



*Responsabilidad  
Social Empresarial*  
*Banco de la Nación*

---

reporte de sostenibilidad  
**2014 - 2015**



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



# ÍNDICE

## PARTE I. CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES

### Estrategia y Análisis

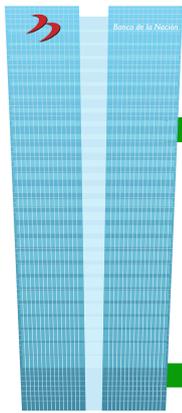
1.	Perfil de la organización	10
2.	Aspectos materiales y su cobertura	17
3.	Participación de los grupos de interés	22
4.	Perfil del informe	23
5.	Gobierno	24
6.	Ética e integridad	26

## PARTE II. CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS

### Enfoques de gestión

1.	Desempeño económico	30
2.	Desempeño ambiental	32
3.	Desempeño social	36
3.1	Prácticas laborales y ética	36
3.2	Derechos humanos	42
3.3	Sociedad	43
3.4	Responsabilidad sobre el producto	48

PARTE III.	ÍNDICE DE CONTENIDO GRI	54
------------	-------------------------	----



49 años al servicio de todos los peruanos



392,395

afiliados a Multired Celular



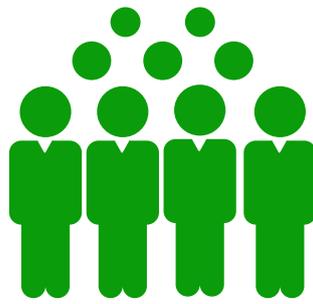
6,843 canales de atención

771,954 beneficiarios del Programa Juntos atendidos

501,681 beneficiarios del programa Pensión 65 atendidos



5 directores



4,489 colaboradores

162 millones de soles otorgados en préstamos a gobiernos locales y regionales



CIFRAS  
IMPORTANTES  
en la GESTIÓN  
BANCO  
DE LA NACIÓN

al 31 de diciembre

# PARAS TANTES CIÓN del NCO NACIÓN

embre de 2015

**100%**  
de presencia en los  
24 departamentos  
del Perú

**61%**  
de cobertura  
en los distritos  
del Perú

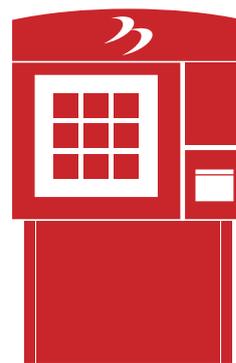
**159**  
puntos de atención  
en los Valles de los  
Ríos Apurímac,  
Ene y Mantaro

**619**  
619 agencias  
interconectadas  
en línea

**225 437,984**  
operaciones a nivel  
nacional

**5,266**  
Agentes Multired

**882**  
cajeros  
automáticos



personas  
capacitadas  
en educación  
financiera

**42,923**



**récord  
Guinness**  
por la agencia  
ubicada en  
**Macusani** a  
4,387 m.s.n.m.



---

## Declaración del Presidente del Directorio

En el Banco de la Nación podemos decir, con mucho orgullo y satisfacción, que nos encontramos sumamente fortalecidos, no solo en términos económicos y financieros, sino debido a que la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) es parte fundamental en nuestra gestión. Es por ello que presentamos el siguiente Reporte de Sostenibilidad, correspondiente a los años 2014 y 2015, para así poder informar -en forma clara y transparente- sobre de nuestras actividades en las dimensiones económica, social, y medioambiental.

Como parte de nuestras políticas en materia de Responsabilidad Social, impulsamos la inclusión social mediante el proceso de bancarización, con el objetivo estratégico de mejorar la calidad de vida de la población peruana en los lugares más remotos del país, generando, de esta manera, valor económico y social. El Banco de la Nación es realmente “el banco de todos los peruanos”, debido a nuestra presencia en el 100% de los departamentos del país. Llegamos inclusive a las localidades de más difícil acceso del territorio peruano, y somos –en muchas de esas zonas- la Única Oferta Bancaria (UOB).

