

Reporte de Sostenibilidad 2022



Banco
de la Nación
el banco de todos

Tabla de contenido

Siglas y acrónimos
pág. 4

Mensaje del Presidente Ejecutivo
pág. 14

1
Quiénes somos y qué hacemos
pág. 18

2
La economía en nuestro banco
pág. 52

3
Prácticas de buen gobierno
corporativo y ética
pág. 58

4
Nuestros trabajadores
pág. 68

5
Clientes
pág. 104

6
Nuestros proveedores
pág. 114

7
Comunidad y sociedad
pág. 118

8
Nuestras actividades y su impacto en el
medioambiente
pág. 128

9
Acerca de nuestro Reporte de
Sostenibilidad
pág. 140

Anexos
pág. 164

Siglas y acrónimos

<i>app</i>	acortamiento de application (aplicativo o aplicación)
ASBANC	Asociación de Bancos del Perú
BAP	buque de la Armada Peruana
BCP	Banco de Crédito del Perú
BGC	buen gobierno corporativo
BI	banca institucional
BN	Banco de la Nación
BP	banca personal
CAFAE	Comité de Administración del Fondo de Asistencia y Estímulo
CCE	Cámara de Compensación Electrónica SA
CEMEFI	Centro Mexicano para la Filantropía
CIFHS	Comité de Intervención frente al Hostigamiento Sexual
CO2eq	dióxido de carbono equivalente
CONADIS	Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad
covid-19	síndrome respiratorio agudo producido por coronavirus
CTS	Compensación por Tiempo de Servicios

DEMUNA	Defensoría Municipal del Niño y del Adolescente
DESR	Distintivo Empresa Socialmente Responsable
DNI	documento nacional de identidad
DPF	depósitos a plazo fijo
DRTC	Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones
DS	decreto supremo
EcoIP	Instituciones Públicas Ecoeficientes Modelo
EP	Ejército del Perú
EPE	empresa propiedad del Estado
ESG	ambientales, sociales y de gobernanza (por sus siglas en inglés)
ESSALUD	Seguro Social de Salud del Perú
ETV	empresas transportadoras de valores
FAP	Fuerza Aérea del Perú
FISE	Fondo de Inclusión Social Energético
FONAFE	Fondo Nacional de Financiamiento de la Actividad Empresarial del Estado
GCS	Gestión de la Calidad del Servicio

GEI	gases de efecto invernadero
GIR	Gestión Integral de Riesgos
GN	Gobierno nacional
GORE	gobierno regional
GRI	Global Reporting Initiative
GS	gestor de servicios
ICP	Índice de Capacidad Preventiva
IDP	indemnización por daños y perjuicio
IE	institución educativa
IFIS	instituciones de intermediación financiera
IGV	Impuesto General a las Ventas
INDECOPI	Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual
IPD	Instituto Peruano del Deporte
IR	Impuesto a la Renta
IVP	Institutos Viales Provinciales
JNE	Jurado Nacional de Elecciones
LBTR	liquidación bruta en tiempo real (por sus siglas en inglés)
ME	moneda extranjera

MEF	Ministerio de Economía y Finanzas
MGP	Marina de Guerra del Perú
MIGRACIONES	Superintendencia Nacional de Migraciones
MINAM	Ministerio del Ambiente
MN	moneda nacional
MRE	Ministerio de Relaciones Exteriores
OCI	Órgano de Control Institucional
ODS	Objetivos de Desarrollo Sostenible
OIM	Organización Internacional de las Migraciones
ONP	Oficina de Normalización Previsional
OSCE	Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado
PCM	Presidencia del Consejo de Ministros
PE	Poder Ejecutivo
PEFB	Programa de Entrenamiento en Formación Bancaria
PEI	Planeamiento Estratégico Institucional
PETROPERÚ	Petróleos del Perú SA
PIAS	Plataformas Itinerantes de Acción Social
PJ	Poder Judicial

PNP	Policía Nacional del Perú
POI	Plan Operacional Institucional
RB	remuneración básica
REDBAN	Sindicato de Trabajadores Red de Agencias y Operaciones
RENACE	Registro Nacional de Ecoeficiencia
RER	recursos energéticos renovables
RM	remuneración mínima
ROF	Reglamento de Organización y Funciones
RP	recibidor pagador
RS	resolución suprema
RSC	Responsabilidad Social Corporativa
RSE	responsabilidad social empresarial
SBS	Superintendencia de Banca, Seguros y AFP
SCI	Sistema de Control Interno
SERPOST	Servicios Postales del Perú
SGC	Sistema de Gestión de la Calidad

SIDETBAN	Sindicato de Defensa de los Trabajadores
SIG	Sistema Integrado de Gestión
SINATBAN	Sindicato Nacional de Trabajadores
SINATRABAN	Sindicato Nacional Amplio de los Trabajadores
SISMAD	Sistema de Medición del Nivel de Madurez
SST	Seguridad y Salud en el Trabajo
SUNARP	Superintendencia Nacional de los Registros Públicos
SUNAT	Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria
SUNEDU	Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria
SUTBAN	Sindicato Unitario de Trabajadores
TAL	tasa de absentismo laboral
TDP	tasa de días perdidos
TFA	tasa de frecuencia de accidentes
TIEP	tasa de incidencia de enfermedad es profesionales
UM	unidad de medida
UOB	única oferta bancaria



56
años

dedicados a brindar servicios financieros a todos los peruanos.

43

intervenciones de acción social, con **91 442** transacciones mediante las PIAS.

561
agencias

en todo el territorio nacional.

16 074

agentes corresponsales (**agentes MultiRed**).

1 097

cajeros automáticos.

+21
millones

de operaciones en el pago de programas sociales.

+8,6
millones

de operaciones vía **Págalo.pe** y **3 017 555** afiliados a la plataforma.

329 771

nuevos préstamos **MultiRed** por más de **S/5 mil** millones.

5 160

trabajadores en la organización.

50,62%

de la fuerza laboral pertenece al sexo femenino.

+129
millones

de operaciones mediante nuestros canales presenciales y más de **705** millones de operaciones por nuestros canales digitales.

1°
lugar

en el Ranking EcolP del MINAM, que reconoce a instituciones públicas ecoeficientes.

S/3 037
millones

de ingreso neto.



9 673,56
toneladas

de CO₂eq.

83,8

de horas promedio de formación por trabajador.

515
adultos
mayores

recibieron capacitación en educación financiera en localidades de Cusco, Moyobamba y Chimbote.

Mensaje del Presidente Ejecutivo

JUAN CARLOS GALFRÉ GARCÍA



(2-22)

En el BN hemos retomado con énfasis el camino de continuar creciendo. Hallarnos en la segunda década del siglo XXI, momento de muchos cambios y transformaciones, en el país, la región y el mundo, cobra particular trascendencia a la luz del contexto del Bicentenario de la Independencia. Este periodo tiene como sustrato muchos retos. Para empezar, la reflexión sobre el país que deseamos, enfocado en valorar lo diverso y multicultural, en el que el BN se mantiene firme y sólido para seguir promoviendo la inclusión financiera, la bancarización y la descentralización, a fin de brindar productos y servicios bancarios mediante sus diversos canales de atención presenciales y digitales en las regiones del Perú. En este sentido, pensamos más que nunca que la ruta del progreso y el éxito institucional va en la misma dirección que los intereses de los clientes y usuarios, a quienes nos debemos con esfuerzo, honestidad y seguridad.

Sin duda, preferimos hablar de personas y comunidades, pero en este nuevo Reporte de Sostenibilidad es necesario analizar nuestro desempeño a partir de algunas cifras que revelan significativos avances y resultados. Para empezar, cumplimos 56 años brindando servicios financieros a todos los peruanos, y no obstante los vaivenes sociopolíticos, el BN se ha mantenido enfocado en cumplir con su misión institucional para alcanzar más temprano que tarde su visión corporativa.

En 2022, se han realizado más de 129 millones de operaciones por medio de nuestros canales presenciales y más de 705 millones de transacciones mediante nuestros canales digitales. Además, el BN cerró el año con 561 agencias que hablan de nuestro trabajo circunscrito a ofrecer servicios bancarios modernos y de calidad. Pero el Perú es un país que nos pone retos y nosotros estamos dispuestos a estar a la altura de las circunstancias; esto explica nuestras 43 intervenciones de acción social, que permitieron 91 441 transacciones mediante las PIAS.

En otros ámbitos, tuvimos más de S/394 millones en colocaciones otorgadas a microempresas. Asimismo, 329 771 nuevos clientes adquirieron un préstamo MultiRed, y más de 6 millones de bonos fueron entregados por medio de nuestras ventanillas (85,31 %), abonos en cuentas (10,32 %) y ETV (4,37 %).

Cabe resaltar que la paridad de género, entendida como una participación equilibrada de hombres y mujeres, significa una condición relevante para la igualdad entre los sexos. En el BN, el 50,62 % de trabajadores pertenece al sexo femenino, y el 49,37 %, al masculino. Por otra parte, también se evidencia que el 18,99 % de los trabajadores son a plazo determinado, y el 81 %, a plazo indeterminado.

Por medio de Págalo.pe, plataforma que cuenta con más de 3 millones de afiliados, se registraron 8,6 millones de operaciones. Junto a este importante canal digital, sobresalen las cifras concernientes a nuestros cajeros automáticos: 1 106 puntos operativos a escala nacional, que permitieron 6 millones de transacciones mensuales en el mismo ámbito. Las cifras de nuestros 16 086 agentes BN no son menos descolantes: más de 158 millones de operaciones al cierre de 2022. De estos agentes, poco más de la quinta parte (3 659) se hallan en zonas UOB. El panorama de nuestra banca digital se potencia con los más de 2 millones de clientes que cuentan con la *app* BN, mediante la cual se han efectuado 215 millones de operaciones al cierre de 2022.

En 2022, obtuvimos nuevamente el DESR; por sexto año consecutivo, este distintivo, más que un premio, es una herramienta de gestión que evalúa aspectos ambientales, sociales y de gobernanza en los negocios. A este reconocimiento, se suma nuestro primer lugar en el Ranking EcoIP, una prestigiosa clasificación del MINAM sobre las instituciones públicas ecoeficientes. Cabe anotar que, de acuerdo con la última medición de la huella de carbono, el BN arrojó 9 673,56 toneladas de CO₂eq.

Para concluir, tres alcances, al cierre de 2022, que subrayan nuestra voluntad de continuar siendo el banco de todos: generamos un ingreso neto de S/886 millones, realizamos más de 20 millones de operaciones en el pago de programas sociales, como Juntos, Pensión 65, Contigo y FISE, y 35 agencias del BN cuentan con ventanillas para clientes o usuarios de baja estatura.

Estas cifras, que clarifican sobre nuestra *performance* en lo económico, social y ambiental, son logros que revelan la multiplicidad de dimensiones en los que impacta nuestra organización en la cotidianeidad de un país que no se detiene. A estos números habría que añadir las incontables historias personales de quienes participaron en el BN desde su fundación, una suma de acciones vinculadas con acciones trascendentes de mujeres y hombres inspirados en las obras de emancipadores, héroes y mártires que forjaron nuestra Patria y establecieron los principios que rigen nuestros más altos valores y principios republicanos.

Quiénes **somos** y qué **hacemos**



(2-1)

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 BN son los siguientes:

Año 1905

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

Año 1927

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

Año 1963

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

Año 1966

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

(2-11)

Nuestras principales actividades se detallan en el Estatuto, aprobado por DS N° 07-94- EF, de fecha 6 de enero de 1994. Este se puede verificar en el siguiente enlace: www.bn.com.pe/nosotros/estatuto.asp.

Generamos valor económico y social, contribuyendo a la bancarización en todo el Perú. Estamos donde ningún otro banco llega y, en muchos lugares, somos UOB. Contribuimos al desarrollo sirviendo a las comunidades que más lo necesitan.

En estos 56 años de trayectoria, nuestros servicios se han adecuado a la demanda y a los avances tecnológicos de la banca.

Al cierre de 2022, la conformación por sexo de los cinco miembros del Directorio es de cuatro hombres y una mujer.

(2-10, 405-1)

La conformación del Directorio del BN, durante 2022, estuvo compuesto de la siguiente manera:

- Presidente ejecutivo: Juan Carlos Galfré García
- Vicepresidente: Andrés Abel Zacarías Cámac
- Directores: Wilson Paul Falen Lara y Betty Armida Sotelo Bazán

Durante 2022, se presentaron los siguientes cambios en la Alta Dirección:

José Carlos Chávez Cuentas ocupó el cargo de presidente ejecutivo hasta el 10 de julio de 2022 con la RS

N° 012-2022-EF. Asimismo, con RS N° 019-2021-EF del 7 de octubre de 2021 dejó el cargo de vicepresidente el representante del PE Gustavo Guerra García Picasso, ingresando Andrés Abel Zacarías Cámac como representante del PE. Además, José Andrés Olivares Canchari ocupó el cargo de representante del PE hasta el 12 de julio de 2022 con RS N° 013-2022-EF. Por otro lado, Eduardo Francisco González García se mantuvo en el cargo de representante del PE.

El presidente ejecutivo y los demás miembros del Directorio son designados por RS refrendada por el MEF. 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 2022, la conformación por sexo de los cinco miembros del Directorio es de cuatro hombres y una mujer.

Cuadro 1

Directorio del BN 2022

Nombre	Cargo	Designación/Renuncia
Juan Carlos Galfré García	Presidente ejecutivo	Resolución de designación: RS N° 016-2022-EF del 17 de agosto de 2022, publicada en el Diario Oficial <i>El Peruano</i> el 18 de agosto de 2022.
Andrés Abel Zacarías Cámac	Vicepresidente Representante del PE	Resolución de designación: RS N° 010-2022-EF del 19 de mayo de 2022, publicada en el Diario Oficial <i>El Peruano</i> el 20-05-2022.
Wilson Paul Falen Lara	Director Representante del PE	Resolución de designación: RS N° 019-2022-EF del 30 de noviembre de 2022, publicada en el Diario Oficial <i>El Peruano</i> el 1 de diciembre de 2022.
Betty Armida Sotelo Bazán	Directora Representante del MEF	Resolución de designación: RS N° 019-2020-EF del 2 de diciembre de 2020, publicada en el Diario Oficial <i>El Peruano</i> el 3 de diciembre de 2020.
Eduardo Francisco González García	Director Representante del PE	Resolución de designación: RS N° 024-2018-EF del 5 de setiembre de 2018, publicada en el Diario Oficial <i>El Peruano</i> el 7 de setiembre de 2018.

Nombre	Cargo	Designación/Renuncia
José Carlos Chávez Cuentas	Presidente ejecutivo	Resolución de designación: RS N° 018-2020-EF del 2 de diciembre de 2020, publicada en el Diario Oficial <i>El Peruano</i> el 3 de diciembre de 2020. Resolución de renuncia: RS N° 012-2022-EF del 10 de julio de 2022, publicada en el Diario Oficial <i>El Peruano</i> el 11 de julio de 2022.
Gustavo Guerra García Picasso	Vicepresidente Representante del PE	Resolución de designación: RS N° 019-2021-EF del 7 de octubre de 2021, publicada en el Diario Oficial <i>El Peruano</i> el 8 de octubre de 2021. Resolución de renuncia: RS N° 004-2022-EF del 14 de febrero de 2022, publicada en el Diario Oficial <i>El Peruano</i> el 15 de febrero de 2022.
José Andrés Olivares Canchari	Director Representante del PE	Resolución de designación: RS N° 017-2019-EF del 27 de noviembre de 2019, publicada en el Diario Oficial <i>El Peruano</i> el 28 de noviembre de 2019. Resolución de renuncia: RS N° 013-2022-EF del 12 de julio de 2022, publicada en el Diario Oficial <i>El Peruano</i> el 13 de julio de 2022.

Fuente: Gerencia Legal

Cuadro 2

Años y permanencia de integrantes del Directorio BN

Nombre	Cargo	Ingreso	Salida	Permanencia a diciembre de 2022	Nombre	Cargo	Ingreso	Salida	Permanencia a diciembre de 2022
Luis Alberto Arias Minaya	Presidente ejecutivo	Mayo de 2018	Mayo de 2020	2 años	Gustavo Guerra García Picasso	Vicepresidente Representante del PE	Octubre de 2021	Febrero de 2022	4 meses
José Carlos Chávez Cuentas	Director representante del MEF Vicepresidente del Directorio	Noviembre de 2019	Mayo de 2020	1 año y 6 meses	Eduardo Francisco González García	Director Representante del PE	Setiembre de 2018	Actualidad	4 años y 3 meses
	Presidente ejecutivo	Mayo de 2020	Julio de 2022	2 años y 2 meses	Betty Armida Sotelo Bazán	Directora Representante del MEF	Diciembre de 2022	Actualidad	1 mes
Manuel Ramón Estela Benavides	Director Representante del PE	Mayo de 2018	Junio de 2020	2 años y 1 mes	Juan Carlos Galfré García	Presidente ejecutivo	Agosto de 2022	Actualidad	4 meses
Carolina Trivelli Ávila	Directora Representante del PE	Junio de 2020	Marzo de 2021	9 meses	Andrés Abel Zacarías Cámac	Vicepresidente Representante del PE	Mayo de 2022	Actualidad	7 meses
José David Gallardo Ku	Director Representante del PE	Marzo de 2021	Octubre de 2021	7 meses	Wilson Paul Falen Lara	Director Representante del PE	Diciembre de 2022	Actualidad	1 mes
José Andrés Olivares Canchari	Director Representante del PE	Noviembre de 2019	Julio de 2022	2 años y 8 meses					

Fuente: Gerencia Legal

(2-12)

Nuestra Visión



Ser un banco moderno, sostenible y accesible a todos los peruanos, que ofrece una experiencia de servicio cercana y de calidad a sus clientes y usuarios.

Nuestra Misión



Brindar productos y servicios financieros a la población a través de nuestros diversos canales de atención, buscando la innovación continua y la transformación digital para acelerar el proceso de inclusión financiera en nuestro país, a partir del invaluable aporte y compromiso de nuestros trabajadores para lograr este propósito.

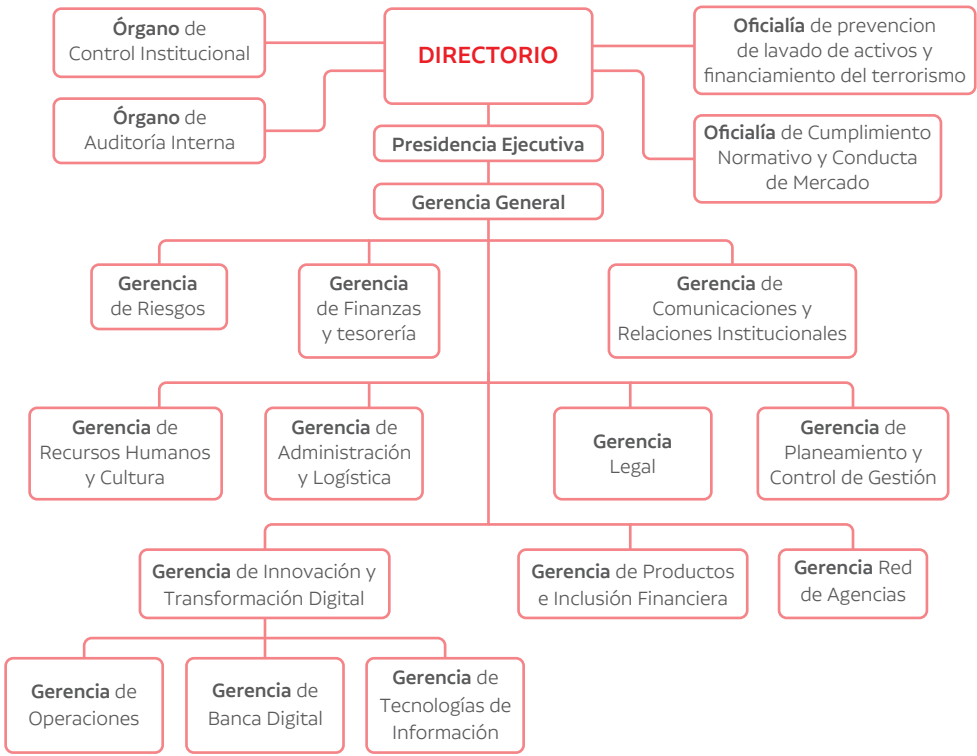
(2-9, 2-10)

La estructura de gobernanza del BN se encuentra en el ROF, modificado en Sesión de Directorio N° 2397 del 17 de marzo de 2022, en el que se establecen la naturaleza, alcance, misión, funciones, facultades, atribuciones y organización del BN.

Nuestra estructura orgánica, aprobada en Sesión de Directorio N° 2397 del 17 de marzo de 2022, es la siguiente:

Gráfico 1

Organigrama del BN



Fuente: Gerencia de Planeamiento y Control de Gestión



La estructura de gobernanza del BN se encuentra en el ROF, modificado en Sesión de Directorio N° 2397 del 17 de marzo de 2022

(2-9)

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

Comités

- Comité de Auditoría
- Comité de Riesgos
- Comité de Créditos
- Comité de Remuneraciones
- 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 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 Ejecutivo de Proyectos
- Comité de Ecoeficiencia
- Comité de Evaluador de Documentos

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

(2-1, 2-6)

Nuestra Sede Central se ubica en la avenida Javier Prado Este 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 mediante agencias, cajeros automáticos, agentes, banca por internet, banca celular y Pagalo.pe, así como de las PIAS¹.

En 2022, se han realizado más de 129 millones de operaciones por medio de nuestros canales presenciales (agencias) y más de 705 millones de operaciones mediante nuestros canales digitales (*app*, cajeros automáticos, agentes corresponsales, internet, banca celular).

Fuente: Gerencia de Operaciones y Gerencia de Banca Digital

Cuadro 3

Canales de atención por ubicación geográfica a diciembre de 2022

Departamento	Red de oficinas	Cajeros automáticos	Cajeros corresponsables (agentes MultiRed)
Amazonas	13	17	431
Áncash	33	41	662
Apurímac	17	15	342
Arequipa	29	43	1 252
Ayacucho	25	23	585
Cajamarca	37	44	853

Departamento	Red de oficinas	Cajeros automáticos	Cajeros corresponsables (agentes MultiRed)
Callao	11	2	195
Cusco	29	56	871
Huancavelica	14	14	361
Huánuco	21	30	388
Ica	11	30	452
Junín	24	44	787
La Libertad	33	49	684
Lambayeque	25	53	690
Lima	87	435	2 430
Loreto	19	38	504
Madre de Dios	6	8	113
Moquegua	8	9	178
Pasco	14	12	168
Piura	36	45	768
Puno	28	26	518
San Martín	19	34	504
Tacna	8	10	354

¹ Las PIAS son embarcaciones fluviales que recorren las cuencas de los ríos de la Amazonia y el Titicaca.

Departamento	Red de oficinas	Cajeros automáticos	Cajeros corresponsables (agentes MultiRed)
Tumbes	5	12	212
Ucayali	9	17	224
Agentes Full Carga (externos)			1 548
Total	561	1 097	16 074

Fuente: Gerencia de Banca Digital

Las PIAS son buques de la MGP o aeronaves de la FAP y EP que, de manera móvil y temporal, acercan los servicios del Estado a más de 300 comunidades de las cuencas de los ríos Napo, Morona, Putumayo, Yavarí, Tigra y Ucayali, y el lago Titicaca.

Diversas instituciones del Estado, incluidas el BN, unen esfuerzos para brindar los servicios básicos a las localidades más remotas del país. En 2022, se efectuaron 43 campañas de acción social y se atendieron a 69 041 pobladores, destacando los servicios de retiros de ahorros de los programas sociales Pensión 65 y Contigo.

Cuadro 4

Intervenciones de PIAS

Nº	Agencias	Cantidad de intervenciones	Cantidad de transacciones	Cantidad de clientes/usuarios atendidos
1	BAP Río Putumayo I (PIAS)	4	5 751	2 795
2	BAP Río Putumayo II (PIAS)	4	4 152	3 500
3	BAP Río Napo (PIAS)	4	15 557	10 748
4	BAP Río Morona (PIAS)	4	12 021	7 792
5	BAP Río Yavarí (PIAS)	4	9 134	8 522
6	BAP Yahuas/Morona	4	5 580	4 391
7	BAP Corrientes/Pastaza	4	8 093	5 466
8	PIAS aéreo Ucayali	2	1 040	—
9	PIAS aéreo Loreto	5	10 243	8 181
10	BAP Río Curaray	4	11 909	8 145
11	PIAS Lago Titicaca	0	7 961	9 501
Total		43	91 441	69 041

Fuente: Gerencia Red de Agencias

Durante 2022, el BN afrontó diversos cambios, con la apertura y cierre de las siguientes agencias:

Cuadro 5

Apertura de oficinas en 2022

Nº	Categoría	Oficina	Condición
1	Agencia 3	MacMype La Libertad	Apertura
2	Oficina Especial 1	MacMype Huánuco	Apertura
3	Oficina Especial 1	MacMype Loreto	Apertura
4	Agencia 3	MacMype Ucayali	Apertura
5	Oficina Especial 1	MacMype Lima Norte	Apertura (reubicación del MacMype Plaza Norte)
6	Oficina Especial 1	MacMype Moquegua	

Fuente: Gerencia de Planeamiento y Control de Gestión

Cuadro 6

Cierre de oficinas en 2022

Nº	Categoría	Oficina	Condición
1	Oficina Especial 1	MacMype Plaza Norte	Cierre
2	Agencia 1	Centro Cívico	Cierre
3	Oficina Especial 1	Mercado Mayorista de Lima	Cierre
4	Oficina Especial 1	Palacio de Justicia	Cierre
5	Agencia 1	Lima	Cierre
6	Oficina Especial 2	SERPOST Miraflores	Cierre
7	Oficina Especial 2	Corte Superior de Justicia Cono Norte	Cierre
8	Oficina Especial 2	Corte Superior de Justicia de Cusco	Cierre
9	Oficina Especial 2	Corte Superior de Justicia de Tumbes	Cierre
10	Oficina Especial 2	SERPOST Trujillo	Cierre
11	Oficina Especial 2	Vista Alegre	Cierre
12	Oficina Especial 2	San Jerónimo, Cusco	Cierre
13	Oficina Especial 2	Municipalidad de Quillabamba	Cierre

Nº	Categoría	Oficina	Condición
14	Oficina Especial 2	Dirección Regional de Agricultura Ucayali	Cierre
15	Oficina Especial 2	Municipalidad Provincial de Melgar	Cierre
16	Oficina Especial 2	DRTC de Ayacucho	Cierre

Fuente: Gerencia de Planeamiento y Control de Gestión

- Nota:
- La designación de cierres y aperturas temporales está en función del requerimiento de la Gerencia de Red de Agencias.
 - No se consideran cierres temporales ni apertura de oficinas temporales (módulos itinerantes).

