b. Operaciones y proveedores que corran un riesgo significativo de presentar casos de trabajo infantil en cuanto a: i. tipo de operación (como una planta de fabricación) y proveedor; ii. países o áreas geográficas con operaciones y proveedores que se considere que están en riesgo. c. Las medidas adoptadas por la organización en el periodo del informe y que tengan por objeto contribuir con la abolición del trabajo infantil.	74	El BN expresa su política respecto a trabajo infantil. Conforme.	
GRI 409: Trabajo					

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	DESCRIPCIÓN	PÁGINA/URL/ RESPUESTA DIRECTA	VERIFICACIÓN	ODS
forzoso u obligatorio 2016					
409-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	Presentar: 1. Operaciones y proveedores que corran un riesgo significativo de presentar casos de trabajo forzoso u obligatorio en cuanto a: i. tipo de operación (como una planta de fabricación) y proveedor; ii. países o áreas geográficas con operaciones y proveedores que se considere que están en riesgo. 2. Las medidas adoptadas por la organización en el periodo del informe y que tengan por objeto contribuir a la abolición de todas las formas de trabajo forzoso u obligatorio.	74	El BN expresa su política respecto al trabajo forzoso u obligatorio. Conforme.	
GRI 410: Prácticas en materia de seguridad 2016					
410-1	Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos	Presentar: a. Porcentaje del personal de seguridad que haya recibido formación formal en políticas o procedimientos específicos de derechos humanos de la organización y su aplicación a la seguridad. b. Si los requerimientos de formación también son aplicables a terceras organizaciones que proporcionen personal de seguridad.	87	El BN cuenta con programa de capacitación sobre DDHH para los AVP. Conforme.	
GRI 411: Derecho de los pueblos indígenas 2016					
411-1	Casos de violaciones de los derechos de los pueblos indígenas	Presentar: 1. El número total de casos identificados de violaciones de los derechos de los pueblos indígenas durante el periodo objeto del informe. 2. El estado de los casos y las acciones emprendidas en lo que atañe a: i. caso revisado por la organización; ii. aplicación de planes de reparación en curso; iii. planes de reparación implementados cuyos resultados hayan sido evaluados a través de procesos de revisión y gestión internos rutinarios; iv. caso no sujeto a acciones.	89	Se reporta sobre respeto a los derechos de los pueblos indígenas. Conforme.	
GRI 412: Evaluación de Derechos Humanos 2016					

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	DESCRIPCIÓN	PÁGINA/URL/ RESPUESTA DIRECTA	VERIFICACIÓN	ODS
412-2	Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos	Presentar: a. El número total de horas –durante el periodo objeto del informe– dedicadas a la formación en políticas o procedimientos sobre derechos humanos y aspectos de los derechos humanos relevantes para las operaciones. b. El porcentaje de empleados que – durante el periodo objeto del informe– reciben formación en políticas o procedimientos sobre derechos humanos y aspectos de los derechos humanos relevantes para las operaciones.	74	Se reporta parcialmente. Falta horas en formación en DDHH.	ODS3, ODS16
GRI 413: Comunidades locales 2016					
413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	Presentar: a. El porcentaje de operaciones con programas de participación de las comunidades locales, evaluación de impactos y/o programas de desarrollo, incluidos: i. evaluaciones del impacto social, incluidas las evaluaciones de impacto del género en función de los procesos participativos; ii. evaluaciones del impacto ambiental y vigilancia en curso; iii. contenido público sobre los resultados de las evaluaciones del impacto ambiental y social; iv. programas de desarrollo comunitario locales basados en las necesidades de las comunidades locales; v. planes de participación de los grupos de interés en función del mapeo de los grupos de interés; vi. comités y procesos de consulta con las comunidades locales, que incluyan a grupos vulnerables; vii. consejos de trabajo, comités de salud y seguridad en el trabajo y otros organismos de representación de los trabajadores para tratar los impactos; viii. procesos formales de queja y/o reclamación en las comunidades locales.	89	Es declarativo y no presenta los porcentajes que requiere el indicador. Parcialmente es conforme.	
GRI 415: Política pública 2016					
415-1	Contribución a partidos y/o representantes políticos	Presentar: a. El valor monetario total de las contribuciones a partidos y/o representantes políticos – financieras o en especie– que la organización haya realizado directa o indirectamente por país y destinatario/	43	Reporta en forma adecuada. Conforme	