También ejecutamos programas de Capacitación Financiera, complementando de esa manera nuestra labor de bancarización. Para ello, hemos contado con el apoyo de instituciones y colaboradores voluntarios, tales como la Fundación Alemana de Cajas de Ahorro para la Cooperación Internacional, y estudiantes de la Pontificia Universidad Católica del Perú, a quienes agradecemos enormemente por ayudarnos en nuestro objetivo de permitir el apalancamiento y fortalecimiento del emprendimiento familiar, especialmente de los beneficiarios de los Programas Sociales impulsados por el Estado: Juntos y Pensión 65.

Durante los años 2014 y 2015, hemos continuado con la implementación del Código de Buen Gobierno Corporativo del Banco de la Nación -que fuera aprobado el 12 de junio del 2013- y con la evaluación del proceso de implementación realizado en febrero del 2015, se ha determinado que hemos logrado un cumplimiento del 81.6%. De esa manera, cumplimos con gran parte de las recomendaciones del Código de Buen Gobierno Corporativo para las Sociedades Peruanas, emitido por la Superintendencia del Mercado de Valores. Asimismo, durante el próximo quinquenio cumpliremos con implementar en su totalidad el Código de Buen Gobierno Corporativo de nuestra empresa, ya que aún existen normas legales pendientes de aprobación que permitirán la aplicación de determinados principios necesarios para lograr dicho cometido.

Como empresa estatal, hemos sido reconocidos al haber obtenido en el año 2014 el “Premio a la Creatividad Empresarial 2014”, por nuestro servicio “Multiexpress: Simplificación de trámites para generar oportunidades”, lo que fue posible por la coordinación realizada con la Asamblea Nacional de Rectores – ANR (actualmente reemplazada en sus funciones por la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria – SUNEDU), la Policía Nacional del Perú - PNP y el Poder Judicial. En el año 2015 obtuvimos –por el mismo servicio- el premio “Buenas Prácticas en Gestión Pública 2015”, que otorga anualmente la entidad sin fines de lucro Ciudadanos Al Día. ¿En qué consiste Multiexpress? En entregar en nuestras agencias: i) Constancias y certificados de grados y títulos emitidos,



COMO PARTE DE NUESTRAS POLÍTICAS EN MATERIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL, IMPULSAMOS LA INCLUSIÓN SOCIAL MEDIANTE EL PROCESO DE BANCARIZACIÓN, CON EL OBJETIVO ESTRATÉGICO DE MEJORAR LA CALIDAD DE VIDA DE LA POBLACIÓN PERUANA EN LOS LUGARES MÁS REMOTOS DEL PAÍS, GENERANDO, DE ESTA MANERA, VALOR ECONÓMICO Y SOCIAL”.

en ese momento, por la ANR; ii) certificados de antecedentes policiales, emitidos por PNP; y iii) certificados de Antecedentes Penales, emitidos por el Poder Judicial. Al centralizar todos esos trámites, permitimos que el público ahorre tiempo y dinero, y que las personas que se encuentran en las localidades de más difícil acceso puedan tramitar documentos que les permitirán acceder al mercado laboral, o continuar con sus estudios superiores. El reconocimiento obtenido es una prueba de que cada año buscamos innovar, implementando servicios que sean beneficiosos no solo para nuestros clientes, sino para los ciudadanos en general.

Respecto a nuestro compromiso con el medio ambiente, realizaremos, en el año 2017, la medición de la Huella de Carbono, lo cual permite conocer la totalidad de Gases de Efecto Invernadero (GEI) emitidos por nuestras actividades. La Huella de Carbono se mide en base a la emisión de GEI debido al consumo de materiales (papel, cartones de embalaje y otros), de agua, de energía (luminarias, maquinaria y equipos en oficinas), y de combustible (movilidad de la empresa, transporte del personal a las comisiones a realizar como parte de sus labores, y transporte del personal de su domicilio a su centro de labores y viceversa).

Debido a que somos una empresa del Estado, seguimos los Lineamientos de Responsabilidad Social Corporativa de la Corporación FONAFE. Es por ello que, en cumplimiento de lo que señala, hemos realizado en el año 2014 el “Estudio de percepción en materia de RSE e identificación de expectativas de los grupos de interés”. Esto nos permitirá formular un Plan de Responsabilidad Social Empresarial que incluya los programas específicos a ser desarrollados para cada grupo de interés. Asimismo, en el año 2015 se realizó el “Estudio de materialidad y el diálogo con los grupos de interés”, en relación a la sostenibilidad del Banco de la Nación.