Diversas instituciones del Estado, incluidas el BN, unen esfuerzos para brindar los servicios básicos a las localidades más remotas del país.

Productos y servicios

(2-6)

Nuestros productos y servicios se encuentran detallados en la Directiva de Clasificación y Definición de Productos, Servicios y Canales de Atención del BN (BN-DIR-8200-216-02 Rev.2).

Cuadro 7

Clasificación de productos del BN

Clasificación de productos activos BN				Unidad orgánica responsable
Código del producto	Producto	Código del subproducto	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 o remodelación de vivienda propia	
		04	Compra de vivienda-traslado de deuda hipotecaria	
02	Tarjeta de crédito (BP)	01	Tarjeta de crédito Mastercard Clásica	
		02	Tarjeta de crédito Mastercard Gold	
		03	Tarjeta de crédito Mastercard Platinum	
		04	Tarjeta de crédito-traslado de MultiRed	

Clasificación de productos activos BN				Unidad orgánica responsable
Código del producto	Producto	Código del subproducto	Subproducto	Gerencia
03	Préstamos MultiRed (BP)	01	Préstamo MultiRed clásico	Productos e Inclusión Financiera
		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	Productos e Inclusión Financiera
		02	Préstamo Gobierno nacional y subnacional	
05	Crédito documentario (BI)	01	Crédito documentario importación-Gobierno nacional/gobierno subnacional	Productos e Inclusión Financiera
		02	Crédito documentario exportación-Gobierno nacional/gobierno subnacional	

Clasificación de productos activos BN				Unidad orgánica responsable
Código del producto	Producto	Código del subproducto	Subproducto	Gerencia
06	Carta fianza (BI)	01	Carta fianza-gobierno nacional/ Gobierno subnacional	Productos e Inclusión Financiera
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 <i>standby</i> (BI)	01	Carta de crédito <i>standby</i> confirmada sin cargo a línea-banco del exterior	
10	Renta fija (inversiones)	01	Compra y venta de instrumentos de renta fija	Finanzas y Tesorería

Fuente: Clasificación y definición de productos, servicios y canales de atención del BN, BN-DIR-(*) 8400-216-02 Rev.2

Clasificación de productos activos BN				Unidad orgánica responsable
Código del producto	Producto	Código del subproducto	Subproducto	Gerencia
01	Cuenta de ahorro	01	Cuenta de ahorro agencias UOB masivas-(BP) (BI)	Operaciones
		02	Cuenta de ahorro agencias UOB individual-(BP) (BI)	
		03	Cuenta de ahorro sector público masiva-(BP)	
		04	Cuenta de ahorro sector público individual-(BP)	
		05	Cuenta de ahorro ME-(BP)	
		06	Cuenta de ahorro programas sociales-(BP)	
		07	Cuenta de ahorro judicial-(BP)	
		08	Cuenta de ahorro DEMUNA-(BP)	
		09	Cuenta de ahorro agentes corresponsales-(BI)	
		11	Cuenta de ahorro FISE-(BP) (BI)	
		12	Cuenta de ahorro Cuna Más-(BP)	
		13	Cuenta de ahorro Cuenta DNI-(BP) (BI)	

Clasificación de productos activos BN				Unidad orgánica responsable
Código del producto	Producto	Código del subproducto	Subproducto	Gerencia
02	Cuenta corriente	01	Cuenta corriente sector público proveedores del Estado-(BP) (BI)	Operaciones
		02	Cuenta corriente sector público proveedores del BN-(BP) (BI)	
		03	Cuenta corriente sector público núcleos ejecutores-(BI)	
		04	Cuenta corriente sector público CAFAE-SUBCAFAE-(BI)	
		05	Cuenta corriente sector público mancomunidad municipal-(BI)	
		06	Cuenta corriente sector público a solicitud de MEF-(BI)	
		07	Cuenta corriente municipalidades de centros poblados-(BI)	
		08	Cuenta corriente IVP-(BI)	
		09	Cuenta corriente UOB-(BP) (BI)	
		10	Cuenta corriente asociaciones de pescadores-(BI)	
		11	Cuenta corriente detracciones a solicitud del cliente-(BP)	

Clasificación de productos activos BN				Unidad orgánica responsable
Código del producto	Producto	Código del subproducto	Subproducto	Gerencia
02	Cuenta corriente	12	Cuenta corriente detracciones a solicitud de SUNAT-(BI)	Operaciones
		13	Cuenta corriente comité de compra del programa Qali Warma-(BI)	
		14	Cuenta corriente junta de usuarios-(BI)	
		15	Cuenta corriente sociedades de beneficencia-(BI)	
		16	Cuenta corriente IE nacionales y de educación superior-(BI)	
		17	Cuenta corriente IE administradas por municipalidades-(BI)	
03	CTS	01	CTS-(BP)	
04	DPF	01	Sector público-Gobierno central-(BP) (BI)	
		02	UOB-(BP)	
05	Depósitos en garantía	01	Depósitos en garantía MN-(BI)	
		02	Depósitos en garantía ME-(BI)	

Clasificación de productos activos BN				Unidad orgánica responsable
Código del producto	Producto	Código del subproducto	Subproducto	Gerencia
06	Depósitos judiciales y administrativos	01	Depósitos judiciales-(BP) (BI)	Operaciones
		02	Depósitos administrativos-(BP) (BI)	
07	Certificados bancarios	01	Certificados bancarios-(BP) (BI)	

Fuente: Clasificación y definición de productos, servicios y canales de atención del BN, BN-DIR-(*) 8400-216-02 Rev.2

Cuadro 8

Clasificación de servicios del BN					Clasificación de servicios BN					Unidad orgánica responsable	
Clasificación de servicios BN					Clasificación de servicios BN					Unidad orgánica responsable	
Código del servicio	Servicio	Código	Subservicio	Gerencia	Código del servicio	Servicio	Código	Subservicio	Gerencia		
01	Giros (BP) (BI)	01	Telegiros (BP) (BI)	Operaciones	05	Servicios bancarios diversos (BP) (BI)	01	Notas de crédito negociables-SUNAT (BP)	Operaciones		
		02	Telegiros masivos (BP) (BI)				02	Cheques de gerencia (BP) (BI)			
		03	Money Gram (BP)				03	Cheques certificados-SUNAT (BP)			
02	Seguros (BP)	01	Protección de tarjeta débito	Productos e Inclusión Financiera			04	Certificación de pago (BP) (BI)			
		02	Seguro Oncológico y Enfermedades Graves				05	Tenencia de cuentas bancarias pasivas (BP)			
		03	Seguro de Sepelio				06	Relación de firmantes de cuentas bancarias pasivas (BP)			
		04	Seguro Cuota Protegida				07	Retenciones de fondos por embargos ordenados por SUNAT (BP) (BI)			
03	Compra y venta de moneda	01	Compra y venta spot moneda (BP) (BI)	Finanzas y Tesorería			08	Servicio de consulta sobre custodia de tenencia de bonos agrarios (BP) (BI)			
04	Custodia de valores (BP) (BI)	01	Custodia de valores (BP) (BI)	Operaciones			09	Retenciones judiciales y administrativas (BP) (BI)			
		02	Alquiler de casilleros de seguridad (BI)	Operaciones			10	Orden de pago electrónica			

Clasificación de servicios BN				Unidad orgánica responsable
Código del servicio	Servicio	Código	Subservicio	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 CCE (BI)	
		12	Pago a proveedores del Estado mediante transferencias interbancarias (BI)	

Clasificación de servicios BN				Unidad orgánica responsable
Código del servicio	Servicio	Código	Subservicio	Gerencia
06	Pagos (BP) (BI)	13	Liberaciones de fondos SUNAT mediante transferencias interbancarias (BI)	Operaciones
		14	Canje electrónico de cheques (BI)	
		15	Devolución de <i>drawback</i> a exportadores mediante transferencia interbancaria-SUNAT (BI)	
		16	Devolución de depósitos indebidos o en exceso mediante transferencia interbancaria-SUNAT (BI)	
		17	Devolución de IR a personas naturales mediante abono en cuenta-SUNAT (BI)	
		18	Tarjeta de crédito de otros bancos vía CCE (BI)	
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)	

Clasificación de servicios BN				Unidad orgánica responsable
Código del servicio	Servicio	Código	Subservicio	Gerencia
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	

Clasificación de servicios BN				Unidad orgánica responsable
Código del servicio	Servicio	Código	Subservicio	Gerencia
10	Registro de datos/entrega de documentos (BI)	01	Multiexpress	Operaciones
		02	Multiflota	
		03	Multifinance	Productos e Inclusión Financiera
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

Nota 1. Los servicios de transferencias interbancarias vía CCE y LBTR se consideran 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 con el crédito y el endoso de póliza se consideran dentro de los créditos de los cuales se originan.

Fuente: Clasificación y definición de productos, servicios y canales de atención del BN, BN-DIR-(*) 8400-216-02 Rev.2



Principio de precaución

(2-12, 2-13, 2-25)

En el BN, la identificación, enfoque y tratamiento de la gestión de riesgos se apoyan en las de normativas internas alineadas a lo establecido por la SBS. Esta evaluación es gestionada por el Comité de Riesgos.

El BN 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 de los lineamientos establecidos por la SBS.

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

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

Asimismo, el BN 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 efectúa a nivel de procesos; se evalúa la interacción del BN y sus colaboradores. Cuenta con una metodología para el conocimiento del contexto, identificación, análisis, evaluación, tratamiento, comunicación, monitoreo y revisión.

Es importante mencionar la gestión basada en riesgos, a fin de evitar que el BN sea utilizado como instrumento para dar apariencia legal a fondos provenientes de actividades ilícitas por medio del Manual de Prevención y Gestión de los Riesgos de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo del BN.

Actualmente, el BN no tiene suscrito documento alguno de iniciativa externa de carácter económico, ambiental y social. Somos parte de la Corporación FONAFE, que es un conglomerado empresarial del Estado peruano. No estamos afiliados a asociaciones de bancos comerciales privados, por ser un banco estatal con un rol subsidiario para asegurar la inclusión económica y social.

La economía en nuestro banco



(201-1)

El BN generó en 2022 un valor económico mayor respecto al año previo principalmente por los mayores ingresos por resultado de inversiones financieras, el mayor valor económico retenido y distribuido, y los mayores ingresos en cartera de créditos. Por otro lado, los costos generados en la institución tuvieron un leve aumento respecto al año anterior.

Cuadro 9

Valor económico directo generado y distribuido en 2022

Subindicadores	2021 Total S/	2022 Total S/
1. Valor económico generado		
Ingresos totales de la empresa: ventas netas + ingresos por inversiones financieras	2 089 529 533,13	3 037 070 917,02
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	788 278 979,67	824 897 047,88
Costos por salarios y beneficios sociales a empleados	551 155 092,75	611 063 769,74
Costos de financiamiento/dividendos	354 469 853,35	886 585 382,78
Monto total de impuestos pagados (IGV e IR)	214 362 126,51	342 404 616,17
Monto de donaciones voluntarias de la empresa (*)	933 598,92	794 600,00
3. Valor económico retenido		
Valor económico retenido por el BN durante 2022 (valor económico generado-valor económico distribuido)	180 329 881,93	371 325 500,45

Ver cuadro siguiente «Donaciones BN 2022»
Fuente: Gerencia de Finanzas y Tesorería

Cuadro 10

Donaciones del BN

Donaciones BN	2022
Destinatario	Fundación Cultural del BN
Monto en S/	794 600
Área de ayuda	Educación y cultura
Tipo de donación	Dinero
Motivación	Compromiso de responsabilidad social firme en apoyo de la educación y cultura, propiciando que los peruanos sean productores de bienes materiales e intangibles y no solo consumidores de ellos, desarrollando acciones conducentes al empoderamiento de las competencias y habilidades de cada ciudadano, convirtiendo así el activo llamado cultura en capital para el desarrollo y la justicia social.

Fuente: Gerencia de Finanzas y Tesorería

En 2022, con el fin de mejorar las instalaciones y agencias del BN, se realizaron las siguientes inversiones en infraestructura:

- Seis proyectos terminados con una inversión total de S/5 248 744,91.

Cuadro 11

Proyectos de inversión concluidos en 2022

Agencias	Tipo de trabajo
Sede Elizalde (almacén Lima)	Cobertura sobre techo
Llata, Huánuco	Reemplazo de cajero
San Jacinto, Áncash	Reemplazo de cajero
Minka, Callao	Implementación de agencia
Satipo, Junín	Implementación de módulo en <i>superboard</i> o <i>drywall</i>
Escala nacional	Reemplazo de 180 cajeros

Fuente: Subgerencia de Infraestructura

- Cuatro proyectos en ejecución, en 2022, con una inversión total de S/14 419 810,92:

Cuadro 12
Proyectos de inversión en ejecución en 2022

Agencias	Tipo de trabajo
Piura	Construcción
La Molina, Lima	Demolición y construcción de la agencia
Talara	Refacción
Junín	Remodelación y ampliación

Fuente: Subgerencia de Infraestructura

Como compromiso para 2023, se tiene previsto los siguientes proyectos para contratación:

- Tres servicios en proceso de contratación con un total de inversión de S/714 047.

Cuadro 13
Proyectos en proceso de contratación para 2023

Agencias	Tipo de trabajo
Caraz	Acondicionamiento cobertura techo
Pomata	Acondicionamiento traslado
Comas II	Acondicionamiento archivo y traslado

Fuente: Subgerencia de Infraestructura

- Tres servicios en proceso de contratación para la elaboración de expediente técnico con un total de inversión de S/842 565,21.

Cuadro 14
Proyectos de elaboración de expediente técnico para 2023

Agencias	Tipo de trabajo
Lima (jirón Lampa)	Evaluación estructural
Cayma	Elaboración expediente técnico saldo de obra construcción
Iberia	Elaboración expediente técnico saldo de obra construcción

Fuente: Subgerencia de Infraestructura

La inversión de los proyectos en curso obedece al crecimiento y desarrollo del sistema financiero que favorece al sector social nacional donde el BN tiene un rol fundamental como entidad del Estado, brindando servicios a más peruanos.

El incremento de instalación y reemplazos de cajeros automáticos responde al crecimiento y desarrollo del sistema financiero que favorece el uso de la tecnología para brindar servicios, sobre todo en localidades en las que el BN es UOB, atendiendo a poblaciones de sectores muy vulnerables.

Cabe resaltar que los proyectos de inversión a cargo de la Subgerencia Infraestructura se ejecutan como construcción, remodelación, acondicionamiento de agencias BN a escala nacional, tanto en locales propios como alquilados a terceros, de acuerdo con las normas de la Ley de Contrataciones del Estado.

Prácticas de buen gobierno corporativo y ética



(2-13, 2-15, 2-16, 2-17, 2-18, 2-23, 2-24, 2-25)

En el BN, como empresa del Estado, respondemos a los principios del Código de Buen Gobierno Corporativo, aprobado por el FONAFE. Sin embargo, el BN elaboró su propio Código de Buen Gobierno Corporativo, que fue aprobado en Sesión de Directorio N° 1957 del 12 de junio de 2013.

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», obteniendo un porcentaje de cumplimiento de 88,93 %, lo que significa un crecimiento de 4,45 % respecto a 2021 (84,48 %).

Este resultado da cuenta del cumplimiento por parte del BN de las recomendaciones aplicables a las mejores prácticas de buen gobierno corporativo para las sociedades peruanas y los objetivos actuales de la Corporación FONAFE. El BN realiza el seguimiento, monitoreo, evaluación y retroalimentación de sus prácticas de buen gobierno corporativo mediante sus máximas instancias.

El programa Integridad Modelo de Prevención tiene como objetivo asegurar la correcta implementación de los modelos de integridad y de prevención de delitos. En ese sentido, el BN busca fortalecer su capacidad preventiva ante la corrupción y promover una cultura de integridad institucional.

Para su elaboración, se han tomado en cuenta los resultados del Reporte de Integridad (Evaluación de la Implementación del Modelo de Integridad) realizado por la Secretaría de Integridad Pública de la PCM al formulario de autoevaluación presentado por el BN en noviembre de 2022.

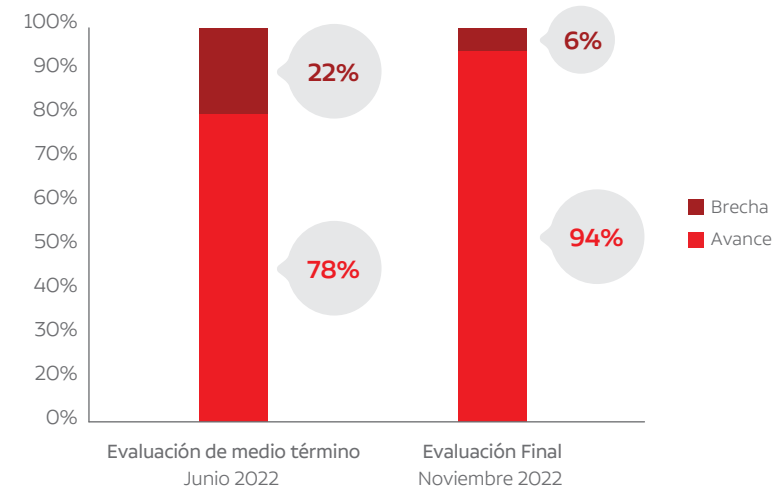
(2-16)

El BN obtuvo los siguientes porcentajes de acuerdo con el Estándar de Integridad de la Secretaría de Integridad Pública de la PCM:

- Etapa 1: 78 % (evaluación de medio término en julio de 2022), y según el reporte de la Secretaría de Integridad Pública a diciembre de 2022, el BN cierra el año con un avance de 94 % (evaluación final), como se puede apreciar en el siguiente gráfico:

Gráfico 2

Estándar de integridad etapa 1

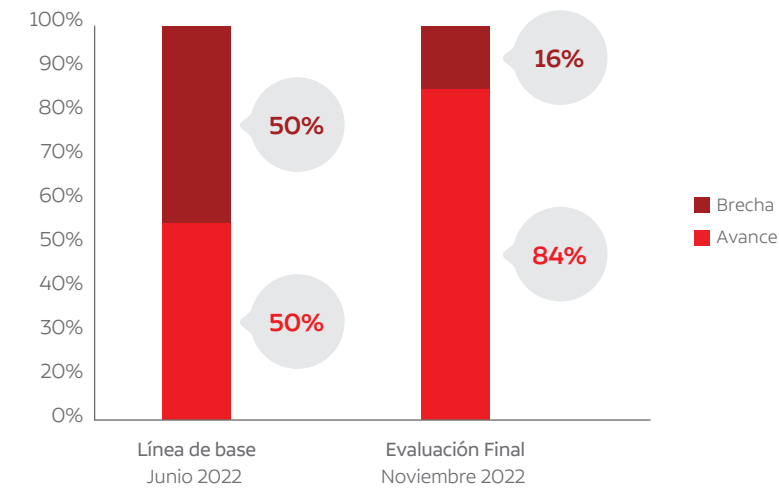


Fuente: Oficialía de Cumplimiento Normativo y Conducta de Mercado

- Etapa 2: 50 % (línea de base), y según el reporte de evaluación a diciembre de 2022, el progreso alcanza el 84 % (evaluación final), como se puede apreciar en el siguiente gráfico:

Gráfico 3

Estándar de integridad etapa 2



Fuente: Oficialía de Cumplimiento Normativo y Conducta de Mercado

(2-16)

En relación con el ICP ante la corrupción, el BN ha obtenido a diciembre de 2022, los siguientes resultados por componente:

Gráfico 4

Resultado desagregado por componentes: ICP ante la corrupción

Resultado desagregado por componentes		
N° COMPONENTE		
1 Compromiso de la Alta Dirección	Etapa 1	Etapa 2
	78%	100%
2 Gestión de riesgos	100%	Sin puntaje
3 Políticas de Integridad	80%	63%
4 Transparencia, datos abiertos y rendición de cuentas	100%	75%
5 Controles internos, externos y auditoría	75%	Sin puntaje
6 Comunicación y capacitación	100%	100%
7 Canal de denuncias	100%	100%
8 Supervisión y monitoreo del Model de Integridad	100%	Sin puntaje
9 Encargado del Modelo de Integridad	100%	100%
PUNTAJE GLOBAL POR ETAPA	93%	84%

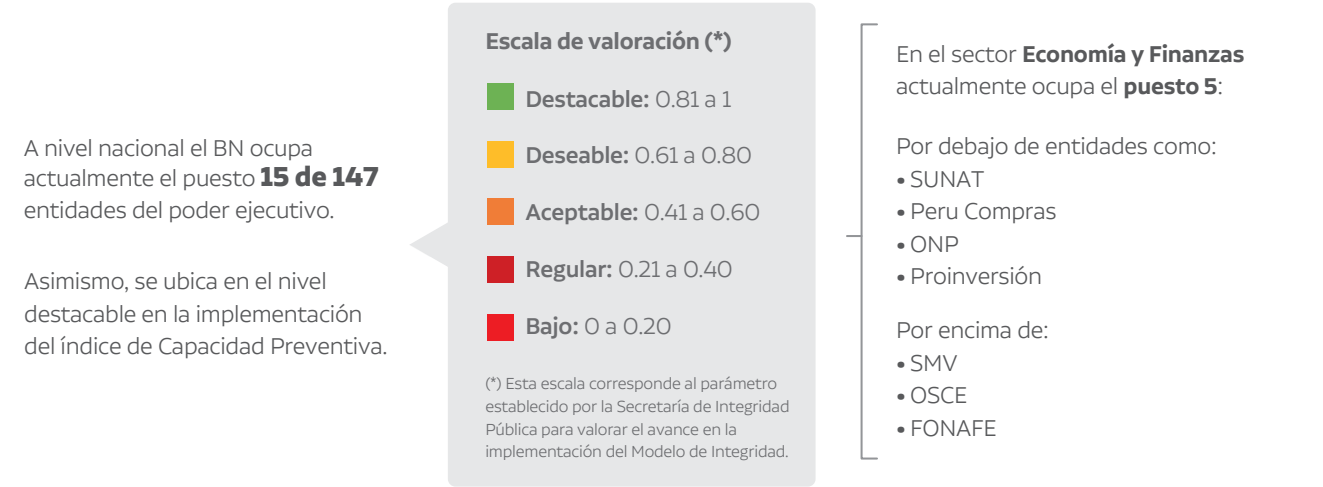
Fuente: Oficialía de Cumplimiento Normativo y Conducta de Mercado

Entre los principales resultados, destacan:

- Cuenta con una Oficina de Integridad Institucional.
- Incorporación de la integridad en los documentos de planificación institucional de la entidad (PEI, POI).
- Implementación del proceso de Gestión de Riesgos que afectan la integridad pública.
- Implementación de la Plataforma Digital Única de Denuncias del Ciudadano.
- Implementación del Registro de Visitas en Línea en la Sede Central.
- Implementación de la Plataforma de Debida Diligencia.

Gráfico 5

Resultados ICP ante la corrupción



Fuente: Oficialía de Cumplimiento Normativo y Conducta de Mercado

(2-15)

Es de interés del Directorio que todos los colaboradores del BN conozcan y cumplan con los principios, deberes y prohibiciones establecidos en diversas normas de integridad, como:

- Política de Integridad del BN, aprobada en Sesión de Directorio N° 2259-2019 del 9 de agosto de 2019. Cabe señalar que esta política aprueba lineamientos antisoborno y disposiciones para la debida diligencia.
- Política de Gestión de Conflictos de Interés del BN, aprobada en Sesión de Directorio N° 2217 del 7 de setiembre de 2018 y modificado en Sesión de Directorio N° 2364-2021 del 5 de agosto de 2021.
- Política de Reconocimiento de Personal del BN, aprobada en Sesión de Directorio N° 2259 del 9 de agosto de 2019.

- Política de Información y Comunicación del BN, aprobada en Sesión de Directorio N° 2217 del 7 de setiembre de 2018.
- Política de Selección y Contratación de Personal del BN, aprobada en Sesión de Directorio N° 2259 del 9 de agosto de 2019.

Para mayor información puede visitar:

www.bn.com.pe/integridad/integridad.asp

El Código de Ética del BN 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.

Es de interés del Directorio que todos los colaboradores del BN conozcan y cumplan con los principios, deberes y prohibiciones establecidos en diversas normas de integridad

(2-27, 206-1)

Nuestra entidad no 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 perciban su remuneración por medio del BN. En 2022, como en años anteriores, no tenemos registrados procesos judiciales o administrativos a nuestro cargo por estas materias.



Los valores institucionales son:

- compromiso
- excelencia del servicio
- innovación
- colaboración
- integridad

Los directores, funcionarios, trabajadores y practicantes del BN 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.

(2-15, 2-16, 2-26, 205-3)

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

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

Los casos denunciados, en 2022, han sido 261.