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	DESCRIPCIÓN	PÁGINA/URL/ RESPUESTA DIRECTA	VERIFICACIÓN	ODS
		beneficiario. b. Si procede, cómo se estimó el valor monetario de las contribuciones en especie.			
GRI 418: Privacidad del cliente 2016					
418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	Presentar: a. El número total de reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente, clasificadas por: i. reclamaciones recibidas por terceras partes y corroboradas por la organización; ii. reclamaciones de autoridades regulatorias. b. El número total de casos identificados de filtraciones, robos o pérdidas de datos de clientes. c. Si la organización no ha identificado ninguna reclamación fundamentada, basta con señalar este hecho en una declaración breve.	82	La información requerida se presenta en forma parcial. Medidas tomadas en los ATM para evitar que se tome información del cliente. Falta el número de reclamaciones o en todo caso, sino las hubiera señalarlo claramente. Parcialmente conforme.	
GRI 419: Cumplimiento socioeconómico 2016					
419-1	Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	Presentar: a. Las multas y las sanciones no monetarias significativas por el incumplimiento de leyes o normativas en materia social o económica en cuanto a lo siguiente: i. el valor monetario total de las multas significativas; ii. el número total de sanciones no monetarias; iii. los casos sometidos a mecanismos de resolución de litigios b. Si la organización no ha identificado incumplimientos de leyes o normativas, basta con señalar este hecho en una declaración breve. c.El contexto en el que se incurrió en multas y sanciones no monetarias significativas.	76	Conforme.	
Suplemento Sectorial – Servicios Financieros					
FS13	Puntos de acceso en lugares de baja población o de personas en estado de vulnerabilidad, por		15	Conforme	

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	DESCRIPCIÓN	PÁGINA/URL/ RESPUESTA DIRECTA	VERIFICACIÓN	ODS
	tipo				
FS14	Iniciativa para mejorar el acceso a servicios financieros a personas en estado de vulnerabilidad		82	Conforme	
FS16	Iniciativas para mejorar la educación financiera por tipo de beneficiario		90 https://www.bn.com.pe/nosotros/responsabilidad-social.asp	Conforme	

3. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

De acuerdo a lo que hemos mencionado en el desarrollo del presente informe, se concluye que:

- La organización ha cumplido con reportar el total de los indicadores correspondientes a la opción esencial del Global Reporting Initiative.
- Asimismo, ha reportado por lo menos un indicador de los que corresponden a la dimensión económica.
- La organización ha informado respecto de la dimensión ambiental conforme a la descripción de los indicadores que conforman este bloque, excepto para los GRI 305: Emisiones 2016; GRI 306: Efluentes y Residuos 2016 y señalar que no es procedente establecer lo que señala el indicador GRI 308: Evaluación Ambiental de Proveedores 2016, debido a que la Ley de Contrataciones del Estado lo prohíbe.
- Con respecto a la dimensión social, el BN ha reportado un total de 18 indicadores, los cuales son conformes. Sin embargo, debemos señalar que se ha omitido presentar información respecto de los indicadores GRI 402: Relaciones trabajador-empresa 2016; GRI 407: Libertad de asociación y negociación colectiva 2016; GRI 414: Evaluación social de los proveedores 2016; GRI 416: Salud y seguridad de los clientes 2016 y GRI 417: Marketing y etiquetado 2016.
- Las omisiones señaladas no invalidarían el reporte y solo se requiere tomar en cuenta, que debe expresarse claramente cuando un indicador no aplica para la organización o cuando no ocurrió o no se registró una medición y explicar las razones de la misma.