Es el compromiso del Banco de la Nación cumplir en toda su extensión con los lineamientos señalados por FONAFE, para que, llegado el Bicentenario de nuestra Independencia Nacional; tengamos clientes y usuarios plenamente satisfechos por la atención recibida, y colaboradores que se sientan cada vez más identificados y comprometidos con los objetivos institucionales.

En estos años hemos progresado mucho a nivel institucional, lo cual no hubiese sido posible sin el esfuerzo y la vocación de servicio de todos nuestros colaboradores, que son el motor de nuestra organización. Todo ello nos permite innovar y proponer mejores servicios, los cuales estarán orientados –como viene siendo año a año- a brindar la mejor experiencia bancaria a toda la ciudadanía peruana.

Rodolfo Víctor Manuel Weiss Trelles  
Presidente Ejecutivo





**PARTE I:**  
Contenidos básicos  
generales

**Estrategia y Análisis**

# 1) Perfil de la organización



**Nombre de la organización:** BANCO DE LA NACIÓN

**R.U.C.:** 20100030595

**Central telefónica:** 519-2000

**Estado:** Operativa

**Web:** <http://www.bn.com.pe>

**Mapa de Transparencia:**

<http://www.bn.com.pe/transparenciabn/mapa-cumplimiento.asp>  
(G4-3).

## Productos y servicios más importantes

De acuerdo a la Directiva BN-DIR-3700-216-01 aprobada el 25 de febrero de 2013, Revisión 6 (25 de octubre 2015), "Clasificación y Definición de los Productos/Servicios y canales de atención del Banco de la Nación (BN), atiende un total de 84 productos y servicios. (G4-9).

**Los productos más importantes que el BN ofrece a sus clientes son:**



- Créditos de consumo (préstamos Multired)
- Créditos hipotecarios
- Giros y transferencias
- Servicios de ahorros
- Servicios por cajeros automáticos
- Cajeros corresponsales
- Banca por Internet.

**Los servicios más importantes que el BN brinda a sus clientes son:**

- Corresponsalía a la banca privada, a través de nuestra red de agencias.
- Convenios con instituciones financieras (IFIs) especializadas en microfinanzas para el uso de ventanillas y canalización de fondos para el sector micro y pequeña empresa (MYPE).

Adicionalmente, el Banco ofrece al público en general los servicios de recaudación de tributos y tasas, pagos de remuneraciones y pensiones a los trabajadores del Estado, créditos directos e indirectos, servicios de ahorro y de administración de fideicomisos a instituciones y empresas públicas, gobiernos locales y gobiernos regionales. Además, continúa prestando el servicio de cambio de moneda extranjera, y el pago a nivel nacional a los beneficiarios de los programas sociales del estado: Juntos y Pensión 65.

En el año 2014, se ha prestado el servicio de custodia de valores en dos oportunidades, realizando este trámite de acuerdo a lo que señala la Directiva Custodia de Bienes y Valores, BN-DIR-3130 N° 160-01, de fecha 06 de junio de 2012, que regula y norma este servicio y además establece que la División Caja y Valores de la Gerencia de Operaciones y la Red de Agencias a Nivel Nacional son las áreas responsables de brindar este servicio. Asimismo, implementó un nuevo servicio, llamado Multiexpress

que permite obtener en las ventanillas de nuestras oficinas, en el plazo de una hora, constancias de estudios y certificados de antecedentes policiales y penales. (G4-4).

### Sede del Banco de la Nación

La sede principal del BN se ubica en la ciudad de Lima, Avenida República de Panamá 3664, Distrito de San Isidro y cuenta además con 619 oficinas a nivel nacional (sucursales y agencias). Sus operaciones se realizan solo en el Perú. (G4-5 y G4-6)

### Historia

Los antecedentes del Banco de la Nación se remontan al año 1905, durante el gobierno de José Pardo, cuando mediante la Ley N° 53 del 11 de febrero de 1905, se crea la Caja de Depósitos y Consignaciones. Esta Institución amplió sus actividades en 1927 cuando se le encargó la administración del Estanco del Tabaco y Opio, así como la recaudación de las rentas del país, derechos e impuestos del alcohol, defensa nacional, entre otros. En diciembre del mismo año, le es encargada la recaudación de la totalidad de las rentas de la República.