Cuadro 15

Denuncias recibidas relacionadas con el Código de Ética

Año	Total de denuncias recibidas	Casos con medida disciplinaria aplicada	Casos con aplicación disciplinaria en curso	Casos archivados	Casos en proceso de investigación
2021	121	49	0	24	48
2022	261	86	105	70	0

Fuente: Gerencia de Recursos Humanos y Cultura

Los casos relacionados con corrupción son 27, lo que representa el 10 % del total de casos.

En relación con los procesos penales vinculados con casos de corrupción en contra del BN, a diciembre de 2022, con sanción de sentencia firme, se detallan en el siguiente enlace: www.bn.com.pe/integridad/documentos/casos-corrupcion/procesos-penales-2018-2022.pdf.

Según la normativa vigente, Ley N° 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».

En tal sentido, el BN no financia a ningún partido político. Además, la norma menciona que las autoridades y funcionarios que hacen uso de los recursos públicos para apoyar a un partido político en campaña electoral cometen delitos de peculado y malversación de fondos, por los que pueden recibir sanciones penales y administrativas.



Nuestros trabajadores



En materia de gestión de recursos humanos, el BN cuenta con diversos documentos normativos que permiten una gestión moderna, ética y transparente.

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

Es importante destacar que el BN, mediante la Directiva BN-DIR-7500-214-O3, de Selección de Personal, busca garantizar que en los procesos de selección se apliquen criterios de transparencia e idoneidad en cumplimiento de la norma vigente.

Asimismo, resaltamos la Directiva de Gestión del Clima Laboral (BN-DIR-7500-259-O1), con el propósito de conocer con mayor profundidad la percepción de los trabajadores sobre su ambiente de trabajo e identificar oportunidades de mejora, a fin de proporcionar un clima laboral favorable al desarrollo profesional y al aprovechamiento del pleno potencial de los trabajadores.

En 2022, se obtuvo un índice de satisfacción laboral de 54 %, 4 % menos que el año anterior, calificando en el intervalo de «Mejora». El nivel de participación fue del 70 %, creciendo de manera importante respecto al año anterior.

Cuadro 16
Resultados de encuestas de clima laboral

Índices	2019	2018	2020	2021	2022
Satisfacción	60 %	66 %	59 %	58 %	54 %
Participación	57 %	62 %	52 %	61 %	70 %

Fuente: Gerencia de Recursos Humanos y Cultura

El BN evidencia un compromiso constante por el crecimiento y buena gestión en beneficio de nuestros trabajadores, teniendo en cuenta procesos efectivos en temas coyunturales como la seguridad y salud en el trabajo, el bienestar, y el fortalecimiento de capacidades.

Diversidad, inclusión, descentralización y rotación de trabajadores

(2-7)

La cantidad de trabajadores por modalidad, en 2022, fue:

Cuadro 17

Cantidad de trabajadores 2022

Tipo de contrato	Mujeres	Hombres	Total general
Determinado	708	272	980
Indeterminado	1 904	2 276	4 180
Total	2 612	2 548	5 160

Fuente: Gerencia de Recursos Humanos y Cultura

El 50,62 % pertenece al sexo femenino, y el 49,37 %, al masculino. Se evidencia también que el 18,99 % de los trabajadores se halla a plazo determinado, y el 81 %, a plazo indeterminado.

La cantidad de trabajadores con discapacidad en recientes años se señala en el siguiente cuadro:

Cuadro 18

Cantidad de trabajadores con discapacidad

Ítem	Cantidad de trabajadores con discapacidad
2020	13
2021	12
2022	12

Fuente: Gerencia de Recursos Humanos y Cultura

La cantidad de trabajadores con discapacidad, en 2022, representa el 0,23 % del total de trabajadores del BN.

El siguiente cuadro muestra la cantidad de trabajadores en la modalidad de plazo determinado en tiempo tanto completo como parcial; trabajadores a plazo indeterminado, trabajadores con medida judicial definitiva y trabajadores bajo la modalidad de medida cautelar en todas nuestras agencias y oficinas a escala nacional.

Cuadro 19

Trabajadores por sexo y modalidad

Detalle de contrato	Mujeres	Hombres	Total general
Definitiva	317	523	840
Determinado tiempo completo	95	57	152
Determinado tiempo parcial	606	212	818
Indeterminado	1 543	1 635	3 178
Medida cautelar	51	121	172
Total	2 612	2 548	5 160

Fuente: Gerencia de Recursos Humanos y Cultura



De 5 160 trabajadores, el 61,59 % del personal del BN se halla a plazo indeterminado (permanente); el 16,28 %, con medida judicial definitiva; el 15,85 %, a plazo determinado labora a tiempo parcial; el 2,95 %, a tiempo completo, mientras que el 3,33 %, bajo la modalidad de medida cautelar.

La distribución del personal del BN por sexos en Lima y provincias es la siguiente:

Cuadro 20
Distribución del personal por sexo

Región	Mujeres	Hombres	Total general
Lima	1 189	1 460	2 649
Provincias	1 423	1 088	2 511
Total	2 612	2 548	5 160

Fuente: Gerencia de Recursos Humanos y Cultura

La proporción en provincias para el sexo femenino es mayor al masculino (50,62 % versus 49,38 %). En Lima, el 44,88 % pertenece al sexo femenino, y el 55,12 %, al masculino.

El BN evidencia un compromiso constante por el crecimiento y buena gestión en beneficio de nuestros trabajadores.

(2-21, 405-2)

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

Cuadro 21
Niveles de salarios en relación con el mínimo y promedio por categoría

Categoría	Ratio		Variación de remuneración
	RB*/RM**		
	Mujeres	Hombres	
Apoderado	142 %	142 %	0 %
Apoderado adjunto	123 %	124 %	1 %
Apoderado especial		101 %	
Apoderado general	153 %	150 %	-3 %
Especialista II	139 %	134 %	-5 %
Especialista III		149 %	
Funcionario	113 %	115 %	2 %
Gerente	104	105 %	1 %
Oficinista I	108 %	108 %	0 %
Oficinista II	114 %	131 %	17 %
Oficinista III	113 %	117 %	4 %
Oficinista IV	148 %	130 %	-18 %
Oficinista V	124 %	115 %	-9 %
Oficinista VI	131 %	131 %	0 %

Categoría	Ratio		Variación de remuneración
	RB*/RM**		
	Mujeres	Hombres	
Profesional I	112 %	112 %	0 %
Profesional II	123 %	123 %	0 %
Profesional III	135 %	135 %	0 %
Profesional IV	148 %	147 %	-1 %
Servicio I	117 %	117 %	0 %
Servicio II		134 %	
Servicio III		155 %	
Servicio IV	120 %	128 %	7 %
Servicio V		150 %	
Servicio VI	131 %	125 %	-6 %
Servicio VII		181 %	
Subgerente	107 %	106 %	-1 %
Técnico de red	103 %	102 %	-1 %

Categoría	Ratio		Variación de remuneración
	RB*/RM**		
	Mujeres	Hombres	
Técnico I	113 %	116 %	3 %
Técnico II	140 %	145 %	5 %
Técnico III	157 %	165 %	8 %
Técnico IV	163 %	166 %	3 %
Técnico V	197 %	199 %	2 %
Técnico VI	204 %	198 %	-6 %

* Promedio por categoría.
** Por categoría, según escala de remuneración vigente.

Fuente: Gerencia de Recursos Humanos y Cultura

(2-20)

El trabajador que ingresa al BN 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, debe pasar por un proceso de ascenso y promoción. En ambos casos existen criterios que se debe cumplir, de acuerdo con la Directiva Ascensos y Promociones (DIR-7500-O40-O3).

El BN no tiene salario mínimo por localidad. Se aplica por igual en todas las dependencias.

Durante 2022, se realizaron 749 nuevas contrataciones; 249 en Lima y 500 en provincias. Además, cesaron por des-pido o voluntariamente 183 trabajadores.

Cuadro 22

Trabajadores contratados en 2022

Región	Sexo	Grupo etario	Cantidad de empleados contratados en 2022
Lima	Femenino	Menor de 30 años	107
		Entre 30 a 50 años	76
		Mayor de 50 años	0
	Masculino	Menor de 30 años	32
		Entre 30 a 50 años	33
		Mayor de 50 años	1
Provincias	Femenino	Menor de 30 años	226
		Entre 30 a 50 años	137
		Mayor de 50 años	0
	Masculino	Menor de 30 años	84
		Entre 30 a 50 años	53
		Mayor de 50 años	0
Total			749

Fuente: Gerencia de Recursos Humanos y Cultura

Cuadro 23

Trabajadores que cesaron por despido o voluntariamente en 2022

Región	Sexo	Grupo etario	Cantidad de personas que cesaron en 2022
Lima	Femenino	Menores de 30 años	5
		Entre 30 a 50 años	29
		Mayores de 50 años	6
	Masculino	Menores de 30 años	7
		Entre 30 a 50 años	29
		Mayores de 50 años	15
Provincias	Femenino	Menores de 30 años	30
		Entre 30 a 50 años	23
		Mayores de 50 años	1
	Masculino	Menores de 30 años	17
		Entre 30 a 50 años	20
		Mayores de 50 años	1
Total			183

Fuente: Gerencia de Recursos Humanos y Cultura

(404-2)

Asimismo, se desarrollaron los siguientes programas dirigidos a los trabajadores para mejora de aptitudes.

Cuadro 24
Capacitación de aptitudes a los trabajadores

Actividad capacitación	Tipo de actividad	Alcance	Cantidad de horas programadas	Cantidad de participantes
Educación financiera	Curso virtual	Personal administrativo	26	2
		Personal operativo de Lima		2
		Personal operativo provincias		2
Competencias para el trabajo remoto	Curso virtual	Personal administrativo	24	2
		Personal operativo de Lima		3
		Personal operativo provincias		1
Integridad y lucha contra la corrupción	Curso virtual	Personal administrativo	3	1 239
		Personal operativo de Lima		953
		Personal operativo provincias		1 838

Actividad capacitación	Tipo de actividad	Alcance	Cantidad de horas programadas	Cantidad de participantes
Integridad y procedimientos de denuncias	Curso virtual	Personal administrativo	8	5
		Personal operativo de Lima		2
		Personal operativo provincias		2
Gestión del tiempo y las emociones en el ámbito laboral	Curso virtual	Personal administrativo	48	4
		Personal operativo de Lima		13
		Personal operativo provincias		33
Total			109	4 101

Fuente: Gerencia de Recursos Humanos y Cultura

(303-5)

Asimismo, se desarrollaron las siguientes capacitaciones de inducción y de ayuda para facilitar la empleabilidad.

Cuadro 25

Capacitación de inducción y de ayuda para la empleabilidad

Actividad capacitación	Tipo de actividad	Alcance	Cantidad de horas programadas	Cantidad de participantes
¿Cómo generar ambientes seguros para innovar?-Mindset del cambio	Curso virtual externo	Personal administrativo	3	514
Mindset del cambio cultural	Taller	Líderes BN	3	53
Programa de inducción (onboarding BN)-Amigo BN	Charla	Nuevos trabajadores	1	16
Inducción Institucional 2022	Curso virtual	Nuevos trabajadores	3	65
Inducción Institucional BN-Código de Ética	Curso virtual	Nuevos trabajadores	3	40
Inducción Institucional BN-Seguridad y Salud en el Trabajo	Curso virtual	Nuevos trabajadores	3	41
Inducción Institucional BN-Sistema de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo	Curso virtual	Nuevos trabajadores	3	65

Actividad capacitación	Tipo de actividad	Alcance	Cantidad de horas programadas	Cantidad de participantes
Programa de Entrenamiento en el Trabajo-supervisores agencias 1 y 2	Programa	Supervisores	30	1
Programa de Entrenamiento en el Trabajo-jefe de caja	Programa	Personal jefatural red de agencias	30	1
Inducción Institucional BN-practicantes	Curso virtual	Practicantes	3	104
Inducción Institucional-PEFB-BLENDED-GS	Curso virtual	Nuevos trabajadores-gestores de servicio	3	60
Programa de Entrenamiento y Formación Bancaria (onboarding)-GS/RP	Programa	Nuevos trabajadores-gestores de servicio	120	424
Programa de Entrenamiento en el Trabajo-administradores agencia 3	Programa	Nuevos trabajadores	30	2

Actividad capacitación	Tipo de actividad	Alcance	Cantidad de horas programadas	Cantidad de participantes
Programa de Entrenamiento en el Trabajo 2022	Programa	Nuevos trabajadores	40	488
Programa de Entrenamiento y Formación Bancaria-gestor comercial	Programa	Nuevos trabajadores	120	1
Programa de Entrenamiento y Formación Bancaria-promotor de servicios	Programa	Nuevos trabajadores	120	4
Programa de Entrenamiento y Formación Bancaria-gestor comercial	Programa	Nuevos trabajadores	120	17
Programa de Entrenamiento y Formación Bancaria-GS/RP	Programa	Nuevos trabajadores	120	80
Total			755	1 976

Fuente: Gerencia de Recursos Humanos y Cultura

(404-3)

Las evaluaciones periódicas de desempeño y desarrollo profesional se aplican a todos los trabajadores. El gerente general es evaluado por el Directorio. Este, a su vez, evalúa a los gerentes de línea, apoyo y asesoría. Estos últimos evalúan a los subgerentes, quienes por su parte hacen lo propio con el personal de las oficinas que tienen a su cargo.

Cuadro 26
Trabajadores evaluados por categoría y sexo

Categoría laboral	Sexo	Cantidad	Porcentaje
Gerente	Masculino	14	0,37 %
	Femenino	2	0,05 %
Subgerente	Masculino	30	0,79 %
	Femenino	21	0,56 %
Apoderado	Masculino	167	4,42 %
	Femenino	91	2,41 %
Funcionario	Masculino	244	6,46 %
	Femenino	134	3,55 %
Especialista	Masculino	5	0,13 %
	Femenino	2	0,05 %
Profesional	Masculino	242	6,41 %
	Femenino	211	5,59 %
Técnico	Masculino	865	22,91 %
	Femenino	1 013	26,83 %

Categoría laboral	Sexo	Cantidad	Porcentaje
Técnico de Red	Masculino	44	1,17 %
	Femenino	35	0,93 %
Oficinista	Masculino	35	0,93 %
	Femenino	8	0,21 %
Servicio	Masculino	102	2,70 %
	Femenino	6	0,16 %
Sin Categoría	Masculino	174	4,61 %
	Femenino	331	8,77 %

Fuente: Gerencia de Recursos Humanos y Cultura

De acuerdo con el documento normativo que rige el proceso de valoración de aporte, existe el criterio de que el trabajador será evaluado siempre y cuando haya desempeñado funciones en el BN por un tiempo no menor a 180 días del periodo evaluado. Por esta razón, la cantidad de trabajadores evaluados difiere de la cantidad de trabajadores de la planta de personal.



(405-1)

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

Cuadro 27
Trabajadores por sexo, edad y categoría profesional

Categoría profesional	Sexo	Grupos etarios	Cantidad de empleados
Gerente	Femenino	Entre 30 y 50 años	2
		Mayor de 50 años	1
	Masculino	Entre 30 y 50 años	2
		Mayor de 50 años	8
Subgerente	Femenino	Entre 30 y 50 años	13
		Mayor de 50 años	12
	Masculino	Entre 30 y 50 años	14
		Mayor de 50 años	18
	Femenino	Menor de 30 años	1
		Entre 30 y 50 años	48
Apoderado	Femenino	Mayor de 50 años	54
		Entre 30 y 50 años	75
	Masculino	Mayor de 50 años	107
		Entre 30 y 50 años	107
Especialista	Femenino	Mayor de 50 años	2
	Masculino	Mayor de 50 años	5

Categoría profesional	Sexo	Grupos etarios	Cantidad de empleados
Funcionario	Femenino	Menor de 30 años	3
		Entre 30 y 50 años	97
		Mayor de 50 años	81
	Masculino	Menor de 30 años	2
		Entre 30 y 50 años	149
		Mayor de 50 años	176
Profesional	Femenino	Entre 30 y 50 años	158
		Mayor de 50 años	67
	Masculino	Menor de 30 años	1
		Entre 30 y 50 años	151
		Mayor de 50 años	121
Técnico	Femenino	Menor de 30 años	49
		Entre 30 y 50 años	839
		Mayor de 50 años	407
	Masculino	Menor de 30 años	39
		Entre 30 y 50 años	567
		Mayor de 50 años	559

Categoría profesional	Sexo	Grupos etarios	Cantidad de empleados
Servicio	Femenino	Menor de 30 años	1
		Entre 30 y 50 años	3
		Mayor de 50 años	7
	Masculino	Menor de 30 años	1
		Entre 30 y 50 años	44
		Mayor de 50 años	99
Oficinista	Femenino	Menor de 30 años	407
		Entre 30 y 50 años	310
		Mayor de 50 años	17
	Masculino	Menor de 30 años	150
		Entre 30 y 50 años	140
		Mayor de 50 años	52
Técnico de red	Femenino	Menor de 30 años	4
		Entre 30 y 50 años	26
		Mayor de 50 años	3
	Masculino	Menor de 30 años	2
		Entre 30 y 50 años	32
		Mayor de 50 años	34
Total			5 160

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 93 % y 105 % respecto al 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 28
Relación de remuneraciones según categoría y sexo

Categoría profesional	Sexo	Remuneración promedio	Relación remuneración mujer/hombre
Gerente	Femenino	14 829	99 %
	Masculino	15 004	
Subgerente	Femenino	10 664	101 %
	Masculino	10 599	
Apoderado	Femenino	8 034	97 %
	Masculino	8 253	
Funcionario	Femenino	4 987	98 %
	Masculino	5 078	
Oficinista	Femenino	2 931	105 %
	Masculino	2 802	
Profesional	Femenino	4 924	99 %
	Masculino	4 968	

Categoría profesional	Sexo	Remuneración promedio	Relación remuneración mujer/hombre
Servicio	Femenino	2 540	93 %
	Masculino	2 741	
Técnico	Femenino	3 392	99 %
	Masculino	3 439	
Técnico de red	Femenino	1 849	101 %
	Masculino	1 838	

Fuente: Gerencia de Recursos Humanos y Cultura



(406-1)

Durante 2022, no se han presentado 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, 403-4, 403-5, 403-8, 403-9, 403-10)

En el BN, cumplimos con la Ley N° 28783 (Ley de SST) y su reglamento. Por ello, los comités y subcomités de SST representan al 100 % de trabajadores y se encuentran conformados en forma paritaria, es decir, el 50 % de sus

miembros representa a la empresa y el otro 50 % a los trabajadores del BN.

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.

Durante 2022, no se registraron eventos no deseados en practicantes, trabajadores a tiempo parcial y completo u otros. Los tipos de accidentes –TFA, TIEP, TDP y TAL– y las muertes por accidente laboral o enfermedad profesional, desglosados por provincias, Lima y sexo de los empleados, son las siguientes:

Cuadro 29

Accidentes y enfermedades laborales

Región	Sexo	Tipo de evento	Tasa 2020	Tasa 2021	Tasa 2022
Lima	Femenino	Tipo de accidente-Frecuencia de accidente-TFA	0	1,341	1,03
		Enfermedades profesionales-TIEP	0	0	0
		Días perdidos-TDP	0	6,04	7,0
		Absentismo-TAL	0	0	0
		Víctimas mortales relacionadas con el trabajo	0	0	0

Región	Sexo	Tipo de evento	Tasa 2020	Tasa 2021	Tasa 2022
Lima	Masculino	Tipo de accidente-Frecuencia de accidente-TFA	0,08	0	0
		Enfermedades profesionales-TIEP	0	0	0
		Días perdidos-TDP	14	0	0
		Absentismo-TAL	0	0	0
		Víctimas mortales relacionadas con el trabajo	0	0	0
Provincias	Femenino	Tipo de accidente-Frecuencia de accidente-TFA	0,08	1,37	0
		Enfermedades profesionales-TIEP	0	0	0
		Días perdidos-TDP	3	9,61	0
		Absentismo-TAL	0	0	0
		Víctimas mortales relacionadas con el trabajo	0	0	0
	Masculino	Tipo de accidente-Frecuencia de accidente-TFA	0	1,82	0
		Enfermedades profesionales-TIEP	0	0	0
		Días perdidos-TDP	0	54,62	0
		Absentismo-TAL	0	0	0
		Víctimas mortales relacionadas con el trabajo	0	0	0
Total			17,16	74,80	8,03

Fuente: Gerencia de Recursos Humanos y Cultura

Las tasas de personal no empleado a tiempo completo como practicantes, personal temporal son las siguientes:

Cuadro 30
Accidentes y enfermedades laborales personal temporal

Región	Sexo	Tipo de evento	Tasa
Lima	Femenino	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
	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

Región	Sexo	Tipo de evento	Tasa
Provincias	Femenino	Tipo de accidente-Frecuencia de accidente-TFA	1,03
		Enfermedades profesionales-TIEP	0
		Días perdidos-TDP	10
		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
Total			11,03

Fuente: Gerencia de Recursos Humanos y Cultura

En relación con los proveedores, se solicita la firma de una declaración jurada en la que se especifique el cumplimiento de la Ley N° 28783 (Ley de SST) y su reglamento, especialmente a los proveedores de servicios vinculados con seguridad y limpieza.

(2-30)

Durante el 2022 el BN firmó convenio colectivo con siete sindicatos: 25 de Junio, Justicia y Dignidad, REDBAN, SIDETBAN, SINATBAN, SINATRABAN y SUTBAN. El 82 % de los trabajadores es miembro de algún sindicato y los convenios solo benefició a los afiliados.

Cuadro 31
Cantidad de trabajadores sindicalizados

Descripción	Trabajadores 2021	% de participación 2021	Trabajadores 2022	% de participación 2022
No sindicalizados	1 126	23 %	922	17,87 %
Sindicalizados	3 730	77 %	4 238	82,13 %
Total de trabajadores	4 856	100 %	5 160	100 %

Fuente: Gerencia de Recursos Humanos y Cultura

Cuadro 32
Cantidad de trabajadores por sindicato

Sindicatos	Cantidad de trabajadores 2021	% de participación 2021	Cantidad de trabajadores 2022	% de participación 2022
25 de junio	52	1 %	15	0,35 %
Justicia y Dignidad	207	6 %	379	8,94 %
REDBAN	49	1 %	102	2,41 %
SIDETBAN	74	2 %	129	3,04 %
SINATBAN	1 887	51 %	1 801	42,50 %
SINATRABAN	65	2 %	108	2,55 %
SUTBAN	1 396	37 %	1 704	40,21 %
Total	3 730	100 %	4238	100,00 %

Fuente: Gerencia de Recursos Humanos y Cultura

Capacitación

(404-1)

En el BN promovemos el crecimiento profesional de nuestros colaboradores, buscado que la actualización académica se encuentre acorde con la optimización de procesos, la actualización de normativas y la promoción de una alta eficiencia operativa.

El fortalecimiento de capacidades se encuentra plasmado en el Plan Anual de Entrenamiento y Capacitación 2022.

Cuadro 33

Horas de formación de los trabajadores por sexo

Sexo	2020			2021			2022		
	Horas de capacita- ción	Cantidad de empleados	Promedio	Horas de capacita- ción	Cantidad de empleados	Promedio	Horas de capacita- ción	Cantidad de empleados	Promedio
Femenino	923 227	2 514	367	653 117	2 364	276	250 808	2 736	91,7
Masculino	743 859	2 665	279	579 382	2 492	232	193 550	2 651	75,6
Total	1 667 086	51 789	322	1 232 499	4 856	254	444 358	5 297	83,8

Fuente: Gerencia de Recursos Humanos y Cultura

Como se evidencia en el cuadro líneas arriba, respecto a 2021, las horas de capacitación por persona muestran una baja del 36 % en promedio. Esto se explica por el inicio de las actividades presenciales en las sedes administrativas.

Es preciso también destacar que en la categoría altos directivos, disminuyeron las horas per cápita de capacitación, pasando de 140 a 62,3 horas de capacitación/persona/año.

Cuadro 34

Horas de formación de los trabajadores por categoría profesional

Categoría profesional	2021			2022		
	Cantidad de colaboradores	Horas de formación	Horas de formación per cápita	Cantidad de colaboradores	Horas de formación	Horas de formación per cápita
Altos directivos	71	9914	140	63	3 928	62,3
Directivos nivel intermedio	1 006	286 544	285	834	79 371	95,2
Profesionales	521	100 654	193	626	43 650	69,7
Personal operativo, técnicos y servicio	3 460	708 585	205	3 774	317 409	84,1

Fuente: Gerencia de Recursos Humanos y Cultura

(404-2)

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

Cuadro 35

Actividades y centros de capacitación

Actividad de capacitación	Cantidad de horas	Cantidad de participantes	Centro de Capacitación
Diplomado en Marketing y Negocios Digitales (OIM)	60	94	ECLASS Perú SAC
Nuevas Tecnologías para Business Intelligence	16	35	Universidad ESAN, Lima
III Seminario Virtual PLAFT 2022-ASBANC	12	7	ASBANC
Diplomado en Administración y Gestión de Negocios (OIM)	192	50	ECLASS Perú SAC
Seminarios de Riesgo Operacional y Prevención del Fraude	14	10	ASBANC
Diplomado en Gestión Ágil de Proyectos (OIM)	192	41	ECLASS Perú SAC
III Seminario Internacional Prevención y Gestión de Riesgos LAFT 2022	13	6	ASOMIF Perú

Fuente: Gerencia de Recursos Humanos y Cultura

Adicionalmente, se presenta el porcentaje de empleados que ha recibido formación sobre integridad y anticorrupción, desglosados entre personal administrativo y de la red de agencias.