La revisión y verificación del Reporte de Sostenibilidad 2021 del BANCO DE LA NACIÓN nos permite realizar algunas recomendaciones:

- Evitar omisiones de indicadores, ya que observamos que algunos indicadores como GRI 305: Emisiones 2016 podría señalarse que consideran realizarlo en forma ininterrumpida a partir de determinado año, considerando que el BN se ha adherido en forma voluntaria a la plataforma del MINAM: Huella de Carbono Perú
- En el caso de GRI 306: Efluentes y Residuos, es factible contratar una Empresa Operadora de Residuos Sólidos – EO-RS con registro autoritativo del MINAM para el transporte y disposición final de los residuos no peligrosos (papel, cartón, plásticos) o en todo caso realizar la Valorización de los mismos, como señalan en el Reporte. Asimismo, una EO-RS puede realizar el transporte hacia un relleno de seguridad de los residuos peligrosos que se generan en el banco, como tóner, luminarias, etc.
- Reportar el GRI 308: Evaluación Ambiental de Proveedores 2016, requeriría contratar un profesional para que seleccione un porcentaje de nuevos proveedores que serían evaluados respecto a impactos ambientales. Sin embargo, de acuerdo a lo que señala el BN que adquiere productos procesados y no a fabricantes y que en el caso de servicios contrata personas naturales o jurídicas para una materia determinada y por espacios de tiempo relativamente cortos. Estas podrían ser la razones por las que la organización no reporta este indicador.

- El GRI 402: Relaciones trabajador-empresa 2016, no reportado, implica que se realizan cambios operacionales significativos, la omisión podría deberse a que en el año del reporte no se ha producido esta condición, por lo que solo correspondería declarar esta circunstancia.
- Respecto de la omisión del GRI 407: Libertad de asociación y negociación colectiva 2016, el indicador para reportar es el 407-1 cuyo contenido es Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo, por el sector al que pertenece el banco, que no fabrica un producto tangible no aplicaría y además los proveedores como señalamos en un párrafo anterior, no son fábricas sino comercios de productos acabados.
- El GRI 414: Evaluación social de los proveedores 2016, requeriría contratar un profesional para que seleccione un porcentaje de nuevos proveedores que serían evaluados respecto a impactos sociales. Sin embargo, de acuerdo a lo que señala el BN que adquiere productos procesados y no a fabricantes y en el caso de servicios contrata personas naturales o jurídicas para una materia determinada y por espacios de tiempo relativamente cortos. Estas podrían ser las razones por las que la organización no reporta este indicador.
- Respecto de la omisión del GRI 416: Salud y seguridad de los clientes 2016 y GRI 417: Marketing y etiquetado 2016, es comprensible, porque los productos y servicios que ofrece el BN son básicamente intangibles, incluso con la entrega de los bonos de ayuda social, se realiza a través de tarjetas desde donde pueden sacar los montos depositados en ATM o agentes corresponsales. Solo se requeriría que la entidad mencione la naturaleza del servicio y productos financieros que ofrece.

Finalmente, es acertado expresar que salvo algunas omisiones comprensibles por el sector al que pertenece el banco, es conforme la elaboración del Reporte de Sostenibilidad 2021 del BANCO DE LA NACIÓN, porque han intervenido los grupos de interés, se han atendido sus demandas, en el caso de los trabajadores porque se concluyó con la negociación colectiva del pliego para el año 2021, en sendos acuerdos. Asimismo, se atendieron los reclamos de los clientes y se realizaron capacitaciones a la comunidad, representada por distintos grupos de personas, como las de amas de casa de las ollas comunes con capacitaciones sobre el mejor uso de los recursos económicos y con el voluntariado de otras entidades se reforzó el apoyo a personas vulnerables por la pandemia de la COVID-19.



María del Pilar Donayre Ormeño
Consultora Gestión del Desarrollo Sostenible y
Responsabilidad Social

**REPORTE DE
SOSTENIBILIDAD
2021**



*Banco
de la Nación*

el banco de todos

www.bn.com.pe/