Cuadro 36

Cantidad de trabajadores participantes en cursos de integridad y anticorrupción

Actividad de capacitación integridad y lucha contra la corrupción	2020		2021		2022	
	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje
Personal administrativo	1 229	27,55 %	1 066	34,25 %	1 357	31,64 %
Personal operativo de Lima	1 044	23,40 %	632	20,31 %	971	22,64 %
Personal operativo de provincias	2 188	49,05 %	1 414	45,44 %	1 961	45,72 %
Total	4 461	100 %	3 112	100 %	4 289	100 %

Fuente: Gerencia de Recursos Humanos y Cultura

Cuadro 37

Porcentaje de avance de participación en cursos de integridad y anticorrupción

Nº	Acciones institucionales	Indicador	Unidad de medida	Meta	Cifra alcanzada 2022	Porcentaje de avance cuantitativo
1	Capacitar al 100 % de trabajadores ingresante en ética e integridad	Trabajadores ingresantes al BN capacitados en materia de ética e integridad	Porcentaje de trabajadores ingresantes capacitados en materia de ética e integridad	100 % de trabajadores ingresantes capacitados	534 trabajadores ingresantes, capacitados en ética e integridad	73,85 %
2	Implementar y desarrollar programas de desarrollo de capacidades en materia de contratación pública incluyendo aspectos de integridad	Cantidad de programas ejecutados	Programas	Un programa de capacitación desarrollado (a 2022)	Se realizó una capacitación sincrónica especializada en materia de contratación pública, incluyendo aspectos de integridad y cuatro capacitaciones virtuales asincrónicas	92,76 %
3	Capacitar permanentemente al personal en políticas de integridad	Programas de capacitación desarrollados	Porcentaje de implementación (%)	Un programa de capacitación desarrollado (a 2022)	4 350 trabajadores realizaron los cursos de «Integridad y lucha contra la corrupción», «Integridad y acceso a la Información pública» e «Integridad y procedimiento de denuncias»	95,00 %

Fuente: Oficialía de Cumplimiento Normativo y Conducta de Mercado

Derechos humanos

(2-23)

En 2022, como en años anteriores, no se presentó ningún caso de discriminación interna ni externa por razones de raza, sexo, color, opinión política, religión. El Código de Ética del BN vigente, en su artículo 5 literal A, sobre prácticas laborales y de conducta personal, establece que los directores y trabajadores deben propiciar un ambiente laboral en el que prime el respeto, el profesionalismo y la dignidad humana, rechazando cualquier actitud de carácter despectivo, discriminatorio, ofensivo u hostil hacia una persona o grupo de personas.

Asimismo, se llevaron a cabo 34 444 horas de formación de los empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos, llegando a 4 289 empleados formados (82,86 %), durante 2022, en políticas o procedimientos sobre este punto.

Cuadro 38
Personal de seguridad capacitado en derechos humanos

Cantidad de trabajadores contratados directamente por el BN	Cantidad de trabajadores capacitados	% de trabajadores capacitados
41	40	97,56 %

Fuente: Gerencia de Recursos Humanos y Cultura

(408-1)

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

Nuestra Política de Responsabilidad Social y Sostenibilidad indica en el artículo 21.4 que en el BN 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 y toda manifestación de discriminación por razones de raza, edad, género, discapacidad u otra circunstancia.

(410-1)

Por otro lado, el personal de seguridad del BN ha recibido capacitación formal específica sobre las políticas o los procedimientos definidos en derechos humanos y su aplicación en seguridad.

Cabe precisar que se brindaron capacitaciones en relación con los siguientes temas:

Cuadro 39
Actividades de capacitación en derechos humanos

Relación de actividades de capacitación	
1	Igualdad de Género 2022
2	Integridad y Lucha contra la Corrupción
3	Gestión de Conflicto de Interés
4	Hostigamiento Sexual-CIFHS solo comité
5	Inducción Institucional BN-Código de Ética
6	Código de Ética-PEFB-BLENDED-GS
7	Integridad y Acceso a la Información Pública
8	Taller Especializado en Derecho Laboral

Fuente: Gerencia de Recursos Humanos y Cultura

Cumplimiento

(2-27)

Al cierre de 2022, el BN no tiene procesos abiertos por incumplimiento de las normativas ambientales, ni registra procesos judiciales o administrativos en materia de incumplimiento de leyes o normas.

En cuanto a procesos laborales, informamos lo siguiente:

Cuadro 40
Procesos laborales más frecuentes

Materia	Cantidad
Productividades (laboral)	1 826
Bonificación por tiempo de servicios (laboral)	927
Desnaturalización de contratos de locación (laboral)	296
Beneficios sociales (laboral)	39
Despido, reposición e IDP (laboral)	514
Impugnación de resolución administrativa (previsional)	494
Decretos de urgencia (previsional)	110
Bonificación por tiempo de servicios (previsional)	261
Productividades (previsional)	162

Fuente: Gerencia de Recursos Humanos y Cultura

Clientes



(2-6)

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

Asimismo, especifica que el BN brinda sus productos y servicios en lugares de difícil acceso y en los que es UOB, en su compromiso con la inclusión económica y para la atención de las necesidades financieras de todos los peruanos.

Nuestros productos se dirigen a trabajadores del sector público y a los pensionistas del Estado, quienes pueden acceder a préstamos personales con descuentos por planilla, préstamo para estudios y para compra de deudas de tarjetas de crédito, créditos hipotecarios en la modalidad de mejora, ampliación o remodelación, o las modalidades de compra de bien a futuro, bien terminado o traslado de deuda. Asimismo, se ofrece tanto a los gobiernos locales como a los GORE créditos para proyectos de desarrollo local o regional.

Todo material publicitario de nuestros productos y servicios es remitido por la Subgerencia de Publicidad y Posicionamiento de Marca o del área responsable del producto a la Oficialía de Cumplimiento Normativo y Conducta de Mercado y a la Gerencia Legal (Subgerencia de Asuntos Bancarios y Financieros), que se encargan de definir si cumplen con las regulaciones y normativas correspondientes de todo material publicitario, para la emisión de su conformidad, respecto al cumplimiento de las leyes de protección al consumidor, normas establecidas por la SBS e INDECOPI, entre otras, según la Directiva BN-DIR-4200-172-01 sobre gestión de la publicidad del BN.

Además, cabe precisar que toda pieza publicitaria debe señalar la siguiente glosa: «Esta información es proporcionada con arreglo a la Ley N° 28587 y al Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero, aprobado mediante resolución SBS N° 3274-2017». Así como la fecha de inicio de vigencia de la pieza publicitaria.

En 2022, como en años anteriores, no tenemos registrados procesos judiciales o administrativos relacionados con la información y el etiquetado de nuestros productos y servicios.

En el BN realizamos encuestas de satisfacción de clientes por medio de la modalidad «cliente incognito», obteniendo los siguientes resultados:

Cuadro 41

Resultados porcentaje de satisfacción: estudio cliente incógnito

Índice	2020	2021	2022
Cliente incógnito	81,7 %	84 %	81,4 %

Fuente: Subgerencia de Calidad

(413)

En el BN tenemos clientes en zonas de pobreza extrema, en donde se atiende sobre todo a los beneficiarios de los programas sociales Juntos, Contigo y Pensión 65, que reciben una subvención del Estado debido a su condición de vulnerabilidad.

Cuadro 42

Cantidad de operaciones por programas sociales

Programa social	Cantidad de operaciones	Porcentaje
Programa Juntos	7 367 486	34,87 %
Servicio de pagaduría programa Pensión 65	3 291 893	15,58 %
Servicio de pagaduría programa Contigo	941 570	4,45 %
FISE	9 522 724	45,08 %
Total	21 123 673	100,00 %

Fuente: Gerencia de Operaciones

(2-6)

Págalo.pe

Contamos con la plataforma informática Págalo.pe, que permite a cualquier ciudadano (cliente o no del BN) efectuar el pago de tasas o servicios de las entidades del Estado desde cualquier lugar mediante una PC o un *smartphone* con acceso a internet, empleando tarjetas de crédito o débito de cualquier entidad financiera, BIM o efectivo en un agente MultiRed.

Beneficios de Págalo.pe:

- Se puede pagar desde cualquier lugar, empleando diversos dispositivos (PC, *smartphone*, *tablet*, etc.) con acceso a internet las 24 horas del día los 365 días del año.
- Ahorro de tiempo y dinero al no tener que ir a agencias del BN para pagar por trámites ante entidades del Estado ni hacer colas de espera.
- Algunos trámites como los requeridos para la obtención del certificado de antecedentes policiales (PNP), el certificado de antecedentes penales (PJ) o el certificado de antecedentes judiciales están digitalizados al 100 %, tanto por el pago en el BN (por medio de Págalo.pe) como por el trámite ante la entidad (*online* mediante los portales web). Por esta razón, todo el trámite, hasta la emisión de los certificados, se hace *online*, sin salir de casa o el trabajo.

Es necesario precisar que, durante 2022, se realizaron las siguientes acciones para la mejora de la plataforma:

- Se incorporaron nuevas entidades, como MRE, DRTC Cajamarca, SUNEDU y Editora Perú.
- Se incorporaron nuevas tasas en las entidades MIGRACIONES, PNP, JNE y SUNARP, contando con 483 conceptos de pagos entre tasas, servicios y multas de 27 entidades públicas.
- Se incorpora la billetera digital Yape, pero solo para quienes cuentan con esta *app* del BCP.
- Mejora continua de la web del canal Págalo.pe.
- Se iniciaron las gestiones para la incorporación de dos nuevos conceptos de pagos de SUNAT y el nuevo diseño *front* de la plataforma web Págalo.pe.

Al cierre de 2022, se registraron 8,6 millones de operaciones con una tasa de crecimiento del 9 % respecto a 2021. Estas operaciones acumuladas se traducen en S/634 millones acumulados anualmente con una tasa de crecimiento de 10 % respecto a 2021. La plataforma cuenta con 3 071 555 afiliados.

Págalo.pe, permite a cualquier ciudadano efectuar el pago de tasas o servicios de las entidades del Estado desde cualquier lugar mediante una PC o un *smartphone* con acceso a internet.

Cajeros automáticos

El canal cajeros automáticos radica en su disponibilidad las 24 horas del día los 365 días del año. Este permite realizar retiros de dinero, consultas de saldo, pago de tasas de diversas entidades públicas, transferencias y giros, entre otras operaciones bancarias. Asimismo, resaltamos el compromiso e importante participación que el BN ha tenido para disponer y brindar el pago de bonos decretados por el Gobierno a todos los beneficiarios por medio de 1 106 cajeros automáticos operativos a escala nacional.

Entre los principales beneficios, destacan:

- Inclusión financiera de distritos no bancarizados a escala nacional
- Instalación en puntos estratégicos y UOB
- Disponibilidad las 24 horas del día los 7 días de la semana
- Los usuarios pueden ser o no clientes del BN
- Disponibilidad de las principales transacciones del BN (retiro, retiro sin tarjeta, pago de tasas, pago de servicios, emisión de giros, pago de giros y 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 2022, se registraron 1 106 cajeros automáticos y contamos con una proyección hacia 2023 de un crecimiento del 3 %. Este canal realiza 6 millones de transacciones mensualmente a escala nacional, incluido puntos considerados como UOB. Por ello, en 2022, hemos reforzado la seguridad lógica de nuestra red de cajeros automáticos, implementado un disco duro encriptado que asegure la información sensible de nuestros clientes, así como la actualización de *software* base para la lectora de tarjetas, permitiendo a los periféricos tener un periodo de operatividad más constante.

BIM

BIM es una billetera móvil de afiliación gratuita que permite contar con dinero seguro sin necesidad de cuentas bancarias. De esta manera, mediante un celular, se puede enviar, recibir y retirar dinero, recargar el celular, y pagar servicios, entre otras opciones. Este servicio se dirige al ciudadano en general, cliente o no del BN. Los requisitos por cumplir son ser peruano y mayor de edad, y contar con un *smartphone*.

Esta herramienta permite realizar operaciones, entre otras billeteras electrónicas abiertas en el banco y en otras entidades financieras, como:

- Colocación y retiro de dinero
- Pago de servicios
- Recarga de celular
- Pago de préstamos
- Pago de compras en comercios
- Pago a proveedores.

Durante 2022, se registraron 397 179 transacciones generadas por los titulares de billeteras abiertas en el BN por un importe de S/36 664 317,75.

Cajeros corresponsales-agentes MultiRed

Es el canal presencial del BN con mayor cobertura a escala nacional. Permite efectuar las principales transacciones del BN, es decir, depósitos, retiros, pago de tasas y servicios de entidades públicas, empresas privadas y más. Este servicio se dirige al ciudadano en general, sea tarjetahabiente o no.

Entre los principales beneficios, cabe mencionar:

- Inclusión financiera de distritos no bancarizados a escala nacional
- Facilidad y rapidez en la instalación de nuevos puntos
- Disponibilidad de las principales transacciones del BN
- Capacidad de instalación de un agente corresponsal en cualquier distrito que cumpla con las condiciones técnicas básicas: luz y señal de datos (cableado, inalámbrica o satelital)
- Aumento de trasvase transaccional
- Descongestionamiento de colas en la red de agencias
- Ahorro de tiempo y dinero de los usuarios al no tener que viajar a las agencias del BN para realizar operaciones.



Al cierre de 2022, se registraron más de 158 millones de operaciones con una tasa de crecimiento de 11,7 % respecto a 2021. Estas operaciones representaron S/29 177 millones durante el mismo periodo, con una tasa de crecimiento de 13,5 % respecto al año precedente.

Este canal tiene 14 520 agentes propios con el total de transacciones, y 1 566 agentes Full Carga (externos), que operan solo con transacciones de pago de tasas y retiro sin tarjeta. Esto da un total de 16 086 agentes.

Este canal ha estado presente, en 2022, como UOB del BN, en 1 026 distritos a escala nacional, con 3 659 agentes operativos en el transcurso del año, contando con un volumen anual de 24 479 751 transacciones lo que representa el 15,4 % de las realizadas a escala nacional del canal de agentes.

Clave dinámica

El proyecto de la clave dinámica permitió poner a disposición de nuestros clientes el servicio de autenticación, permitiendo recibir la clave dinámica de ocho dígitos enviados a un teléfono registrado por el usuario, el cual es necesario para confirmar las operaciones en MultiRed virtual. Esta clave se visualiza en el dispositivo telefónico vinculado, y para operaciones en la *app* BN, no será necesario el uso de esta clave manualmente, ya que se registra de modo automático por la *app*, siempre que sea el dispositivo vinculado con la clave dinámica digital.

Entre los principales beneficios, encontramos:

- La clave dinámica digital es una herramienta de seguridad adicional para confirmar operaciones realizadas por la *app* BN y por MultiRed virtual, mitigando el riesgo de fraude.
- La clave dinámica digital se registra automáticamente por la *app* siempre sea en el dispositivo telefónico vinculado por el cliente.
- La clave dinámica digital de ocho dígitos será enviada con la descripción de la operación en proceso y no se puede usar para alguna otra operación distinta.
- Afiliarse a la clave dinámica digital requiere de la presencia del usuario en la agencia del BN, lo que asegura la titularidad del cliente y mitiga los riesgos de fraudes.
- No requiere llevar un dispositivo físico diseñado para tal fin y no hay costo de reposición por pérdida o robo.

Desde su puesta en producción hasta el 31 de diciembre de 2022, registramos que más del 60 % de nuestros clientes que cuentan con clave internet ya tienen la clave dinámica digital activa. Asimismo, más del 70 % de los usuarios que ya posee la clave dinámica digital la han usado al menos en una operación.

Chatbot BN

Con la finalidad de facilitar el acceso de los productos de banca personal a los clientes del BN, que por diferentes motivos no pudieron realizar o gestionar solicitudes de préstamos de manera presencial (por distancia, tiempo, discapacidad o escenarios de crisis, entre otros), se implementó en agosto de 2022 un programa informático basado en la inteligencia artificial (*chatbot* BN) para que, mediante la línea de atención vía WhatsApp al número 942-896-863, se brinde a los clientes una respuesta automática referida a consultas de calificación de los productos crediticios (préstamos, tarjeta de crédito, etc.), culminando con una llamada telefónica de un agente de *call center* al cliente para efectuar la evaluación.

La difusión de esta nueva herramienta de atención se ha realizado por medio de las redes sociales y portal web del BN, desde donde los clientes pudieron conectarse al WhatsApp desde su equipo móvil o PC. Al cierre de diciembre 2022, se contabilizó más de 15 mil usuarios mensuales en promedio los que contactaron al *chatbot* BN, de los cuales el 9 % precalifica para la atención con un ejecutivo del centro de atención por teléfono (*call center*).

(418-1)

A la fecha, se registraron 140 denuncias recibidas por violación de la privacidad.

Cuadro 43

Denuncias recibidas por violaciones a la privacidad

Año de registro	Atendidos	Pendientes	Total
2020	28	0	28
2021	52	0	52
2022	133	7	140

Fuente: Subgerencia de Experiencia del Cliente y Reclamos

El BN cuenta con lineamientos para gestionar adecuadamente eventos o incidentes de seguridad de información para proteger los datos de los clientes, contando con un enfoque sistemático para tramitar los temas de información y ciberseguridad que sean detectados, localizados, reportados, analizados y se tomen las acciones correctivas correspondientes, con el fin de limitar su impacto.

**(413-1)**

En el artículo 12 de la Política de Responsabilidad Social y Sostenibilidad del BN, se detalla que el BN está comprometido con el respeto de los derechos humanos de las personas con las que interactúa, así como de la ciudadanía con discapacidad y de las diversas minorías. Ello se garantiza por medio del cumplimiento de sus procesos y normas internas y externas vigentes, y de su compromiso en la realización de ajustes razonables para el ejercicio de derechos de las personas más vulnerable.

Por eso, durante 2022, se desarrollaron las siguientes acciones:

- Capacitación en lenguaje de señas y taller sobre orientaciones para la atención adecuada, dirigido al personal operativo de la Gerencia de Red de Agencias, reforzando la normativa interna BN-DIR-9700-057-04.
- Curso sobre protocolo de atención al cliente, dirigido a todo el personal operativo de la Gerencia de Red de Agencias, reforzando la normativa interna BN-DIR-7700-217-02.
- El BN se sumó a Soy Capaz, iniciativa del CONADIS diseñada para promover y facilitar el acceso laboral a las personas con discapacidad, colocando ofertas laborales, en las cuales se indicaba que las personas con discapacidad física motora inferior eran aptas a la postulación.

- La Subgerencia Captaciones y Pagaduría de la Gerencia de Operaciones llevó a cabo el servicio de pago a domicilio de pensiones de la ONP dirigido a personas con discapacidad o de edad avanzada que no pueden acceder a canales de atención del BN (red de agencias).
- Las subgerencias Infraestructura, Servicios y Seguridad han realizado visitas a 62 agencias de Lima Metropolitana, identificando que 14 de ellas requieren la implementación de 17 rampas de acceso para el ingreso a las oficinas y cajeros automáticos. Se proyecta concluir los diseños y los términos de referencia de las rampas para fines de marzo de 2023.
- Se han instalado los mobiliarios accesibles (recibidores-pagadores y mesas de formulario) para personas con discapacidad en dos agencias piloto de Lima Metropolitana (Chama y Villa El Salvador). Al cierre de 2022, se elaboraron las especificaciones técnicas para la adquisición de módulos en las agencias de Lima Metropolitana. Se proyecta que culmine en la primera semana de febrero de 2023.
- La Subgerencia de Servicios ha implementado barandas y pasamanos ergonómicos en rampas y escaleras, instalación de cintas antideslizantes en pisos de agencias, instalación de manijas tipo palanca en puertas interiores de agencias, trabajos menores en baños de agencias de diversas agencias de Lima Metropolitana.

En el artículo 12 de la Política de Responsabilidad Social y Sostenibilidad del BN, se detalla que el BN está comprometido con el respeto de los derechos humanos de las personas con las que interactúa

Nuestros proveedores



(2-6)

En el BN, la contratación de bienes y servicios se rige por la Ley N° 30225 (Ley de Contrataciones del Estado), su reglamento y modificatorias. De manera complementaria, contamos con el Manual de Contrataciones del Estado para el BN y el Manual para el Tratamiento de las Contrataciones/Subcontrataciones Significativas.

El Manual para el Tratamiento de las Contrataciones/Subcontrataciones Significativas en el BN cuenta con el objetivo de establecer los lineamientos y disposiciones para las contrataciones/subcontrataciones que realice el BN con terceros.

(204-1)

En el Capítulo IV «De los deberes y obligaciones» (Literal B, sub literal c sobre «De las Prácticas Comerciales»), se señala que «la elección de proveedores se hará a través de procesos competitivos e imparciales, que consideran criterios éticos, técnicos y económicos, evitando cualquier conflicto de interés, fraude o favoritismo en su selección, acorde con las normativas de escala nacional establecidos para ello. Previo a la contratación, se informará las condiciones que regirán la relación con los proveedores. En los contratos y documentos suscritos con ellos, se promoverán cláusulas que estipulan la obligación del proveedor de cumplir con las prácticas de seguridad y normas laborales y ambientales aplicables».

En 2022, se registraron 875 proveedores de los cuales 72 suministraron bienes, 800 servicios y 3 obras. El total de proveedores está distribuido de la siguiente manera:

Cuadro 44
Cantidad de proveedores por tipo de producto

Tipo de producto	Total	%
Bienes	72	8,23 %
Servicios	800	91,43 %
Obras	3	0,34 %
Total	872	100,00 %

Fuente: Gerencia de Administración y Logística

Cuadro 45
Importe contratado por región y tipo de producto

Tipo	Lima	Provincias	Total	%
Bienes	98 021 919,89	15 488 232,39	113 510 152,28	53,3 %
Servicios	72 030 448,88	27 602 359,54	99 632 808,42	46,7 %
Total	170 052 368,77	43 090 591,93	213 142 960,70	100,0 %
Participación	79,80 %	20,20 %	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.

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

En resumen, en el BN aplicamos en la evaluación de los proveedores lo dispuesto en la Ley de Contrataciones del Estado, su reglamento y las bases estandarizadas aprobadas por el OSCE y el Manual para las Contrataciones del BN.

Las políticas y procedimientos anticorrupción del BN son de conocimiento de nuestros proveedores, a quienes no solo se les entrega el Código de Ética, sino que también se les hace firmar una declaración jurada de su recepción. Dicho documento está publicado en el enlace

www.bn.com.pe/nosotros/archivos/CodigoEticaBN.pdf



Comunidad y sociedad



(411-1, 413-1)

Como se ha mencionado anteriormente, el BN propone y promueve el respeto irrestricto de los derechos humanos por medio de los diversos documentos y procesos de gestión.

En el período de vigencia del documento, no se ha reportado la violación de los derechos de ningún pueblo indígena, debido a que el respeto a la comunidad cercana en donde se encuentran nuestras oficinas ha sido debidamente cautelado, contando con un personal capacitado en políticas de integridad, que consideran el respeto a toda persona sin ningún tipo de discriminación.

Voluntariado corporativo

El Programa de Voluntariado Corporativo BN organizó la I jornada de voluntariado e intercambio de experiencias 2022, con una posición de campaña de donación y de voluntariado en eventos, como inicio de un nuevo programa de voluntariado y primera actividad pospandemia.

La campaña Juntos por Pamplona brindó apoyo a la mejora de condiciones del comedor popular Nuestra Señora del Carmen, ubicado en Pamplona Alta, distrito limeño de San Juan de Miraflores, beneficiando a 300 personas de la localidad.

Con el aporte voluntario de 118 colaboradores, se logró recaudar S/8 330, que sirvió para adquirir alimentos no perecibles, un tanque de agua, ladrillos, cemento y arena para la base de tanques de agua.

La mayor ayuda para el mencionado comedor fue la instalación del tanque de agua con capacidad de 2 500 litros. Esto permitirá la operatividad del comedor por aproximadamente una semana, minimizando el problema de desabastecimiento, ya que contaban

con un tanque de 1 000 litros cuya capacidad solo permitía el abastecimiento por dos días.

La actividad de voluntariado corporativo contó con la participación de 25 voluntarios BN, quienes brindaron su tiempo y desplegaron sus habilidades mediante la dirección de juegos interactivos para los niños asistentes, acompañados de sus padres, y el desarrollo del taller Educación Financiera, dirigido a 58 lideresas de las ollas comunes de Pamplona Alta.

Es importante destacar que, tras dos años de emergencia sanitaria, se evaluó el programa de voluntariado corporativo del BN para verificar las acciones emprendidas y el horizonte con que se deben implementar acciones que contribuyan a un programa eficiente y descentralizado.

Se cuenta con el Plan de Voluntariado Corporativo 2022-2024 cuyos objetivos son:

- Generar valor para el BN, contribuyendo a mejorar la experiencia del cliente e impulsando la educación e inclusión financiera.
- Generar valor para los colaboradores, brindándoles la oportunidad de impactar positivamente en la vida de otras personas y creando experiencias significativas que los voluntarios puedan vivir gracias a su participación en el programa.

- Generar valor para la sociedad, en particular a favor de niñas, niños, adolescentes, jóvenes y adultos mayores, enfocados en fortalecer e impulsar la educación e inclusión financiera y el emprendimiento.

En relación con los gastos efectuados en programas de voluntariado corporativo, se debe precisar que durante 2020 y 2021 se realizaron actividades bajo la modalidad virtual, por lo que el costo de estas no significó afectación de presupuesto.

En el siguiente cuadro, se detalla el presupuesto ejecutado, en 2022, y las horas promedio por voluntario.

Cuadro 46

Presupuesto y horas promedio de voluntariado corporativo

Año	Actividad	Importe S/	Horas promedio por voluntario
2020	Virtual	0	74
2021	Virtual	0	92
2022	Presencial	23 488,27	7

Fuente: Gerencia de Comunicaciones y Relaciones Institucionales

Bicicleteadas BN, Más Bici, Menos Humo

Con la finalidad de incentivar el uso de medios de transporte alternativos que no generan CO2 y contribuir al cuidado del medioambiente, el BN desarrolló dos bicicleteadas.

En junio y octubre de 2022, en Chiclayo y Pisco respectivamente, se desarrollaron las bicicleteadas Más Bici, Menos Humo, que tuvieron gran aceptación en la población de las mencionadas ciudades, asistiendo en diversos medios de transporte no motorizados, como bicicletas, patines, *scooters* y *skates*, para recorrer diez kilómetros en Chiclayo y ocho kilómetros en Pisco.

En Chiclayo, se contó con el apoyo de trece asociaciones de ciclistas, cuatro auspiciadores, más la ayuda de la Municipalidad Provincial de Chiclayo, la Gerencia Regional de Salud de Lambayeque, el Consejo Regional del Deporte de Lambayeque-IPD, la II Macro Región Policial Lambayeque, el Cuerpo General de Bomberos de Chiclayo y la Subprefectura Provincial de Chiclayo. En Pisco, se tuvo la colaboración de la Municipalidad Distrital de Pisco, la comisaría y la subprefectura de Pisco, y tres asociaciones de ciclistas de la localidad sureña, que ayudaron con el guiado y orden de los participantes.

Programa BN Te Cuida

El programa BN Te Cuida es una iniciativa que tiene como principal fin dotar a las personas de la tercera edad de herramientas para su protección ante diversos fraudes y estafas, además de empoderarlas con charlas de educación financiera.

BN Te Cuida se desarrolla en dos ámbitos: educación financiera y salud visual.

- Charlas de conocimiento y prevención relacionada con diversas modalidades de fraude y estafa. Asimismo, se informa sobre los elementos de seguridad en billetes y monedas, para evitar que los adultos mayores sean víctimas de la delincuencia. A su vez, se les informa sobre canales alternos del BN y cómo es su funcionamiento.
- Medición de vista y entrega de lentes en forma gratuita.

Durante 2022, este programa se desarrolló en las ciudades de:

Cuadro 47

Localidades y actividades del Programa BN Te Cuida

Educación financiera			
Ciudad	Mes	Charlas	Participantes
Cusco	Setiembre	Temática 1: Detección de billetes y monedas	180 adultos mayores
Moyobamba y Rioja	Noviembre		165 adultos mayores
Chimbote y Nuevo Chimbote	Noviembre	Temática 2: Modalidades de fraude y estafa	170 adultos mayores
		Temática 3: Uso de canales alternos (MultiRed celular, agentes, uso de cajero automático)	
		Las charlas se desarrollaron en los centros de adulto mayor de ESSALUD.	

Salud visual			
Ciudad	Mes	Charlas	Participantes
Cusco	Setiembre	La ONG CharityVision se encarga de la medición de vista y entrega de lentes en forma gratuita a los adultos mayores.	125 adultos mayores
Moyobamba	Noviembre		70 adultos mayores

Fuente: Gerencia de Comunicaciones y Relaciones Institucionales

Campañas en redes sociales

Mediante las redes sociales, se transmitió conocimientos orientados a mejorar la toma de decisiones que contribuyan al bienestar financiero de clientes, usuarios y ciudadanos en general, aprovechando el uso de la tecnología y el crecimiento de los entornos virtuales.

Campaña Alto al Fraude

Esta iniciativa busca conectar con el ciudadano por medio de la exposición de casos con personajes e historias cercanos a su realidad (*storytelling*), e informar sobre las diversas modalidades de estafas que se producen con los productos y servicios del BN.

Campañas #EsPosible y #YoSíPude

Mediante la campaña Yo Sí Pude, mostramos casos reales en los que los clientes y usuarios no sabían que podían realizar la operación por un canal alternativo y aprendieron cómo hacerlo.

En el caso de Es Posible, explicamos por medio de publicaciones en redes sociales que nuestros usuarios pueden realizar diversas operaciones por los canales alternos del BN.

Campaña #EsPosible

Con la campaña de productos Es Posible, le enseñamos a nuestros clientes las características de los productos que tiene el BN para ofrecerles, los requisitos y cómo adquirirlos.

Notas de prensa relacionadas con educación financiera

Durante 2022, se realizaron 57 publicaciones (notas de prensa), alojadas en la web/noticias, referidas a educación financiera. Estas, bajo el tratamiento de campañas informativas, fueron medidas sobre la base de valorización y audiencia. Las campañas fueron:

- Educación financiera
- Crédito hipotecario
- Tarjeta MultiRed
- Págalo.pe
- Quioscos digitales
- Agencia móvil
- Cajeros MultiRed
- Agentes MultiRed

Herramienta de gestión

El FONAFE pondera los sistemas de gestión mediante la plataforma SISMAD, herramienta integrada para la evaluación de cumplimiento de los sistemas de RSC, SCI, SIG, GCS, BGC y 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 e involucramiento con los grupos de interés.
- Reporte de sostenibilidad.
- Apoyo a la gestión del desarrollo de los grupos de interés
- Gestión del impacto de la EPE en las comunidades de su entorno.
- Relación con organizaciones sociales/locales.
- Financiamiento de las acciones de responsabilidad social.
- Sinergias en proyectos sociales de los grupos de interés.
- Planes y proyectos de responsabilidad social en temas sociales, económicos y ambientales.

El uso de este aplicativo permite evaluar nuestro accionar en materia de responsabilidad social y sostenibilidad con un enfoque que busque la excelencia y compromiso con nuestros grupos de interés. Para el año 2022, FONAFE calificó el accionar del BN con un 86.11% ubicando a la organización en el nivel de líder en la implementación de este sistema de gestión.

DESR

El DESR es un sello que busca reconocer 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 Sostenible y el CEMEFL.

Por sexto año consecutivo, el BN obtuvo este reconocimiento, basado en una herramienta de autoevaluación sustentada en evidencias, que consta de 114 indicadores que demuestran la transversalidad de la gestión de responsabilidad social, y el compromiso de las organizaciones con enfoque económico, social, ambiental y de gobernanza.

Cuadro 48

Resultados DESR

Puntajes totales						
Eje/Año	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Estrategia organizacional			80	62,86	72,86	84,29
Valores y cultura organizacional	73,09	91,95	83,13	75,43	81,14	94,29
Desarrollo con el entorno	56,52	56,67	80	75,17	93,79	97,93
Gestión de riesgos e impactos	76,92	74,02	90	54,44	74,44	84,44
Total	68,84	74,21	83,28	66,98	80,56	90,24

Fuente: Gerencia de Comunicaciones y Relaciones Institucionales

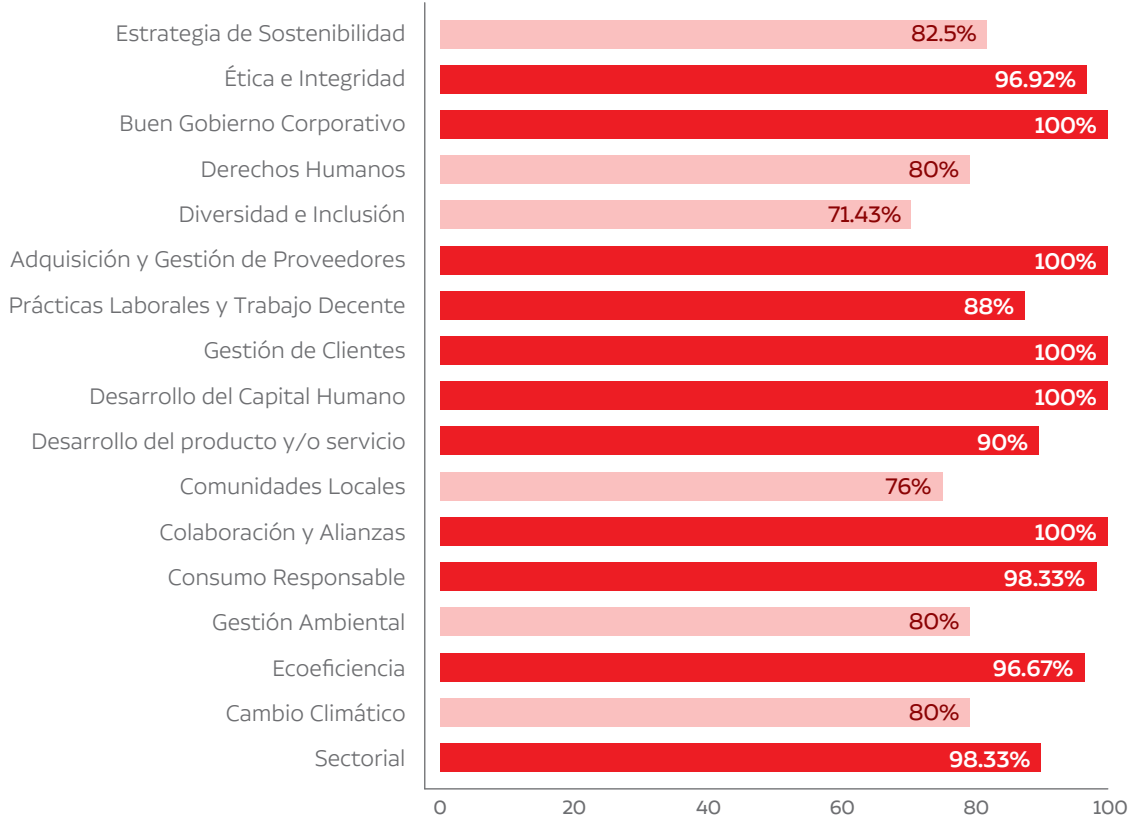
Considerando los resultados del reciente año en el DESR, podemos constatar que el BN está avanzando en la gestión de la sostenibilidad. Esto se evidencia en su calificación, ya que esta se incrementó en 9,68 puntos de un año a otro.



En el siguiente gráfico, se puede apreciar el desempeño del BN en cada uno de los temas.

Gráfico 6

Desempeño del BN en el DESR



Fuente: Gerencia de Comunicaciones y Relaciones Institucionales

En esta edición, el BN lidera con sus resultados en el sector finanzas, superando sus resultados anteriores y el promedio general en los ejes Desarrollo del Entorno, y Valores y Cultura Organizacional.

Nuestras actividades y su **impacto en el medioambiente**



Durante 2022, el BN participó de la iniciativa EcoIP del MINAM. Esta busca que las organizaciones del sector público adopten una metodología basada en la implementación del DS N° 016-2021-MINAM, disposiciones para la gestión de la ecoeficiencia en las entidades de la administración pública.

En esta primera etapa de la iniciativa, el BN implementó las recomendaciones y pasos que recomienda el EcoIP. Estas fueron:

- Compromiso de ecoeficiencia de la Alta Dirección
- Ratificación del Comité de Ecoeficiencia
- Designación del gestor y promotores de ecoeficiencia
- Actualización de la directiva de ecoeficiencia: BN-DIR-5500-137-03_Rev 3
- Diagnóstico de ecoeficiencia 2021
- Difusión interna de medidas de ecoeficiencia y activaciones
- Elaboración de reportes mensuales de consumos de recursos en plataforma web RENACE del MINAM
- Elaboración del Plan de Ecoeficiencia 2023-2025
- Encuesta de percepción de cultura de ecoeficiencia
- Medición y auditoría de la huella de carbono.

De 64 instituciones públicas participantes en esta primera etapa de EcoIP, el BN logró el primer lugar en este *ranking*. Esto demuestra el compromiso del BN en implementar mejoras en favor del medioambiente.

Gráfico 7
Resultados del Ranking EcoIP



Fuente: Gerencia de Comunicaciones y Relaciones Institucionales

(305)

Durante 2022, el BN midió sus emisiones de GEI, con el estándar de la ISO 14064-1:2018 sobre la base del consumo de recursos consumidos en el transcurso del año. Este resultado permitió establecer una línea base para la formulación del Plan de Ecoeficiencia 2022-2023.

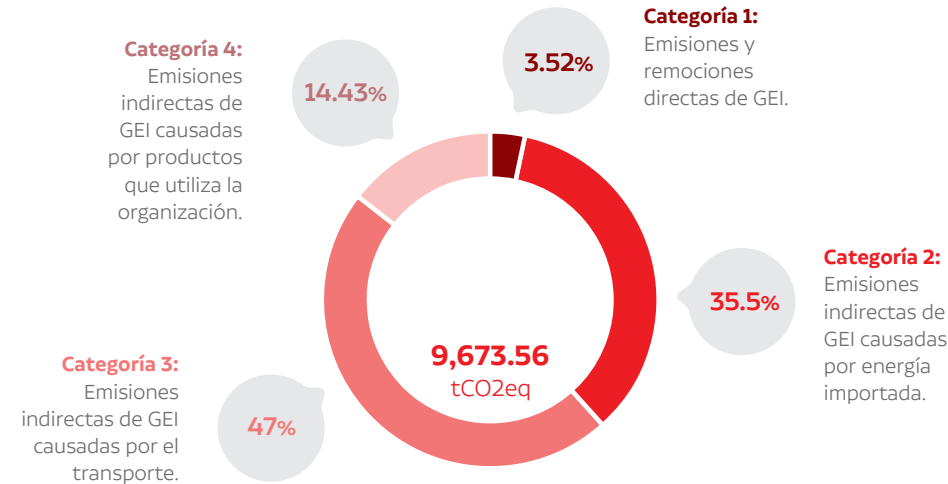
Durante 2021, el BN emitió 9 673,56 toneladas de CO2eq.

Las cinco principales fuentes de emisión identificadas de la huella de carbono en todas las operaciones del BN son:

- Emisiones por consumo de electricidad: 35,05 % (3 390,43 toneladas de CO2eq)
- Emisiones por desplazamiento de personal al trabajo: 34,44 % (3 331,54 toneladas de CO2eq)
- Emisiones por la descomposición de residuos sólidos: 10,55 % (1 020,38 toneladas de CO2eq)
- Emisiones por el transporte de dinero: 9,36 % (905,45 toneladas de CO2eq)
- Emisiones por el consumo de papel: 2,58 % (1 020,38 toneladas de CO2eq)

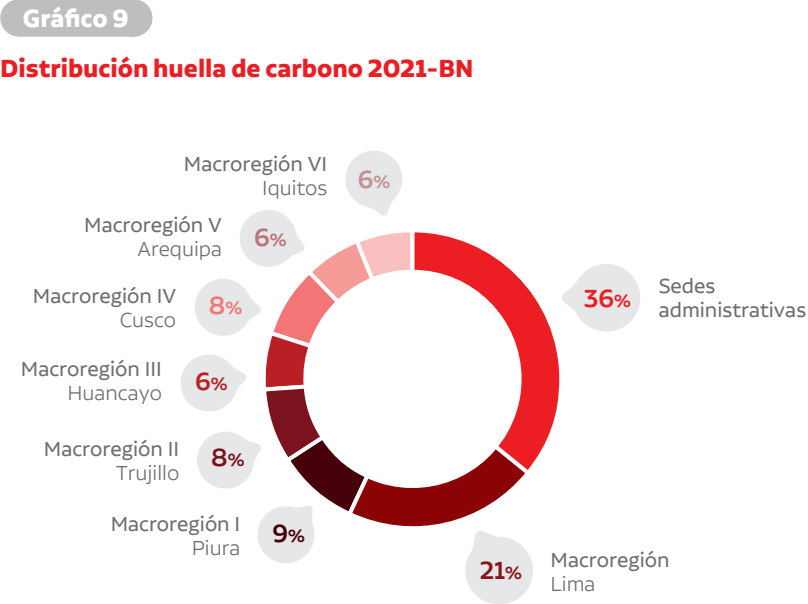
Los resultados por categoría son:

Gráfico 8
Resultados por categoría huella de carbono 2021-BN



Fuente: Gerencia de Comunicaciones y Relaciones Institucionales

Asimismo, la distribución de la huella de carbono a escala nacional fue la siguiente:



Fuente: Gerencia de Comunicaciones y Relaciones Institucionales

Los resultados de la medición de la huella de carbono y su verificación fueron reportados en la plataforma Huella de Carbono Perú, lo que ha permitido obtener la segunda estrella en este sistema de medición de GEI que promueve el MINAM.

Durante 2022, como en años anteriores, 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 de zonas de amortiguamiento que puedan afectar la biodiversidad; nuestras oficinas se hallan principalmente en zonas urbanas. Para llegar a las poblaciones que viven en zonas rurales, el BN se localiza en centros poblados que cuenten con las facilidades de interconectividad indispensables para brindar nuestros servicios.

Principales materiales utilizados

(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 utilizado es el papel A-4 de 80 gr, 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 útil de reutilización es de diez años.

Cuadro 49

Uso de papel a escala nacional

Sedes y macrorregiones	Papel bond 80 gr A4 x 500 hojas
Sede principal	5 855
Macrorregión Lima	17 404
Macrorregión Piura	6 225
Macrorregión Trujillo	5 970
Macrorregión Huancayo	3 790
Macrorregión Cusco	4 725
Macrorregión Arequipa	4 585
Macrorregión Iquitos	4 085
Total	52 639

Fuente: Gerencia de Administración y Logística

Cuadro 50

Total de envases y embalajes utilizados

Descripción	Total	UM
Cartón corrugado	100	kg
Cajas de cartón	17 550	kg
Rollo para embalaje plastifilm	273	rol

Fuente: Gerencia de Administración y Logística



(301-2)

Material reciclado durante 2022

Cuadro 51

Porcentaje de insumos reciclados

Material reciclable	Porcentaje reciclado/ utilizado
Cartón	75 %
Papel blanco	25 %
Plástico	5 %

Fuente: Gerencia de Administración y Logística

Cuadro 52

Residuos sólidos generados por kilogramo

Ejercicio	Residuos sólidos no peligrosos
2020	5 190,00 kg
2021	66 520,00 kg
2022	45 497,59 kg

Fuente: Gerencia de Administración y Logística

Consumo de energía

(302-1)

En este estándar se reporta el consumo energético dentro de la organización provenientes de combustibles renovables, combustibles no renovables, electricidad, calefacción, refrigeración y vapores: generados y consumidos.

Para este reporte, incluiremos el consumo de electricidad y combustible.

Cuadro 53

Total de energía y combustible 2022

Sede	Energía eléctrica (kWh)	Diésel 2 (galones)	Gasolina 90 octanos (galones)	Gasolina 95 octanos (galones)	Gasolina 97 octanos (galones)
Sedes administrativas	8 821 826,4	1594,24			
Macrorregión Arequipa	684 990,94	863,61			
Macrorregión Cusco	121 824,72	243,25		31	
Macrorregión Huancayo	2 678 928,47	803,99			
Macrorregión Trujillo	543 104,12	828,55			
Macrorregión Piura	1 593 716,49	20 262,08	1 998,52	148,01	198,77
Macrorregión Iquitos	2 445 037,6	2 600,85			
Macrorregión Lima	9 104 549,83	364,57			
Total	25 993 978,57	27 561,14	1 998,52	179,01	198,77

Fuente: Gerencia de Administración y Logística

Cuadro 54

Total consumo de energía por años

Ejercicio	Consumo total de energía (kWh)
2020	20 419 238,00
2021	25 244 173,33
2022	25 993 978,57

Fuente: Gerencia de Administración y Logística

De acuerdo con el estándar GRI, se presenta el consumo de energía eléctrica en megajulios, bajo energías renovables y no renovables.

Cuadro 55

Total de consumo en energía eléctrica en megajulios (MJ)

Descripción	Consumo energía total (MJ)	RER (MJ)	No RER (MJ)
Sedes administrativas	31 758 575,04	3 105 988,64	28 652 586,40
Arequipa	2 465 967,38	241 171,61	2 224 795,77
Cusco	438 568,99	42 892,05	395 676,94
Huancayo	9 644 142,49	943 197,14	8 700 945,36
Trujillo	1 955 174,83	191 216,10	1 763 958,73
Piura	5 737 379,36	561 115,70	5 176 263,66
Iquitos	8 802 135,36	860 848,84	7 941 286,52
Lima	32 776 379,39	3 205 529,90	29 570 849,48
Total	93 578 322,85	9 151 959,97	84 426 362,88

Fuente: Gerencia de Administración y Logística

Según PETROPERÚ, cada tipo de combustible considera un porcentaje diferente de biocombustible. A 2021, el porcentaje en diésel fue 5 %, y en gasoholes 90, 95 y 97, 7,8 %². Expresado en julios, quedaría de la siguiente manera:

Cuadro 56

Consumo de combustibles (fuentes renovables)

Descripción	Diésel 2 (MJ)	Combustible 90 octanos (MJ)	Combustible 95 octanos (MJ)	Combustible 97 octanos (MJ)
Sedes administrativas	105 02,85	-	-	-
Macrorregión Arequipa	5 689,46	-	-	-
Macrorregión Cusco	1 602,53	-	318,60	-
Macrorregión Huancayo	5 296,69	-	-	-
Macrorregión Trujillo	5 458,49	-	-	-
Macrorregión Piura	133 486,58	20 539,35	1 521,14	2 042,81
Macrorregión Iquitos	17 134,40	-	-	-
Macrorregión Lima	2 401,79	-	-	-
Total	181 572,79	20 539,35	1 839,74	2 042,81

Fuente: Gerencia de Administración y Logística

² www.petroperu.com.pe/productos/combustibles/gasohol-superplus/.

Cuadro 57

Consumo de combustibles (fuentes no renovables)

Descripción	Diésel 2 (MJ)	Combustible 90 octanos (MJ)	Combustible 95 octanos (MJ)	Combustible 97 octanos (MJ)
Sedes administrativas	199 554,21	-	-	-
Macrorregión Arequipa	108 099,79	-	-	-
Macrorregión Cusco	30 448,09	-	3 765,96	-
Macrorregión Huancayo	100 637,04	-	-	-
Macrorregión Trujillo	103 711,26	-	-	-
Macrorregión Piura	2 536 245,08	242 785,65	17 980,66	24 147,12
Macrorregión Iquitos	325 553,60	-	-	-
Macrorregión Lima	45 633,96	-	-	-
Total	3 449 883,02	242 785,65	21 746,62	24 147,12

Fuente: Gerencia de Administración y Logística

Consumo de agua

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

El siguiente cuadro detalla el consumo de agua por sedes administrativas y macrorregiones. El registro se obtuvo de los recibos que emiten las empresas prestadoras del servicio.

Cuadro 58

Total de consumo en agua 2022

Descripción	Consumo de agua (m³)
Sedes Administrativas	30 444,00
Macrorregión Arequipa	24 748,70
Macrorregión Cusco	1 093,00
Macrorregión Huancayo	65 441,16
Macrorregión Trujillo	4 070,00
Macrorregión Piura	22 640,15
Macrorregión Lima	28 428,82
Macrorregión Iquitos	10 309,90
Total	217 619,73

Fuente: Gerencia de Administración y Logística

Cuadro 59

Consumo de agua por años

Ejercicio	Consumo total de agua (m³)
2020	111 470,73
2021	128 919,70
2022	217 619,73

Fuente: Gerencia de Administración y Logística



Acerca de nuestro Reporte de Sostenibilidad



(2-3)

El Reporte de Sostenibilidad correspondiente a 2022 del BN fue elaborado usando como referencia los estándares del GRI, específicamente los nombrados en el Índice GRI del presente documento. Cabe señalar que la frecuencia de emisión de los reportes del BN es anual.

(2-29)

En 2022, el BN realizó un estudio de actualización de grupos de interés y estableció diversos mecanismos de diálogo que permitieron la identificación de asuntos materiales a escala nacional.

Tanto la coyuntura nacional como los cambios administrativos y políticos hicieron el escenario preciso para actualizar la matriz de grupos de interés con lo que el BN tiene relación y reconocer los asuntos relevantes de la organización.

Los mecanismos de diálogo que se implementaron fueron los siguientes:

Gráfico 10

Mecanismos de diálogo implementados para identificación de grupos de interés

TALLERES



4 mesas de trabajo con 23 participantes de todas las macrorregiones

CLIENTES



1 089 encuestas presenciales en siete ciudades

ALIADOS



11 entrevistas realizadas con **6 instituciones**

AGENTES
BN



13 entrevistas

Fuente: Gerencia de Comunicaciones y Relaciones Institucionales

Los mecanismos de diálogo mencionados permitieron actualizar nuestros grupos y subgrupos de interés. Para este punto se establecieron tres metodologías: Matriz de Poder-Grado de Interés de Gardner; Matriz de Poder, Legitimidad y Urgencia de Mitchell, Agle & Woods; y la Metodología de Priorización de Grupos de Interés según AccountAbility.

Gráfico 11

Grupos y subgrupos de interés



Fuente: Gerencia de Comunicaciones y Relaciones Institucionales

El BN ha identificado distintos temas que deben ser atendidos en su estrategia de sostenibilidad. Para entender su relevancia y selección, estos temas han sido dispuestos, de acuerdo con su importancia para el BN, y según su importancia para los grupos de interés a los cuales hace referencia. Esta priorización se realiza siguiendo las normas de relacionamiento AA1000 de AccountAbility.

Cuadro 60

Temas materiales y grupo de interés al que impacta

Temas materiales abreviado	Grupo de interés o medioambiente	ESG
Desempeño económico	Todos	Económico
Tecnología confiable	Clientes	Gobernanza
Atención al cliente	Clientes	Social
Salario	Trabajadores	Económico
SST	Trabajadores	Social
Gestión de riesgos	Todos	Gobernanza
Seguridad de la información	Clientes	Gobernanza
Ética	Trabajadores	Gobernanza
Energía	Medioambiente	Ambiental
Capacitación	Trabajadores	Social
Huella de carbono	Medioambiente	Ambiental
Atención de quejas y reclamos	Clientes	Social
Clima laboral	Trabajadores	Social
Residuos	Medioambiente	Ambiental

Fuente: Gerencia de Comunicaciones y Relaciones Institucionales

Cuadro 61

Principales recomendaciones relacionadas con los temas materiales priorizados

Medioambiente	
Energía	• Evaluar el cambio de fuente de combustible en vehículos o vehículos nuevos por fuentes como GLP o eléctricas, y tanto para vehículos propios como vehículos alquilados. • Identificar aquellas agencias que aún cuentan con equipos eléctricos con alto consumo energético para su progresivo reemplazo por equipos con etiqueta de eficiencia energética tipo A. • Promover entre los colaboradores el uso de movilidad sostenible, como bicicletas y <i>scooters</i>. • Evaluar la oportunidad de que el BN sea cliente libre de energía. Esto permitirá comprar 100 % energía de fuentes renovables.
Huella de carbono	• Realización de las auditorías energéticas programadas, a fin de identificar las principales oportunidades de mejora, ya que el consumo de energía eléctrica es una de las principales fuentes de generación de GEI dentro del BN. • Poner en práctica el reemplazo progresivo por luminarias tipo LED, definido en el plan de ecoeficiencia, priorizando las sedes con mayor consumo energético, y las que requieran reparaciones y remodelaciones. • Instalación de paneles solares en zonas con mayor radiación ultravioleta (como Arequipa, Puno y zonas colindantes). • En agencias, asegurar el manejo adecuado de los sistemas de aire acondicionado, verificando el control de las temperaturas y el aislamiento de los ambientes. • Campaña de comunicación interna que busque generar conciencia sobre la importancia de tomar acciones ante el cambio climático.

Residuos sólidos	• Actualizar el procedimiento de manejo de residuos, ampliando su alcance a toda la organización y estableciendo pautas para el manejo en las instalaciones y la gestión con los operadores de residuos sólidos. • Mejorar el funcionamiento del aplicativo empleado para el registro de los indicadores ambientales (ECOF). • Identificar a los operadores de residuos sólidos ubicados en cada macrorregión, al menos uno por cada ciudad, para realizar el manejo de los residuos generados en provincias. • Elaborar una matriz de aspectos ambientales, que deberá ser actualizada al menos una vez al año y cuando se presenten cambios en los procesos o las condiciones ambientales.
Gobernanza	
Tecnología confiable	• Conformar un comité de diversas áreas desde la Alta Dirección que permita acelerar la solución y atención de esta expectativa. • Todo esfuerzo de implementación debe considerar capacitación a los agentes MultiRed, aliados estratégicos del BN.
Seguridad de la información	• Mantener actualizados todos los controles de seguridad con proveedores de sistemas. • Evaluar la implementación de la norma ISO 27001:2013 Sistemas de Gestión la Seguridad de la Información, con miras a obtener una certificación internacional, una vez consolidado el sistema. • Evaluar el plan de capacitación para personal responsable de gestionar la seguridad de la información dentro de la entidad, a fin de garantizar que se actualice el conocimiento respecto a las mejores prácticas disponibles.
Ética	• Establecer acciones de comunicación que fortalezcan el conocimiento de los trabajadores sobre los procedimientos, canales de denuncia, miembros del comité de ética y resultados de la gestión.

	• Campaña de sensibilización sobre temas de ética e integridad. • Acelerar la aplicación de procesos disciplinarios, identificando los factores críticos que puedan generar demoras y trabajar en ellos, para evitar que las sanciones o medidas disciplinarias se implementen con retraso.
Economía	
Salario	• Realizar valorizaciones de los beneficios adicionales a los establecidos por la legislación vigente y acuerdos colectivos. • Evaluar la realización de mejoras en el bono de desempeño para su aplicación en futuros años, como la incorporación de un factor adicional, la participación en actividades relacionadas con gestión ambiental, seguridad y salud ocupacional, y responsabilidad social (como capacitaciones y acciones de voluntariado corporativo). • Revisar y actualizar la banda salarial de acuerdo con lo establecido por entes reguladores.
Sociales	
Atención eficiente	• Evaluar las condiciones de los espacios de espera. De manera especial, los espacios destinados por ley para personas con discapacidad, tercera edad y en estado de gestación. • Realizar un análisis de la demanda de servicios y la capacidad operativa, a fin de asegurar que se cuenta con la cantidad necesaria de gestores para responder a la demanda. • Asegurar el funcionamiento oportuno de la estrategia «Un agente para la gente». • Fomentar una mejor comunicación con otras partes interesadas, especialmente responsables de realizar pagos a grupos numerosos de personas, a fin de anticipar el incremento temporal de la capacidad operativa. • Procurar brindar atención inmediata a las denuncias públicas en medios de comunicación mediante un proceso de atención de crisis.
SST	• Revisar los acuerdos del comité de SST para identificar oportunidades de implementación de programas de salud. Hacer énfasis en los casos de accidentes o incidentes de SST. • Contemplar indicadores de covid-19 hasta abandonar el estado de emergencia sanitaria.

Canales alternos de atención	• Realizar capacitaciones a los agentes BN en temas de atención eficiente y uso de la plataforma. • Continuar el desarrollo de servicios que pueden realizarse por medio de canales alternos, como apertura de cuentas de ahorro en línea. • Reforzar el soporte tecnológico para mejorar la estabilidad de la plataforma actual que soporta los canales digitales del BN.
Capacitación	• Incorporar en el nuevo plan de capacitaciones aspectos relacionados con la sostenibilidad, como temas ambientales, de derechos humanos, de equidad y ODS, entre otros. Además, promover cursos orientados a la innovación, para incentivar el desarrollo de soluciones entre los propios trabajadores. • Incorporar un curso dirigido a trabajadores que deseen convertirse en facilitadores y mentores de diversos cursos, a fin de mejorar sus habilidades de comunicación.
Clima laboral	• Desarrollar una herramienta de medición interna que permita complementar el estudio anual, con el propósito de detectar oportunidades de mejora continuas. • Comunicar a la organización el nuevo plan de gestión de clima laboral, con la finalidad de que cuenten con información sobre las mejoras que plantean ejecutar. De esta manera, el trabajador será consciente de las iniciativas que el BN va a desarrollar. • Fomentar el desarrollo de actividades de integración que permitan fortalecer vínculos entre los colaboradores.
Atención de quejas	• Incluir información sobre los indicadores cuantitativos en los canales de atención de quejas y reclamos.

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.

(2-3)

Por favor, remitir la presente o cualquier consulta a Zorka Cavero, de la Sección Responsabilidad Social y Relaciones Públicas del BN, a la dirección electrónica zcavero@bn.com.pe o llamar al teléfono 519-2000 anexo 94761.

Encuesta acerca de este Reporte

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

Sí: _____

No: _____

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

3. ¿La redacción le parece?

Muy buena ☐

Buena ☐

Regular ☐

Mala ☐

4. ¿La presentación le parece?

Muy buena ☐

Buena ☐

Regular ☐

Mala ☐

Índice GRI

REPORTE DE SOSTENIBILIDAD BN-2022

Estandar GRI	Contenido	Ubicación en páginas	ODS relacionado	Omisión		
				Requerimiento omitido	Razón	Explicación
GRI 2 Contenidos generales 2021	2-1: Detalles de la organización	19, 20, 30 - 33	—	—	—	—
	2-2: Entidades incluidas en los informes de sostenibilidad de la organización	—	—	2-2	No aplica	El BN no tiene entidades que dependan de la institución
	2-3: Periodo de notificación, frecuencia y punto de contacto	141, 148	—	—	—	—
	2-4: Actualización de la información	—	—	2-4	No aplica	El BN no presenta información a actualizar
	2-5: Verificación externa	161				La verificación externa se incluye como anexo
	2-6: Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	30 - 49, 105, 106, 115	8, 9	—	—	—
	2-7: Empleados	70 - 72	8	—	—	—
	2-8: Trabajadores que no son empleados	—	—	2-8	No aplica	El BN no cuenta con trabajadores que no formen parte de la organización
	2-9: Estructura y composición de la gobernanza	27 - 29	9	—	—	—
	2-10: Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	21 - 25	9	—	—	—
	2-11: Presidente del máximo órgano de gobierno	20	—	—	—	—

REPORTE DE SOSTENIBILIDAD BN-2022

Estandar GRI	Contenido	Ubicación en páginas	ODS relacionado	Omisión		
				Requerimiento omitido	Razón	Explicación
GRI 2 Contenidos generales 2021	2-12: Rol del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de impactos	26, 27, 52	—	—	—	—
	2-13: Delegación de responsabilidad para la gestión de impactos	50, 51, 59 60, 62	—	—	—	—
	2-14: Papel del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	—	—	2-14	No aplica	El directorio del BN aprueba en Reporte de Sostenibilidad
	2-15: Conflictos de interés	59, 64, 66	16	—	—	—
	2-16: Comunicación de preocupaciones críticas	59, 60, 62, 66	16	—	—	—
	2-17: Conocimiento colectivo del máximo órgano de gobierno	59	16	—	—	—
	2-18: Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	59	16	—	—	—
	2-19: Políticas de remuneración	—	—	2-19	Información reservada	Se puede solicitar a través del portal de transparencia
	2-20: Proceso para determinar la remuneración	75	8	—	—	—
	2-21: Ratio de compensación total anual	73 - 75	8	—	—	—
	2-22: Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	14 - 17	—	—	—	—
	2-23: Compromisos y políticas	59, 102	—	—	—	—
	2-24: Incorporación de compromisos políticos	59	—	—	—	—

REPORTE DE SOSTENIBILIDAD BN-2022

Estandar GRI	Contenido	Ubicación en páginas	ODS relacionado	Omisión		
				Requerimiento omitido	Razón	Explicación
GRI 2 Contenidos generales 2021	2-25: Procesos para remediar impactos negativos	50, 59	—	—	—	—
	2-26: Mecanismos para buscar asesoramiento y plantear inquietudes	66	—	—	—	—
	2-27: Cumplimiento de leyes y reglamentos	65, 103	9, 16	—	—	—
	2-28: Asociaciones de miembros	—	—	2-28	No aplica	El BN no es miembro de ninguna asociación
	2-29: Enfoque para la participación de las partes interesadas	141	—	—	—	—
	2-30: Acuerdos colectivos de negociación	94	—	—	—	—
GRI 3 Temas materiales 2021	3-1: Proceso para determinar temas materiales	141, 142	—	—	—	—
	3-2: Lista de temas materiales	143 - 147	2-28	—	—	—
GRI 201 Desempeño económico	201-1: Valor económico directo generado y distribuido	53	—	—	—	—
	201-2: Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	—	—	201-2	No procede	No es contemplado por el BN
	2201-3: Obligaciones del plan de beneficio definidos y otros planes de jubilación	—	—	201-3	No procede	—
	201-4: Asistencia financiera recibida del gobierno	—	—	201-4	No aplica	El BN no recibe ayuda financiera del gobierno

REPORTE DE SOSTENIBILIDAD BN-2022

Estandar GRI	Contenido	Ubicación en páginas	ODS relacionado	Omisión		
				Requerimiento omitido	Razón	Explicación
GRI 204: Prácticas de abastecimiento	204-1 Proporción de gasto en proveedores locales	115 - 117	—	—	—	—
	403-1: Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	90	3, 8			
GRI 403 Salud y seguridad en el trabajo	403-2: Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	—	—	403-2	No se detalla	No se detalla en el reporte. El BN realiza evaluaciones periodicas de los procesos de seguridad y salud en el trabajo. Información no difundida
	403-3: Servicios de salud en el trabajo	—	—	403-3	No se detalla	El BN cuenta con diversos programas y actividades que benefician la salud y seguridad de los trabajadores. No se detallan en este reporte
	403-4: Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre seguridad y salud en el trabajo	90	—	—	—	—
	403-5: Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	80	—	—	—	—
	403-6: Fomento de la salud de los trabajadores.	—	—	403-6	No se detalla	El BN cuenta con diversos programas y actividades que benefician la salud y seguridad de los trabajadores. No se detallan en este reporte

REPORTE DE SOSTENIBILIDAD BN-2022

Estandar GRI	Contenido	Ubicación en páginas	ODS relacionado	Omisión		
				Requerimiento omitido	Razón	Explicación
GRI 403 Salud y seguridad en el trabajo	403-7: Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados mediante relaciones comerciales	—	—	403 - 7	No se detalla	El BN cuenta con diversos programas y actividades que benefician la salud y seguridad de los trabajadores. No se detallan en este reporte
	403-8: Trabajadores cubiertos por un sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	90	—	—	—	—
	403-9: Lesiones por accidente laboral	90 - 93	—	—	—	—
	403-10: Dolencias y enfermedades laborales	90 - 93	—	—	—	—
GRI 404 Formación y enseñanza	404-1: Media de horas de formación al año por empleado	96 - 97	8	—	—	—
	404-2: Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	80 - 82	8	—	—	—
	404-3: Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	83	8	—	—	—
GRI 405 Diversidad e igualdad de oportunidades	405-1: Diversidad en órganos de gobierno y empleados	21, 85	5, 8	—	—	—
	405-2: Ratio de salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	73, 88	5, 8	—	—	—

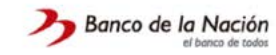
REPORTE DE SOSTENIBILIDAD BN-2022

Estandar GRI	Contenido	Ubicación en páginas	ODS relacionado	Omisión		
				Requerimiento omitido	Razón	Explicación
GRI 406 No discriminación	406-1: Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	90	10	—	—	—
GRI 410 Prácticas en materia de seguridad	410-1: Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos	102	10, 16	—	—	—
GRI 418 Privacidad del cliente	418-1: Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	111	16	—	—	—
GRI 301 Materiales	301-1: Materiales utilizados por peso y volumen	133	12	—	—	—
	301-2: Insumos reciclados	134	12	—	—	—
	301-3: Productos reutilizados y materiales envasados	—	—	301 - 3	No reporta	No se ha cuantificado durante el 2022
GRI 302 Energía	302-1: Consumo energético dentro de la organización	135 - 138	13	—	—	—
	302-2: Consumo energético fuera de la organización	—	—	302 - 2	No aplica	No se cuantifica al no considerarse pertinente
	302-3: Intensidad energética	—	—	302 - 3	No aplica	No se cuantifica al no considerarse pertinente
	302-4: Reducción de consumo energético	—	—	302 -4	No reporta	No se presenta reducción
	302-5: Reducción de los requerimientos energéticos de los productos y servicios	—	—	302 -5	No reporta	No se presenta reducción

REPORTE DE SOSTENIBILIDAD BN-2022

Estandar GRI	Contenido	Ubicación en páginas	ODS relacionado	Omisión		
				Requerimiento omitido	Razón	Explicación
GRI 305: Emisiones	305-1: Emisiones directas de GEI (alcance 1)	130 - 132	13	—	—	—
	305-2: Emisiones indirectas de GEI asociadas a la energía (alcance 2)	130 - 132		—	—	—
	305-3: Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	130 - 132		—	—	—
INDICADORES GRI - GESTIÓN EFICIENTE						
GRI 205 Anticorrupción	205-2: Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	99 - 101	16	—	—	—
	205-3 Incidentes de corrupción confirmados y medidas tomadas	66	16	—	—	—
GRI 206: Competencia	206-1: Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	65	16	—	—	—
GRI 305 Emisiones	305-1:Emisiones directas GEI	132, 133, 134	—	—	—	—
GRI 408 Trabajo infantil	408-1: Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	102	—	—	—	—
GRI 413 Comunidades locales	413-1: Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	112 - 113, 119 - 127	—	—	—	—

Anexo



INFORME FINAL DEL “SERVICIO DE VERIFICACIÓN EXTERNA AL REPORTE DE SOSTENIBILIDAD DEL BANCO DE LA NACIÓN 2022”

AGOSTO 2023

INFORME FINAL DEL “SERVICIO DE VERIFICACIÓN EXTERNA AL REPORTE DE SOSTENIBILIDAD DEL BANCO DE LA NACIÓN 2022”

1. INTRODUCCIÓN

La elaboración del presente informe ha implicado, la revisión del Reporte de Sostenibilidad 2022, cuya publicación corresponde realizarla conforme a los estándares universales que rigen a partir del 1 de enero de 2023 y reportar los estándares temáticos, de acuerdo con los temas declarados materiales en el Estudio de materialidad y mecanismos de diálogo con grupos de interés realizado el año 2022. Con respecto a los estándares sectoriales, al no haber sido todavía aprobados por el Global Report Initiative los que corresponden al sector financiero al que pertenece el BANCO DE LA NACIÓN no es posible reportar.

En el año 2022, el banco también realizó la actualización de sus grupos de interés y estableció mecanismos de diálogo que incluyó la realización de Talleres, que consistió en 4 mesas de trabajo con 23 representantes de las macrorregiones en que se organiza el Banco con fines administrativos; se realizaron 1089 encuestas a clientes en 7 ciudades; 11 entrevistas a representantes de 6 instituciones aliadas, con las que el Banco desarrolla actividades para beneficio de la comunidad y 13 entrevistas con Agentes del BN, que tienen como misión llevar servicios del Banco, más cerca del hogar de sus clientes y colaboran con las personas más vulnerables, mediante el pago de los programas sociales Juntos, Contigo, Yanapay y otros bonos que otorga el Estado en forma extraordinaria.

Los grupos de interés que el Banco ha identificado, como resultado de la actualización se pueden enmarcar en grandes grupos que presentamos en el Cuadro 1:

CUADRO 1. GRUPOS DE INTERÉS Y COMPONENTES

Grupo de Interés	Componentes
Reguladores/Estado	FONAFE, PCM, SBS, Ministerios
Proveedores	Hermes, Visa, Niubis, Locadores continuos con presencia en sedes, Proveedores específicos por servicios o productos
Clientes/usuarios	Clientes de programas sociales, pensionistas, clientes privados
Trabajadores	Sindicato, trabajadores administrativos, trabajadores de atención al público
Autoridades locales/Comunidad	Gobierno local/regional, congreso, representantes de la comunidad
Medios de comunicación	Redes sociales, medios tradicionales
Agentes BN	Agentes BN
Medio Ambiente	Medio ambiente

Fuente: Estudio de materialidad y mecanismos de diálogo 2022

Los grupos de interés mencionados, expresaron los temas que consideraban prioritarios desde su punto de vista y que el Banco debería atender y tomando como base sus criterios de importancia para el Grupo de interés opinante y para la organización, se construyó la matriz de materialidad y se determinó los principales temas materiales que sintetizamos en el Cuadro 2:

CUADRO 2. TEMAS MATERIALES PRIORIZADOS POR GRUPOS DE INTERÉS

Temas materiales	Grupo de interés	ESG
Desempeño económico	Todos	Económico
Tecnología confiable	Clientes	Gobernanza
Atención al cliente	Clientes	Social
Salario	Trabajadores	Económico
SST	Trabajadores	Social
Gestión de riesgos	Todos	Gobernanza
Seguridad de la información	Clientes	Gobernanza
Ética	Trabajadores	Gobernanza
Energía	Medio ambiente	Ambiental
Capacitación	Trabajadores	Social
Huella de Carbono	Medio Ambiente	Ambiental
Atención de Quejas y Reclamos	Clientes	Social
Clima laboral	Trabajadores	Social
Residuos	Medio Ambiente	Ambiental

Fuente: Estudio de materialidad y mecanismos de diálogo 2022

En el año 2022, el Banco de la Nación elaboró el Plan de Trabajo 2022 Responsabilidad Social y Sostenibilidad, en el que priorizó 5 líneas de trabajo, ellas son:

- Responsabilidad Social
- Inclusión
- Sostenibilidad
- Cultura
- Voluntariado

La línea Responsabilidad Social se enfoca en un proceso de mejora continua: Generando información desde las diversas Gerencias del BN; organizar datos y desarrollar indicadores; elaborar reportes a instituciones; retroalimentación con base a los resultados y proyectar mejoras.

Dentro de la línea de inclusión las acciones principales son: Mesas de trabajo entre el Consejo Nacional de Discapacidad y las Gerencias involucradas en la inclusión; Talleres de Sensibilización para el mejor servicio a personas vulnerables; alianza con la Asociación paraolímpica del Perú y Proponer y Desarrollar una Política de Derechos Humanos.

En la línea de Sostenibilidad, propusieron la inscripción del BN en la herramienta de medición de la Huella de Carbono del MINAM; apoyar el funcionamiento del Comité de Ecoeficiencia del BN por ser clave en las acciones y medidas de sostenibilidad y medida de la Huella de Carbono propuesta en el Plan de gestión 2022-2025.

Dentro de la línea de trabajo Cultura, consideró 2 acciones: Fortalecer y acompañar el trabajo de la Fundación Cultural del Banco de la Nación y desarrollar iniciativas y actividades en las agencias, con el apoyo del Laboratorio de Aceleración del PNUD, buscando plasmar el concepto de “cultura para el desarrollo”.

En la línea Voluntariado, que es una fortaleza del BN en cuanto a la llegada a poblaciones vulnerables se propone fomentar iniciativas relacionadas a la sostenibilidad e inclusión.

Entre otras acciones, se previó la actualización de la Política en el Comité de Gerencia del Banco y del Curso virtual de Responsabilidad Social y Sostenibilidad, dirigido a los trabajadores del BN, a nivel nacional.

Es de resaltar, lo que señala en su mensaje el Presidente Ejecutivo del banco que la paridad de género, entendida como una participación equilibrada entre hombres y mujeres, significa una condición relevante para la igualdad entre los sexos y además que, como se advierte en el Reporte de Sostenibilidad del 2022, las remuneraciones entre hombres y mujeres por categoría laboral, el salario promedio del sexo femenino varía entre 93 y 105% respecto al sexo masculino.

mej

Si nos remontamos al año 2009, en que el Banco, inicia la elaboración de sus Reportes de Sostenibilidad de acuerdo con los estándares GRI, se advierten avances paulatinos en la dimensión ambiental, que se inician con la aprobación del Decreto Supremo N°009-2009-MINAM Medidas de ecoeficiencia en el sector público y más recientemente con la aprobación del Decreto Supremo N°016-2021-MINAM que aprueba disposiciones para la gestión de la ecoeficiencia en las entidades de la administración pública. Es así, que en los años 2018 y 2021, el Banco realizó la medición de la Huella de Carbono, con 9 673. 56 toneladas de CO2eq.

En la dimensión económica, el Banco de la Nación en el año 2022 generó un mayor valor económico respecto al año 2021 principalmente por los mayores ingresos por resultado de inversiones financieras, el mayor valor económico retenido y distribuido, y los mayores ingresos en cartera de créditos.

Como banca estatal, el BN cumple una labor social promoviendo la inclusión financiera, la bancarización y la descentralización, a través del pago de los programas sociales Juntos, Pensión 65, Contigo y FISE. Además, el Banco está presente en áreas remotas de nuestro país donde es la Única Oferta Bancaria, porque no existe la banca comercial.

La promoción de valores como el ahorro y el emprendimiento a pequeña escala, promovido por el área de Responsabilidad Social es una acción de servicio a la comunidad.

2. REVISIÓN Y VERIFICACIÓN DEL REPORTE DE SOSTENIBILIDAD DEL BANCO DE LA NACIÓN 2022

La revisión y verificación del Reporte de Sostenibilidad 2022 se ha enfocado en verificar que la publicación del Reporte esté de acuerdo con los estándares GRI 1: Fundamentos 2021; GRI 2: Contenidos Generales 2021; GRI 3: Temas materiales 2021 y los estándares temáticos: económicos; ambientales y sociales, en función de los temas que ha declarado materiales, según el respectivo estudio realizado.

Se advierte que, con respecto a los Contenidos generales, 6 de ellos, no se han declarado en el reporte, sino que se han omitido y la justificación es en todos los

casos la respuesta que correspondería y uno, no se detalla porque se considera información reservada.

Con respecto a la verificación de los Contenidos generales, estos se han reportado, en forma parcial, por cada tema:

- 1. La organización y sus prácticas de presentación de Informes
- 2. Actividades y trabajadores
- 3. Gobernanza
- 4. Estrategia
- 5. Participación de los Grupos de Interés y Prácticas para la elaboración de Informes.

mej

En el Cuadro 3, presentamos la relación de Contenidos Generales, con la información que debe presentar la organización, la ubicación de las mismas y cómo la organización ha desarrollado el contenido que se declara conforme, parcialmente conforme o no conforme.

De acuerdo a lo verificado, considero que es importante que el personal a cargo de la elaboración del Reporte sea entrenado con respecto a los nuevos estándares 2021, a través de cursos por profesionales entrenados y autorizados por el Global Report Initiative, lo que redundará en que los Reportes sean cada vez mejores, como lo han venido haciendo desde el año 2009.

CUADRO 3. CONTENIDOS GENERALES, DESCRIPCIÓN Y VERIFICACIÓN

ESTÁNDAR GRI 2	CONTENIDO	DESCRIPCIÓN	PÁGINA/URL/RES PUESTA DIRECTA	VERIFICACIÓN	ODS
1.La organización y sus prácticas de presentación de informes.	2-1 Detalles organizacionales	Indicar: nombre legal, la naturaleza de la propiedad y su forma jurídica; ubicación de su sede central y en qué países opera.	Páginas 19, 20, 30-33.	La información que debe ser presentada es conforme.	
	2-2 Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad	Enumerar todas las entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad; si la organización tiene estados financieros consolidados y auditados o información financiera archivada en registros públicos, especificar las diferencias existentes entre la lista de entidades incluida en sus informes financieros y la de sus informes de sostenibilidad; si la organización se compone de varias entidades, explicar el enfoque adoptado para consolidar la información.		De acuerdo a los estándares GRI 2, no se puede omitir el contenido 2-2. En el Índice del Contenido GRI se indica que se ha omitido, sin embargo, explica que "El BN no tiene entidades que dependan de la institución". Esta explicación es parte del Contenido, que debe señalarse en el próximo Reporte, de subsistir esta condición.	
	2-3 Período objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	Especificar el período objeto del informe y la frecuencia de sus informes de sostenibilidad; especificar el período objeto de sus informes financieros y, en caso de que no se alinee con el período objeto de los informes de sostenibilidad, explicar la razón; indicar la fecha de publicación del informe o de la información presentada; especificar el punto de contacto para cuestiones relacionadas con el informe.	Páginas 141 y 158.	Se presenta la información que debe presentarse. Es conforme.	
	2-4 Actualización de la información	Presentar actualizaciones de la información presentada en períodos objeto de informes anteriores y explicar los motivos de las actualizaciones y el efecto de las actualizaciones, que se refiere a las consecuencias de la modificación o corrección de la información presentada en informes anteriores. Si la actualización corresponde a información cuantitativa, debería especificar el cambio cuantitativo en		En el Reporte elaborado, no se presenta este Contenido, que está entre los que no se pueden omitir. Sin embargo, en el Índice de Contenido GRI indica que ha omitido porque "no fue necesaria la actualización", que debió estar en este Contenido.	

map

ESTÁNDAR GRI 2	CONTENIDO	DESCRIPCIÓN	PÁGINA/URL/RES PUESTA DIRECTA	VERIFICACIÓN	ODS
		la información actualizada (por ej., emisiones de GEI son 10 % más bajas que las declaradas anteriormente). Actualizaciones garantizan la coherencia y permiten la comparabilidad de información entre distintos periodos objeto de informe.			
	2-5 Verificación externa	Describir su política y su práctica de solicitud de verificación externa e indicar si el máximo órgano de gobierno y los altos ejecutivos participan y, de ser así, de qué manera; si la presentación de informes de sostenibilidad de la organización se ha sometido a verificación externa: facilitar un enlace o referencia al informe de verificación externa o a la declaración de verificación; describir qué se ha verificado y en base a qué e indicar los estándares de verificación utilizados, el nivel de verificación obtenido y cualquier limitación del proceso de verificación; Si esta información está cubierta en los informes o en las declaraciones de verificación externa para los que el BN haya proporcionado un enlace o referencia, una breve explicación de esta situación es suficiente para cumplir el requerimiento. La organización también puede describir, con un lenguaje fácil de entender: el alcance de la información y los procesos cubiertos; las responsabilidades con respecto al proveedor de verificación; la opinión o las conclusiones formalmente aprobadas por el proveedor de verificación; un resumen del trabajo realizado; información sobre la experiencia y las cualificaciones del proveedor de verificación, por ejemplo, perfil y nivel de experiencia en el tema de las personas implicadas. describir la relación existente		El Informe final de Verificación será colgado en la web del Banco de la Nación. No se ha reportado este Contenido, que es obligatorio de acuerdo al GRI 2.	

ESTÁNDAR GRI 2	CONTENIDO	DESCRIPCIÓN	PÁGINA/URL/RES PUESTA DIRECTA	VERIFICACIÓN	ODS
		entre la organización y el proveedor de la verificación. Un proveedor de verificación que está realizando una verificación externa necesita demostrar su independencia de la organización para llegar a conclusiones objetivas e imparciales sobre la presentación de informes de sostenibilidad de la organización y publicarlas.			
2. Actividades y trabajadores	2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	indicar el sector o los sectores en los que tiene actividad; describir su cadena de valor; indicar otras relaciones comerciales pertinentes; describir los cambios significativos.	Páginas 30-32; 34-35 y 37-48.	El reporte verificado presenta la información correspondiente al contenido 2-6. Es conforme.	8,9
	2-7 Empleados	indicar el número total de empleados, y desglosarlo por género y región; indicar el número total de empleados: fijos, temporales, horas no garantizadas, tiempo completo; tiempo parcial; por género y región para todos los tipos. Describir los métodos y las suposiciones empleados para compilar los datos. Describir fluctuaciones significativas del número de empleados durante el periodo objeto del informe.	Páginas 70-72.	En el Reporte se presenta el número de trabajadores desglosado de acuerdo con lo que debe reportar según el Contenido 2-7. Es conforme.	8
	2-8 Trabajadores que no son empleados	Indicar el número total de: trabajadores que no son empleados y cuyo trabajo es controlado por la organización; describir los métodos y las suposiciones empleados para compilar los datos y si se presenta el número de trabajadores que no son empleados; describir fluctuaciones significativas del número de trabajadores que no son empleados durante el periodo objeto del informe y entre distintos periodos objeto de los informes.		En el Índice de Contenidos GRI se señala que es una omisión y lo explica señalando que "El BN no cuenta con trabajadores que no formen parte de la organización". Este Contenido no se ha incluido en el Reporte como debe ser y en el futuro debe señalarse lo que corresponde. No conforme.	

map

ESTÁNDAR GRI 2	CONTENIDO	DESCRIPCIÓN	PÁGINA/URL/RES PUESTA DIRECTA	VERIFICACIÓN	ODS
	2-9 Estructura de gobernanza y composición	describir su estructura de gobernanza, incluidos los comités del máximo órgano de gobierno; enumerar los comités del máximo órgano de gobierno encargados de la toma de decisiones y de la supervisión de la gestión de los impactos de la organización sobre la economía, el medio ambiente y las personas; describir la composición del máximo órgano de gobierno y sus comités.	Páginas 27-29.	Se presenta la estructura de gobernanza y los comités relacionados con el desempeño económico, ambiental y social. Se ha incluido la relación de comités sin detallar su composición. Parcialmente conforme.	16
	2-10 Designación y selección del máximo órgano de gobierno	describir los procesos de designación y selección del máximo órgano de gobierno y sus comités; describir los criterios empleados para designar y seleccionar a los miembros del máximo órgano de gobierno e indicar si se tiene en cuenta diversidad; opiniones de los grupos de interés; independencia; competencias pertinentes para los impactos de la organización.	Páginas 21-25 y 27	Se menciona el sexo y nombres de los integrantes del Directorio durante el año 2022, señalando los períodos de permanencia; fecha y número de Resolución Suprema de designación y renuncia. No se ha establecido diversidad por edad. Es parcialmente conforme.	16
	2-11 Presidente del máximo órgano de gobierno	indicar si el presidente del máximo órgano de gobierno es también un alto ejecutivo de la organización y si es así, explicar su función dentro de la gerencia de la organización, las razones de esta configuración y cómo se evitan y mitigan los conflictos de interés	www.bn.com.pe/nosotros/estatuto.asp Página 20.	Se verifica en el Reporte que el Presidente Ejecutivo es a la vez Presidente del Directorio. Como el BN es banca estatal, sus lineamientos están descritos en el Estatuto. Es conforme.	
	2-12 Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos	Describir la función que desempeñan el máximo órgano de gobierno y los altos ejecutivos en el desarrollo, la aprobación y la actualización del propósito de la organización, las declaraciones de valores o misión, las estrategias, las políticas y los objetivos relacionados con el desarrollo sostenible; describir la función que desempeña el máximo órgano de gobierno en la supervisión de la debida diligencia de la organización y de otros procesos para identificar y abordar sus impactos sobre la economía, el medio ambiente y las	www.bn.com.pe/nosotros/estatuto.asp www.bn.com.pe/nosotros/rof/rof.pdf Páginas 26 y 27.	Es conforme este Contenido porque aporta la información que debe reportarse. Es conforme.	

mej

ESTÁNDAR GRI 2	CONTENIDO	DESCRIPCIÓN	PÁGINA/URL/RES PUESTA DIRECTA	VERIFICACIÓN	ODS
		personas; describir la función que desempeña el máximo órgano de gobierno en la revisión de la eficacia de los procesos de la organización.			
	2-13 Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos	Describir cómo delega el máximo órgano de gobierno la responsabilidad de gestionar los impactos de la organización sobre la economía, el medio ambiente y las personas; describir los procesos y la frecuencia con la que los altos ejecutivos y otros empleados informan al máximo órgano de gobierno sobre la gestión de los impactos de la organización sobre la economía, el medio ambiente y las personas.	Páginas 50, 51, 59, 60 y 62.	Se reporta que el Comité de Riesgos, gestiona los impactos sobre la dimensión económica. En cuanto a la dimensión social, se han desarrollado Políticas de Integridad, Comunicación y Capacitación. No se establece la responsabilidad sobre el medio ambiente. Es parcialmente conforme.	
	2-14 Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad	Indicar si el máximo órgano de gobierno tiene la responsabilidad de revisar y aprobar la información presentada, incluidos los temas materiales de la organización y, de ser así, describir el proceso de revisión y aprobación de la información; indicar si el máximo órgano de gobierno no tiene la responsabilidad de revisar y aprobar la información presentada, incluidos los temas materiales de la organización y, de ser así, explicar la razón.		En el Índice de Contenido GRI, se señala que este contenido se ha omitido porque no aplica y lo explica señalando que "El Directorio del BN aprueba el Reporte de Sostenibilidad". Al no haberse presentado lo que debe, no es conforme.	
	2-15 Conflictos de interés	Describir los procesos para que el máximo órgano de gobierno asegure que los conflictos de interés se previenen y se mitigan; indicar si se informa de los conflictos de interés a los grupos de interés.	www.bn.com.pe/integridad/integridad.asp Páginas 64,66,103.	En el Reporte se señala la gestión de los conflictos de interés y la capacitación en Gestión de conflictos de interés a los trabajadores. No se precisa, si se informa de los conflictos de interés a todos los grupos de interés. Parcialmente conforme.	16
	2-16 Comunicación de inquietudes críticas	Describir si se comunican las inquietudes críticas al máximo órgano de gobierno; indicar el número total y la naturaleza de las inquietudes críticas comunicadas al máximo	Páginas 60, 62 y 66.	El Reporte 2022 señala que el BN es evaluado en cuanto al compromiso de la alta dirección respecto a la corrupción; que se ha implementado el canal de denuncias y posee	16

ESTÁNDAR GRI 2	CONTENIDO	DESCRIPCIÓN	PÁGINA/URL/RES PUESTA DIRECTA	VERIFICACIÓN	ODS
3. Gobernanza		órgano de gobierno durante el periodo objeto del informe.		controles internos y externos y auditoría en contra de la corrupción. En el año 2022, el BN recibió 261 denuncias que han sido resueltas. Este contenido es conforme.	
	2-17 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	Presentar información sobre las medidas adoptadas para incrementar los conocimientos, las habilidades y la experiencia colectivos del máximo órgano de gobierno en materia de desarrollo sostenible.	Página 17.	El Directorio como máximo órgano de gobierno plantea y aprueba las políticas en materia económica, social y ambiental. Es conforme.	16
	2-18 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	Describir los procesos de evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno en lo relativo a la supervisión de la gestión de los impactos de la organización sobre la economía, el medio ambiente y las personas; indicar si las evaluaciones son independientes y la frecuencia con que se realizan.	Página 59	En forma anual el BN aplica una herramienta de evaluación implementada por FONAFE sobre ética e integridad y evalúa su comportamiento económico, social y ambiental con su postulación para obtener DESR que es verificada por una entidad independiente. Es conforme.	16
	2-19 Políticas de remuneración	describir las políticas de remuneración de los miembros del máximo órgano de gobierno y de los altos ejecutivos y describir cómo se vinculan las políticas de remuneración de los miembros del máximo órgano de gobierno y de los altos ejecutivos con sus objetivos.		Este requerimiento se ha omitido porque es información reservada pero que puede ser solicitada a través del portal de transparencia, según se indica en el Índice del Contenido GRI.	
	2-20 Proceso para determinar la remuneración	Describir el proceso de diseño de sus políticas de remuneración y de determinación de la remuneración; presentar información sobre el resultado de los votos de los grupos de interés (incluidos los accionistas) en relación con las políticas y las propuestas de remuneración, si procede.	Página 75	En el Reporte se indica cómo se establece la remuneración y las promociones y ascensos del trabajador. Es conforme.	8
	2-21 Ratio de compensación total anual	Presentar el ratio de compensación total anual de la persona mejor pagada de la organización con respecto a la mediana de		Este contenido no se ha reportado y requiere tomar como referencia la compensación anual de la persona	

mej

ESTÁNDAR GRI 2	CONTENIDO	DESCRIPCIÓN	PÁGINA/URL/RES PUESTA DIRECTA	VERIFICACIÓN	ODS
		la compensación total anual de todos los empleados, este ratio puede calcularse con las fórmulas para este contenido; presentar el ratio del porcentaje de incremento de la compensación total anual de la persona mejor pagada de la organización con respecto a la mediana del porcentaje de incremento de la compensación total anual de todos los empleados; presentar la información contextual necesaria para entender los datos y cómo se han recopilado.		mejor pagada de la organización. Esto requiere lo que señala el Contenido 2-19.	
	2-22 Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	Presentar una declaración del máximo órgano de gobierno o el más alto ejecutivo de la organización sobre la importancia del desarrollo sostenible para la organización y su estrategia de contribución a este;	Páginas 14-17	El Presidente Ejecutivo del Banco hace una descripción de los logros alcanzados en materia ambiental, social y económica. Se presenta la información que debe. Es conforme	
	2-23 Compromisos y políticas	Describir sus compromisos y políticas de conducta empresarial responsable; describir sus compromisos y políticas específicas para el respeto de los derechos humanos; proporcionar enlaces a los compromisos y políticas si son de acceso público o, si los compromisos y políticas no están disponibles para el público; indicar el nivel al que se aprobó cada uno de los compromisos y políticas dentro de la organización; indicar la medida en que los compromisos y políticas se aplican a las actividades de la organización y a sus relaciones comerciales; describir cómo se comunican los compromisos y políticas a trabajadores, socios comerciales, y otras partes pertinentes;	Páginas 30 y 59.	En el Reporte se señalan las políticas, tales como Política de integridad, Política de gestión de conflictos de interés, Política de reconocimiento del personal, Política de Información y Comunicación, Política de Selección y Contratación de personal las cuales se plasman en Directivas. Plan de trabajo de Responsabilidad social y sostenibilidad 2022. Como parte del Distintivo de ESR se incluye su evaluación en 17 ítems que abarcan las dimensiones: económica, social y ambiental. En la web del BN se encuentran los documentos con las políticas y directivas. Es conforme.	
	2-24 Incorporación de los Compromisos y políticas	Describir cómo incorpora cada uno de sus compromisos o políticas para una conducta empresarial responsable en todas sus actividades y relaciones comerciales;	Página 59.	El BN incorpora sus políticas, a través de Directivas y Planes. Es conforme.	

ESTÁNDAR GRI 2	CONTENIDO	DESCRIPCIÓN	PÁGINA/URL/RES PUESTA DIRECTA	VERIFICACIÓN	ODS
4. Estrategia, políticas y prácticas	2-25 Procesos para remediar los impactos negativos	Describir sus compromisos para proporcionar o colaborar en la remediación de los impactos negativos que la organización reconoce que ha ocasionado o a los que ha contribuido; describir su enfoque para identificar y abordar las reclamaciones, incluidos los mecanismos de quejas y reclamación que ha instaurado o en los que participa; describir otros procesos mediante los que proporciona o colabora en la remediación de los impactos negativos que la organización reconoce que ha ocasionado o a los que ha contribuido; describir cómo se cuenta con la participación de los grupos de interés que son los usuarios previstos de los mecanismos de quejas y reclamación para el diseño, la revisión, la operación y la mejora de estos mecanismos; describir cómo hace la organización un seguimiento de la eficacia de los mecanismos de quejas y reclamación y de otros procesos de remediación y presentar ejemplos de su eficacia, con la retroalimentación de los grupos de interés.	Páginas 28, 50 y 59	En el Reporte se presenta la información que debe presentar y para la gestión de las quejas y reclamos existe la Subgerencia de experiencia del cliente y reclamos. Es conforme.	
	2-26 Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	Describir los mecanismos para que los individuos soliciten asesoramiento sobre la aplicación de las políticas y prácticas de la organización para una conducta empresarial responsable y plantear sus inquietudes sobre la conducta empresarial de la organización.	Página 66	Se presenta la información que debe para este contenido. Es conforme.	
	2-27 Cumplimiento de la legislación y las normativas	Presentar información sobre el número total de casos de incumplimiento significativos de la legislación y las normativas durante el periodo objeto del informe, y un desglose por casos que derivaron en multas o en sanciones no monetarias e informar el número total y el valor monetario de las	Páginas 65, 103	El reporte presenta la información que debe según este Contenido. Es conforme.	9,16

mej

ESTÁNDAR GRI 2	CONTENIDO	DESCRIPCIÓN	PÁGINA/URL/RES PUESTA DIRECTA	VERIFICACIÓN	ODS
		multas que se pagaron durante el período objeto del informe por el incumplimiento de la legislación y las normativas, desglosado por multas por casos de incumplimiento de la legislación y las normativas por casos de incumplimiento de la legislación y las normativas que se hayan producido en informes anteriores; describir los casos de incumplimiento significativos; La organización también puede explicar si los casos significativos se repiten o son recurrentes y describir cómo ha determinado los casos de incumplimiento significativos.			
	2-28 Afiliación a asociaciones	Presentar información sobre asociaciones del sector, otras afiliaciones a asociaciones y organizaciones nacionales o internacionales de defensa de intereses en las que tiene un papel significativo;		En el índice de contenido GRI se menciona que el BN no es miembro de ninguna asociación y lo señala como omisión. Debe incluir esta declaración como contenido.	
5. Participación de los grupos de interés	2-29 Enfoque para la participación de los grupos de interés	describir su enfoque para contar con la participación de los grupos de interés;	Página 141	Se describe el enfoque para este contenido. Es conforme.	
	2-30 Convenios de negociación colectiva	indicar el porcentaje total de empleados cubiertos por los convenios de negociación colectiva; para los empleados que no estén cubiertos por los convenios de negociación colectiva, indicar si la organización determina sus condiciones laborales y los términos de su empleo en función de los convenios de negociación colectiva que cubren al resto de los empleados o en función de los convenios de negociación colectiva de otras organizaciones.	Página 94	Se presenta el número de sindicalizados y el alcance del convenio de negociación colectiva. Es conforme.	

Con referencia a los Indicadores económicos, la organización ha reportado:

- Indicador 201: Desempeño económico 2016
- Indicador 204: Prácticas de abastecimiento 2016
- Indicador 205: Anticorrupción 2016
- Indicador 206: Competencia desleal 2016

Con respecto al Indicador 201: Desempeño económico 2016 es un tema que fue declarado material en el estudio respectivo y la organización ha reportado el Contenido 201-1 que lo presenta en forma detallada y conforme al requerimiento y explica la omisión de Contenido 201-2: Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático; Contenido 201-3 Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación y Contenido 201-4: Asistencia financiera recibida del gobierno. La explicación de dichas omisiones corresponden con el requerimiento de los contenidos y que debieron estar en el Reporte y no en el Índice de Contenido GRI.

mejor

La organización reporta el Indicador 204: Prácticas de abastecimiento 2016, detalla los requerimientos que debe presentar para el contenido 204-1: Proporción de gasto en proveedores locales, por lo que es declarado conforme.

Con referencia al Indicador 205: Anticorrupción 2016, la organización reporta el Contenido 205-2: Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción y Contenido 205-3: Incidentes de corrupción confirmados y medidas tomadas, que ha reportado conforme los requerimientos de los mismos.

Se ha omitido el reporte del Contenido 205-1: Operaciones evaluadas en función de los riesgos relacionados con la corrupción.

El indicador 206: Competencia desleal 2016, la organización presenta los requerimientos del contenido, por lo que la hemos declarado conforme.

CUADRO 4. ESTÁNDARES DE DESEMPEÑO ECONÓMICO, DESCRIPCIÓN Y VERIFICACIÓN

GRI 200	CONTENIDO	DESCRIPCIÓN	PÁGINA/URL/RESPUESTA DIRECTA	VERIFICACIÓN	ODS
GRI 201: Desempeño económico 2016					
201-1	Valor Económico directo generado y distribuido	Presentar: a. 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". b. 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.	Página 53	En un Cuadro presenta la información requerida por los estándares GRI. Es conforme.	8,9,16
201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	Presentar: a. Los riesgos y oportunidades derivados del cambio climático que tienen potencial para generar cambios sustanciales en las operaciones, los ingresos o los gastos. Esta debe incluir: i. una descripción del riesgo o de la oportunidad y su clasificación como de índole física, reguladora u otra; ii. una descripción del impacto relacionado con el riesgo o la oportunidad; iii. las implicaciones financieras del riesgo o la oportunidad antes de tomar medidas; iv. los métodos utilizados para gestionar el riesgo o la oportunidad; v. los costes de las medidas tomadas para gestionar el riesgo o la oportunidad.		No presenta. En el Índice de Contenido GRI señala que no procede porque no es contemplado por el BN. En el próximo reporte, si subsiste esta condición debe declararse en este sentido.	

med

mex

GRI 200	CONTENIDO	DESCRIPCIÓN	PÁGINA/URL/RESPUESTA DIRECTA	VERIFICACIÓN	ODS
201-3	Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	Presentar: a. Si los recursos generales de la organización hacen frente a las obligaciones del plan de pensiones, el valor estimado de dichas obligaciones. b. Si existe un fondo distinto para pagar las obligaciones del plan de pensiones: i. hasta qué punto se estima que las obligaciones del programa quedarán cubiertas por los activos que se han reservado para ello; ii. la base sobre la que se ha llevado a cabo la estimación; iii. cuando se hizo la estimación. c. Si el fondo destinado a pagar las obligaciones del plan de pensiones no es suficiente, se debe explicar la estrategia, si existe, que ha utilizado el empleador para conseguir una cobertura total y el plazo, si existe, en el que el empleador espera lograr la cobertura total. d. El porcentaje del salario con el que contribuye el empleado o el empleador. e. El nivel de participación en los planes de retiro, como la participación en programas obligatorios o voluntarios, programas regionales o nacionales o programas con un impacto financiero.		En el Índice de Contenido GRI señala que no aplica porque no es contemplado por el BN. La declaración del contenido debió ser lo que realmente está vigente de acuerdo con la legislación sobre pensiones.	
201-4	Asistencia financiera recibida del gobierno	Presentar: a. El valor monetario total de la asistencia financiera recibida por la organización de cualquier gobierno durante el periodo objeto del informe, incluidos: i. desgravaciones y créditos fiscales; ii. subsidios; iii. subvenciones para inversión, subvenciones para investigación y desarrollo y otros tipos de subvenciones pertinentes; iv. premios; v. exención del pago de regalías; vi. asistencia financiera de las agencias de crédito a la exportación (Export Credit Agencies, ECA); vii. incentivos financieros; viii. otros beneficios financieros recibidos o que puedan recibirse de algún gobierno para alguna operación. b. La información incluida en 201-4-a por país. c. Si		En el Índice de Contenido GRI se señala que no aplica porque no recibe ayuda financiera del gobierno. Esta descripción debió ser incluida en el texto del reporte para declarar su conformidad.	

GRI 200	CONTENIDO	DESCRIPCIÓN	PÁGINA/URL/RESPUESTA DIRECTA	VERIFICACIÓN	ODS
		algún gobierno está presente en la estructura accionarial y en qué grado lo está.			
GRI 204: Prácticas de abastecimiento 2016					
204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	Presentar: a. El porcentaje del presupuesto de abastecimiento para las ubicaciones de operación significativas que se emplea en proveedores de la localidad de la operación (como el porcentaje de productos y servicios que se compra en el ámbito local). b. La definición geográfica de "local" de la organización. c. La definición utilizada para "ubicaciones de operación significativas".	Páginas 115-117	En el reporte se presentan Cuadros con los montos y porcentajes adquiridos de bienes y servicios desglosados por ubicación geográfica: Lima y provincias. Esto es, incluye a toda la organización. Es conforme.	8
GRI 205: Anticorrupción 2016					
205-1	Operaciones evaluadas en función de los riesgos relacionados con la corrupción	Presentar: a. La cantidad total y el porcentaje de operaciones donde se realizaron evaluaciones de riesgo de corrupción. b. Los riesgos significativos relacionados con la corrupción identificados a través de la evaluación de riesgos.		No se presenta información de este Contenido.	
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 les hayan comunicado las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización, desglosados por región. b. El número total y el porcentaje de empleados a quienes se les hayan comunicado las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización, desglosados por categoría laboral y región. c. El número total y el porcentaje de socios de negocio a quienes se les hayan comunicado las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización, desglosados por tipo de socio de negocio y región. Describir si las políticas y procedimientos anticorrupción	Páginas 99-101	Se presenta la información que corresponde al indicador. Es conforme	16

GRI 200	CONTENIDO	DESCRIPCIÓN	PÁGINA/URL/RESPUESTA DIRECTA	VERIFICACIÓN	ODS
		de la organización se han comunicado a cualquier otra persona u organización. d. El número total y el porcentaje de miembros del órgano de gobierno que hayan recibido formación sobre anticorrupción, desglosados por región. e. El número total y el porcentaje de empleados que hayan recibido formación sobre anticorrupción, desglosados por categoría laboral y región.			
205-3	Incidentes de corrupción confirmados y medidas tomadas	Presentar: a. La cantidad total y naturaleza de los incidentes de corrupción confirmados. b. La cantidad total de incidentes de corrupción confirmados a consecuencia de los cuales fueron despedidos o se aplicaron medidas disciplinarias a los empleados. c. La cantidad total de casos confirmados en los que se hayan rescindido o no se hayan renovado contratos con socios de negocio por infracciones relacionadas con la corrupción. d. Los casos jurídicos públicos relacionados con la corrupción interpuestos contra organización o sus empleados durante el período objeto del informe y los resultados de esos casos.	Página 66	Se presenta el número de casos con medida disciplinaria aplicada y en curso; número de casos en investigación y de casos archivados. Es conforme.	16
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. La cantidad 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.	Página 65	Se menciona que la organización no ha afrontado ninguna acción jurídica relacionada competencia desleal ni de prácticas monopólicas. Es conforme.	16

Con respecto a los indicadores ambientales, en el estudio de materialidad realizado en el año 2022, se consideraron como temas materiales:

- Energía
- Huella de Carbono y
- Residuos.

Es así que se reporta los siguientes Indicadores:

- Indicador 301: Materiales 2016
- Indicador 302: Energía 2016
- Indicador 305: Emisiones 2016

Con respecto al Indicador 301: Materiales 2016, la organización reporta el Contenido 301-1: Materiales utilizados por peso o volumen y Contenido 301-2: Insumos reciclados utilizados, conforme a los requerimientos de cada contenido. Respecto al Contenido 301-3: Productos y materiales de envasado recuperados, en el Índice de Contenido GRI señala que no reporta porque "No se ha cuantificado durante el 2022".

med

Referente al Indicador 302: Energía 2016, la organización ha reportado solo el Contenido 302-1: Consumo de energía dentro de la organización y cumple con los requerimientos del mismo. Con respecto a el Contenido 302-2: Consumo de energía fuera de la organización y Contenido 302-3: Intensidad Energética, en el Índice de Contenido GRI la organización señala que no se ha reportado porque "no se cuantifica al no considerarse pertinente. Asimismo, el Contenido 302-4: Reducción de consumo energético y el Contenido 302-5: Reducción de requerimientos energéticos de los productos y servicios, en el Índice de Contenido GRI se indica que no se reporta porque "No se presenta reducción".

Con referencia al Indicador 305: Emisiones 2016, la organización ha reportado en forma combinada el Contenido 305-1: Emisiones directas de GEI (alcance 1); Contenido 305-2: Contenido 305-2 Emisiones indirectas de GEI asociadas a la energía (alcance 2) y Contenido 305-3: Contenido 305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3) y la información procede de mediciones del año 2021, que no fueron reportadas en el Reporte de Sostenibilidad del año 2021.

Los resultados de la medición de GEI se han desagregado también por área geográfica, considerando las sedes administrativas del Banco; la Macrorregión Lima; Macrorregión I Piura; Macrorregión II Trujillo; Macrorregión III Huancaayo; Macrorregión IV Cusco; Macrorregión V Arequipa y Macrorregión VI Iquitos, lo que constituye un avance en la dimensión ambiental.

Los Contenidos 305-4: Intensidad de las emisiones de GEI; Contenido 305-5: Reducción de las emisiones de GEI; Contenido 305-6 Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (ODS) y Contenido 305-7 Óxidos de nitrógeno (NOx), óxidos de azufre (SOx) y otras emisiones significativas al aire, no han sido reportados por la organización.

CUADRO 5. ESTÁNDARES DE DESEMPEÑO AMBIENTAL, DESCRIPCIÓN Y VERIFICACIÓN

GRI 300	CONTENIDO	DESCRIPCIÓN	PÁGINA/URL/RESPUESTA DIRECTA	VERIFICACIÓN	ODS
GRI 301: Materiales 2016					
301-1	Materiales utilizados por peso o volumen	Presentar: a. El peso o el volumen total de los materiales utilizados para producir y envasar los principales productos y prestar los principales servicios de la organización durante el periodo objeto del informe, por: i. materiales no renovables utilizados; ii. materiales renovables utilizados.	Página 133	La organización presenta la información que debe reportar. Conforme	12
301-2	Insumos reciclados utilizados	Presentar: a. Porcentaje de insumos reciclados utilizados para fabricar los principales productos y prestar los principales servicios de la organización. b. Cómo se recopilaron los datos para este contenido.	Página 134	El BN presenta el porcentaje de insumos reciclados pero no precisa cómo obtuvo los datos. Es parcialmente conforme.	12
301-3	Productos y materiales de envasado recuperados	Presentar: a. Porcentaje de productos y materiales de envasado recuperados por cada categoría de productos. b. Cómo se recopilaron los datos para este contenido.		No reporta porque no ha cuantificado en el 2022.	
GRI 302: Energía 2016					
302-1	Consumo de energía 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 combustible utilizados. b. El consumo total de combustibles procedentes de fuentes renovables dentro de la organización, en julios o múltiplos, incluidos los tipos de combustible utilizados. c. En julios, vatios-hora o múltiplos, el total de: i. consumo de electricidad; ii. consumo de calefacción; iii. consumo de refrigeración y iv. consumo de vapor. d. En julios, vatios-hora o múltiplos, el total de: i. la electricidad vendida; ii. la calefacción vendida; iii. la refrigeración vendida y iv. el vapor vendido. e. El consumo total de energía dentro de la	Páginas 135-138	El BN presenta el consumo de combustible por tipo y de energía en mega julios. El contenido es conforme a los requerimientos.	13

may

may

GRI 300	CONTENIDO	DESCRIPCIÓN	PÁGINA/URL/RESPU ESTA DIRECTA	VERIFICACIÓN	ODS
		organización, en julios o múltiplos. f. Los Estándares, metodologías, suposiciones y herramientas de cálculo utilizados. g. La fuente de los factores de conversión utilizados.			
302-2	Consumo de energía fuera de la organización	Presentar: a. El consumo de energía fuera de la organización, en julios o múltiplos. b. Los Estándares, metodologías, suposiciones y herramientas de cálculo utilizados. c. La fuente de los factores de conversión utilizados.		No aplica	
302-3	Intensidad energética	Presentar: a. El ratio de intensidad energética de la organización. b. El parámetro (denominador) específico que se haya seleccionado para calcular el ratio. Los tipos de energía incluidos en el ratio de intensidad (combustible, electricidad, calefacción, refrigeración, vapor o todos). c. Si el ratio abarca el consumo de energía dentro de la organización, fuera de ella o ambos.		No aplica	
302-4	Reducción del consumo energético	Presentar: a. La magnitud de las reducciones de consumo energético logradas como resultado directo de iniciativas de conservación y eficiencia, en julios o múltiplos. b. Los tipos de energía incluidos en dicha reducción (combustible, electricidad, calefacción, refrigeración, vapor o todos). c. La base del cálculo de las reducciones del consumo energético, como el año base o la línea base, incluida la justificación de la selección. d. Los Estándares, metodologías, suposiciones y herramientas de cálculo utilizados.		No reporta	
302-5	Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios	Presentar a. Las reducciones de los requerimientos energéticos de los productos y servicios vendidos durante el periodo objeto del informe, en julios o múltiplos. b. La base del cálculo de las reducciones del consumo energético, como el año base o la línea base, incluida la justificación de la selección. c. Los		No reporta	

map

GRI 300	CONTENIDO	DESCRIPCIÓN	PÁGINA/URL/RESPUESTA DIRECTA	VERIFICACIÓN	ODS
		Estándares, metodologías, suposiciones y herramientas de cálculo utilizados.			
GRI 305: Emisiones 2016					
305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	Presentar: a. Valor bruto de las emisiones directas de GEI (alcance 1) en toneladas métricas de CO2 equivalente. b. Gases incluidos en el cálculo: CO2 , CH4 , N2O, HFC, PFC, SF6 , NF3 o todos. c. Emisiones biogénicas de CO2 en toneladas métricas de CO2 equivalente. d. Año base para el cálculo, si procede, incluidos: i. la justificación de la selección; ii. las emisiones en el año base; iii. el contexto de cualquier cambio significativo en las emisiones que haya dado lugar a nuevos cálculos de las emisiones en el año base. e. La fuente de los factores de emisión y las tasas del potencial de calentamiento global (GWP) utilizadas o una referencia a la fuente del GWP. f. El enfoque de consolidación para las emisiones: participación accionarial, control financiero o control operacional. g. Los Estándares, metodologías, suposiciones y herramientas de cálculo utilizados.	Páginas 130-132	Con respecto a este alcance reporta la emisión total de 9673.56 toneladas de CO2eq.	13
305-2	Emisiones indirectas de GEI asociadas a la energía (alcance 2)	Presentar: a. Valor bruto de las emisiones indirectas de GEI asociadas a la energía (alcance 2) basadas en la ubicación en toneladas métricas de CO2 equivalente. b. Si procede, valor bruto de las emisiones indirectas de GEI asociadas a la energía (alcance 2) basadas en el mercado en toneladas métricas de CO2 equivalente. c. Si están disponibles, los gases incluidos en el cálculo: CO2, CH4, N2O, HFC, PFC, SF6, NF3 o todos. d. Año base para el cálculo, si procede, incluidos: i. la justificación de la selección; ii. las emisiones en el año base; iii. el contexto de cualquier cambio significativo en las emisiones que haya dado lugar a nuevos		Desagregan por emisiones directas e indirectas. No se reportan otros gases. Se menciona el uso del estándar ISO 14064: 2018 sobre la base de insumos consumidos en el año 2022. Es conforme.	

GRI 300	CONTENIDO	DESCRIPCIÓN	PÁGINA/URL/RESPU ESTA DIRECTA	VERIFICACIÓN	ODS
		cálculos de las emisiones en el año base. e. La fuente de los factores de emisión y las tasas del potencial de calentamiento global (GWP) utilizadas o una referencia a la fuente del GWP. f. El enfoque de consolidación para las emisiones: participación accionarial, control financiero o control operacional. g. Los Estándares, metodologías, suposiciones y herramientas de cálculo utilizados.			
305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	Presentar: a. Valor bruto de las otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3) en toneladas métricas de CO2 equivalente. b. Si están disponibles, los gases incluidos en el cálculo: CO, CH4, N2O, HFC, PFC, SF6, NF3 o todos. c. Emisiones biogénicas de CO2 en toneladas métricas de CO2 equivalente. d. Categorías y actividades relativas a otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3) incluidas en el cálculo. e. Año base para el cálculo, si procede, incluidos: i. la justificación de la selección; ii. las emisiones en el año base; iii. el contexto de cualquier cambio significativo en las emisiones que haya dado lugar a nuevos cálculos de las emisiones en el año base. f. La fuente de los factores de emisión y las tasas del potencial de calentamiento global (GWP) utilizadas o una referencia a la fuente del GWP. g. Los Estándares, metodologías, suposiciones y herramientas de cálculo utilizados.			

may

Los Indicadores Sociales que se determinaron como temas materiales fueron:

- Atención al cliente
- Seguridad y Salud en el Trabajo
- Capacitación
- Atención de quejas y reclamos
- Clima laboral

Es así que se reportan los siguientes Indicadores:

- Indicador 403: Salud y Seguridad en el trabajo 2018
- Indicador 404: Formación y educación 2016
- Indicador 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016
- Indicador 406: No discriminación 2016
- Indicador 410: Prácticas en materia de seguridad 2016
- Indicador 418: Privacidad del cliente 2016

map

Los Contenidos reportados del Indicador 403 fueron: Contenido 403-1: Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo; Contenido 403-4: Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo; Contenido 403-5: Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo; Contenido 403-8: Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo; Contenido 403-8: Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo; Contenido 403-9: Lesiones por accidente laboral y Contenido 403-10: Las dolencias y enfermedades laborales.

Los contenidos reportados del Indicador 404: Formación y educación 2016 los enunciamos a continuación: Contenido 404-1: Promedio de horas de formación al año por empleado; Contenido 404-2: Programas para desarrollar las competencias de los empleados y programas de ayuda a la transición y Contenido 404-3: Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas de su desempeño y del desarrollo de su carrera.

Los contenidos reportados del Indicador 405 han sido: Contenido 405-1: Diversidad de órganos de gobierno y empleados y el Contenido 405-2: Ratio entre el salario básico y la remuneración de mujeres y de hombres.

El Indicador 406 solo tiene un Contenido 406-1: Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas, que ha sido reportado por la organización.

El Indicador 410, solo tiene un Contenido 410-1: Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de Derechos Humanos, que ha sido reportado conforme por la organización.

El Indicador 418, también tiene un solo Contenido 410-1: Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente, que ha sido reportado de acuerdo a los requerimientos del contenido.

CUADRO 6. ESTÁNDARES DE DESEMPEÑO SOCIAL, DESCRIPCIÓN Y VERIFICACIÓN

GRI 400	CONTENIDO	DESCRIPCIÓN	PÁGINA/URL /RESPUESTA DIRECTA	VERIFICACIÓN	ODS
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018					
403-1	Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	Presentar: a. Una declaración sobre si se ha implementado un sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo, que indique: i. si el sistema se ha puesto en marcha por requerimientos legales y, en tal caso, una lista de dichos requerimientos; ii. si el sistema se ha puesto en marcha por requerimientos legales y, en tal caso, una lista de dichos requerimientos. b. Una descripción del alcance de los trabajadores, las actividades y los lugares de trabajo cubiertos por el sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo y una explicación de si algún trabajador, actividad o lugar de trabajo no está cubierto por dicho sistema y el motivo para ello.	Página 90	Se presenta la información que debe declarar el BN. Es conforme.	3, 8
403-2	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	Presentar: a. Una descripción de los procesos empleados para identificar peligros relacionados con el trabajo y evaluar riesgos de forma periódica o esporádica, así como para aplicar la jerarquía de controles a fin de eliminar peligros y minimizar riesgos, que indique: i. cómo garantiza la organización la calidad de estos procesos, incluidas las competencias de las personas que los llevan a cabo; ii. cómo se usan los resultados de estos procesos para evaluar y mejorar de forma continua el sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo. b. Una descripción de los procesos que siguen los trabajadores que quieren notificar peligros o situaciones de peligro laborales, así como una explicación de cómo se protege a los trabajadores frente a posibles represalias. c. Una descripción de las políticas y procesos que deben seguir los trabajadores que quieren retirarse de situaciones laborales que consideren que pueden provocar lesiones, dolencias o enfermedades, así como una explicación de cómo se protege a dichos trabajadores frente a posibles represalias. d. Una descripción de los procesos empleados para investigar incidentes laborales, incluidos los procesos de identificación de peligros y evaluación de riesgos relacionados con los incidentes para determinar las acciones correctivas mediante la jerarquía de control y		No se detalla en el reporte. En el Índice de Contenido GRI se señala que el BN realiza evaluaciones periódicas de los procesos de seguridad y salud en el trabajo. Información no difundida.	

GRI 400	CONTENIDO	DESCRIPCIÓN	PÁGINA/URL /RESPUESTA DIRECTA	VERIFICACIÓN	ODS
		para determinar las mejoras necesarias del sistema de gestión de la seguridad y la salud en el trabajo.			
403-3	Servicios de salud en el trabajo	Presentar: a. Una descripción de las funciones de los servicios de salud en el trabajo que contribuyen a la identificación y eliminación de peligros y la minimización de riesgos, así como una explicación de cómo garantiza la organización la calidad de dichos servicios y facilita el acceso de los trabajadores a los mismos.		No se reporta este Contenido.	
403-4	Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	Presentar: a. Una descripción de los procesos de participación y consulta de los trabajadores para el desarrollo, la aplicación y la evaluación del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo, así como la provisión de acceso y la comunicación a los trabajadores de la información relevante sobre salud y seguridad en el trabajo. b. Si existe algún comité formal trabajadores-empresa sobre salud y seguridad, una descripción de sus responsabilidades, la frecuencia de las reuniones, la autoridad de toma de decisiones y si hay trabajadores que no están representados en dicho comité; si ese fuera el caso, el motivo por el que esto ocurre.	Página 90	Se describe la información que debe reportar. Es conforme	3
403-5	Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	Presentar: a. Una descripción de los cursos de formación para trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo, incluidos los cursos de formación general y los cursos de formación específica sobre peligros laborales, actividades peligrosas o situaciones de peligro.	Página 80	Se reporta parcialmente este Contenido. Es parcialmente conforme.	
403-6	Promoción de la salud de los trabajadores	Presentar: a. Una explicación de la manera en que la organización facilita el acceso de los trabajadores a servicios médicos y de cuidado de la salud no relacionados con el trabajo, así como el alcance del acceso que facilita. b. Una descripción de los servicios y programas voluntarios de promoción de la salud que la organización ofrece a los trabajadores para hacer frente a riesgos importantes para la salud no relacionados con el trabajo, que incluya los riesgos concretos para la salud contemplados, y la manera en que la organización facilita el acceso de los trabajadores a estos servicios y programas.		No describe lo que debe, de acuerdo al contenido.	
403-7	Prevención y mitigación de los impactos para la salud y la seguridad en el trabajo	Presentar: a. Una descripción del enfoque de la organización en lo que respecta a la prevención o mitigación de los impactos negativos significativos para la salud y la seguridad en el trabajo directamente vinculados con sus operaciones, productos o servicios a través de sus relaciones comerciales, y los peligros y riesgos relacionados.		No se describe.	

mej

GRI 400	CONTENIDO	DESCRIPCIÓN	PÁGINA/URL /RESPUESTA DIRECTA	VERIFICACIÓN	ODS
	directamente vinculados a través de las relaciones comerciales				
403-8	Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	Presentar: a. Si la organización ha implementado un sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo basado en requerimientos legales y/o en estándares/directrices reconocidos; i. la cantidad y el porcentaje de los empleados y los trabajadores que no son empleados, pero cuyo trabajo o lugar de trabajo están controlados por la organización, que están cubiertos por dicho sistema. ii. la cantidad y el porcentaje de los empleados y los trabajadores que no son empleados, pero cuyo trabajo o lugar de trabajo están controlados por la organización, que están cubiertos por dicho sistema que ha sido objeto de auditoría interna; iii. la cantidad y el porcentaje de los empleados y los trabajadores que no son empleados, pero cuyo trabajo o lugar de trabajo están controlados por la organización, que están cubiertos por dicho sistema que ha sido objeto de auditoría o certificado por una parte externa. b. Si hay trabajadores excluidos de este contenido, incluidos los tipos de trabajadores y el motivo para la exclusión. c. Cualquier tipo de información contextual necesaria para comprender cómo se han recopilado los datos, como estándares, metodologías o supuestos usados.	Página 90.	Es conforme, considerando que el BN cumple con la Ley 28783 y su reglamento que alcanza a todos los trabajadores.	3, 8
403-9	Lesiones por accidente laboral	Presentar: a. Para todos los empleados: i. La cantidad y la tasa de fallecimientos resultantes de una lesión por accidente laboral; ii. La cantidad y la tasa de lesiones por accidente laboral con grandes consecuencias (sin incluir fallecimientos); iii. La cantidad y la tasa de lesiones por accidente laboral registrables; iv. Los principales tipos de lesiones por accidente laboral; v. La cantidad de horas trabajadas. b. Para todos los trabajadores que no sean empleados, pero cuyos trabajos o lugares de trabajo estén controlados por la organización: i. La cantidad y la tasa de fallecimientos resultantes de una lesión por accidente laboral; ii. La cantidad y la tasa de lesiones por accidente laboral con grandes consecuencias (sin incluir fallecimientos); iii. La cantidad y la tasa de lesiones por accidente laboral registrables; iv. Los principales tipos de lesiones por accidente laboral; v. La cantidad de horas trabajadas. c. Los peligros laborales que presentan un riesgo de lesión con grandes consecuencias, incluido: i. de qué modo se han	Página 90	Es conforme porque presenta información requerida.	3, 8

GRI 400	CONTENIDO	DESCRIPCIÓN	PÁGINA/URL /RESPUESTA DIRECTA	VERIFICACIÓN	ODS
		determinado estos peligros; ii. cuáles de estos peligros han ocasionado o contribuido a ocasionar lesiones con grandes consecuencias durante el periodo objeto del informe; iii. las medidas tomadas o proyectadas para eliminar estos peligros y minimizar riesgos mediante la jerarquía de control. d. Las medidas tomadas o proyectadas para eliminar otros peligros laborales y minimizar riesgos mediante la jerarquía de control. e. Si las tasas se han calculado por cada 200 000 o por cada 1 000 000 horas trabajadas. f. Si hay trabajadores excluidos de este contenido, incluidos los tipos de trabajadores y el motivo para la exclusión. g. Cualquier tipo de información contextual necesaria para comprender cómo se han recopilado los datos, como estándares, metodologías o supuestos usados.			
403-10	Las dolencias y enfermedades laborales	Presentar: a. Para todos los empleados: i. La cantidad de fallecimientos resultantes de una dolencia o enfermedad laboral; ii. cantidad de casos de dolencias y enfermedades laborales registrables; iii. Los principales tipos de dolencias y enfermedades laborales; b. Para todos los trabajadores que no sean empleados, pero cuyos trabajos o lugares de trabajo estén controlados por la organización: i. La cantidad de fallecimientos resultantes de una dolencia o enfermedad laboral; ii. La cantidad de casos de dolencias y enfermedades laborales registrables; iii. Los principales tipos de dolencias y enfermedades laborales; c. Los peligros laborales que presentan un riesgo de dolencias y enfermedades, incluido: i. de qué modo se han determinado estos peligros; ii. cuáles de dichos peligros han provocado o contribuido a provocar dolencias y enfermedades laborales durante el periodo objeto del informe; iii. las medidas tomadas o proyectadas para eliminar estos peligros y minimizar riesgos mediante la jerarquía de control. d. Si hay trabajadores excluidos de este contenido, incluidos los tipos de trabajadores y el motivo para la exclusión. e. Cualquier tipo de información contextual necesaria para comprender cómo se han recopilado los datos, como estándares, metodologías o supuestos usados.	Página 90	Presenta Cuadros con información requerida. Es conforme.	3,8
GRI 404: Formación y educación 2016					

mej

MDA

GRI 400	CONTENIDO	DESCRIPCIÓN	PÁGINA/URL /RESPUESTA DIRECTA	VERIFICACIÓN	ODS
404-1	Promedio de horas de formación al año por empleado	Presentar: a. El promedio de horas de formación que los empleados de la organización hayan recibido durante el periodo objeto del informe, desglosado por: i. género; ii. categoría laboral.	Páginas 96-97	La organización presenta la información requerida. Es conforme.	8
404-2	Programas para desarrollar las competencias 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 competencias 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 debido a jubilación o despido.	Páginas 80-82	Se reporta lo que señala el Contenido. Es conforme.	
404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas de su desempeño y del desarrollo de su carrera	Presentar: a. Porcentaje del total de empleados por género y por categoría laboral que recibieron una evaluación periódica de su desempeño y del desarrollo de su carrera durante el periodo objeto del informe.	Página 83	Se presenta la información solicitada para el contenido. Es conforme.	8
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016					
405-1	Diversidad de órganos de gobierno y empleados	Presentar: a. Porcentaje de personas dentro de los órganos de gobierno de la organización en cada una de las siguientes categorías de diversidad: i. género; 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 vulnerables). b. Porcentaje de empleados por categoría laboral en cada una de las siguientes categorías de diversidad: i. género; 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 vulnerables).	Páginas 21 y 85	En cuando al órgano de gobierno se establece composición por sexo y empleados es completo. Es parcialmente conforme.	5

mex	GRI 400	CONTENIDO	DESCRIPCIÓN	PÁGINA/URL /RESPUESTA DIRECTA	VERIFICACIÓN	ODS
	405-2	Ratio entre el salario básico y la remuneración de mujeres y de hombres	Presentar: a. Ratio entre el salario básico y la remuneración de mujeres y de hombres para cada categoría laboral, clasificado por ubicaciones de operación significativas. b. La definición utilizada para "ubicaciones de operación significativas".	Páginas 73, 88	Se presenta la información correspondiente. Es conforme.	5, 10
	GRI 406: No discriminación 2016					
	406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	Presentar: a. Cantidad 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 revisado por la organización; ii. aplicación de planes de remediación en curso; iii. planes de remediación implementados cuyos resultados hayan sido evaluados a través de procesos de revisión de gestión interna rutinarios; iv. caso no sujeto a acciones.	Páginas 90, 102	Se reporta que no hubo ningún caso de discriminación. Es conforme.	10
	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 las políticas o procedimientos específicos de derechos humanos de la organización y su aplicación a la seguridad. b. Si los requerimientos de formación también se aplican a organizaciones externas que proporcionan personal de seguridad.	Página 102	Se reporta el Contenido conforme.	10,16
	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. La cantidad total de reclamaciones fundamentadas recibidas relativas a violaciones de la privacidad del cliente, clasificadas por: i. Reclamaciones recibidas de terceros y corroboradas por la organización; ii. Reclamaciones de autoridades regulatorias. b. La cantidad 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.	Página 111	Se reporta el indicador conforme el Contenido. Es conforme.	16

3. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Como conclusión central de este Informe tenemos que el BN tiene Implementadas Políticas que cubren los aspectos económicos financieros del Banco; Políticas de Responsabilidad Social y Sostenibilidad; Políticas de Ecoeficiencia y de Buen Gobierno Corporativo en el aspecto de la Gobernanza.

Se advierte que el cambio en la Metodología del Reporte se ha desfasado, debido, probablemente, a que el personal requiere una actualización constante en la elaboración de reportes, a cargo de una empresa de nivel nacional o internacional, debidamente certificada por el GRI para que pueda impartir conocimientos actualizados en el tema.

En la medida que los indicadores omitidos en la redacción del presente Informe han sido debidamente explicados en el Índice de Contenido del GRI, estos habrían sido declarados conformes, nos hace recomendar una capacitación y revisión exhaustiva de los Contenidos para el personal a cargo de la redacción del Reporte.

Esto no significa desmerecer la labor del personal, a cargo de las actividades de Responsabilidad Social que son múltiples y que se orientan al servicio de la comunidad, que es un eje fundamental, como grupo de interés.

En la medida que el BN obtiene puntajes altos en cuanto a los indicadores relacionados con el Buen Gobierno Corporativo; obtener el Distintivo de Empresa Socialmente Responsable, indica que están en el camino a ser un modelo de empresa estatal en el aspecto social, que se recomienda coordinar con organizaciones que trabajan en pro de los Derechos Humanos; en lo ambiental continuar con la medición de su Huella de Carbono; gestionar en forma adecuada los residuos sólidos peligrosos (tóner, luminarias, etc.) y no peligrosos (vidrios, metal, plásticos, papel, etc.), le permitirá obtener información valedera para cumplir con los contenidos que exige la nueva metodología para elaborar Reportes de Sostenibilidad.

Lima, 18 de agosto de 2023

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



Av. Javier Prado Este 2499 - San Borja, Lima - Perú.

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



/BancoDeLaNacion



@bancodelanacionperu



@BancodelaNacion



/BNPeru