El Decreto Supremo 47, del 9 de agosto de 1963, estatiza la Caja de Depósitos y Consignaciones, declarándola de necesidad y utilidad pública. Así, se recupera para el Estado las funciones de recaudación de las rentas fiscales y la custodia de los depósitos administrativos y judiciales.

El Banco de la Nación fue creado por la Ley 16000 aprobada por el Congreso de la República el 27 de enero de 1966, en la cual se establecen sus funciones y facultades.

### Régimen de propiedad y su forma jurídica

El Banco de la Nación es una empresa de derecho público, integrante del Sector Economía y Finanzas, que opera con autonomía económica, financiera y administrativa. Tiene patrimonio propio y duración indeterminada y se rige por su Estatuto, por la Ley de la Actividad Empresarial del Estado y supletoriamente por la Ley General de Instituciones Bancarias, Financieras y de Seguros. (G4-7).

### Mercados atendidos

Las oficinas del BN se encuentran en los 24 departamentos del Perú y para efectos administrativos se han dividido en 5 macro regiones a nivel de provincias, la Oficina Principal y Macro Región Lima. En el siguiente Cuadro, detallamos las Macro Regiones y ámbito geográfico de cada una de ellas.

MACRO REGIONES	ÁMBITO GEOGRÁFICO
Oficinas Principal	Oficina Principal – San Isidro, Lima
Macro Región Lima	Departamento de Lima y Provincia de Ocos del Departamento de Ancash.
Macro Región I - Piura	Departamentos de Piura, Amazonas, Cajamarca, Loreto, San Martín y Tumbes.
Macro Región II - Trujillo	Departamentos de La Libertad, Lambayeque, Cajamarca, Ancash y provincia Marañón del Departamento de Huánuco.
Macro Región III - Huancayo	Departamentos de Junín, Pasco, Huancavelica, Huánuco, Loreto, San Martín, Ucayali y provincia de Bolognesi en el Departamento de Ancash.
Macro Región IV – Cusco	Departamentos de Cusco, Apurímac, Ayacucho, Puno Madre de Dios y provincia de Churcampa en el Departamento de Huancavelica.
Macro Región V - Arequipa	Departamentos de Arequipa, Ica, Ayacucho, Moquegua, Tacna y en las provincias de Castrovirreyna y Huaytará en el Departamento de Huancavelica.

Para el cumplimiento de sus funciones al 31 de diciembre de 2014, el Banco contaba a nivel nacional con 613 oficinas, 834 cajeros automáticos y 3751 agentes Multired y al 31 de diciembre del 2015, con 619 oficinas, 882 cajeros y 5266 agentes Multired. En el siguiente Cuadro, se detalla el número de canales de atención del BN y el porcentaje de canales por tipo: oficinas, cajeros automáticos y Agentes Multired. (G4-8).

DEPARTAMENTO	OFICINAS		CAJEROS AUTOMÁTICOS		AGENTES MULTIRED	
	2014	2015	2014	2015	2014	2015
Amazonas	13	13	15	16	73	119
Ancash	38	38	31	33	112	156
Apurímac	16	17	11	12	71	131
Arequipa	30	30	28	34	340	415
Ayacucho	23	24	20	19	99	145
Cajamarca	40	40	30	35	137	239
Cusco	31	32	42	45	171	246
Huancavelica	14	14	10	10	75	114
Huánuco	18	18	18	19	88	157
Ica	15	15	21	23	86	121
Junín	26	26	34	34	185	286
La Libertad	36	36	42	38	153	196
Lambayeque	27	28	45	49	132	183
Lima y Callao	116	118	344	367	1,239	1648
Loreto	19	19	21	22	80	91
Madre de Dios	8	8	5	5	21	26
Moquegua	9	9	8	8	31	46
Pasco	14	14	8	8	47	62
Piura	40	40	31	33	231	327
Puno	32	32	19	19	129	187
San Martín	20	20	22	24	117	175
Tacna	11	11	9	11	44	74
Tumbes	6	6	9	9	28	34
Ucayali	11	11	11	9	62	88
<b>TOTAL</b>	<b>613</b>	<b>619</b>	<b>834</b>	<b>882</b>	<b>3751</b>	<b>5266</b>

En el año 2014, iniciaron operaciones 26 canales de atención, de los cuales 23 están ubicados fuera de Lima: en los departamentos de Arequipa, Apurímac, Cajamarca, Cusco, Huánuco, Ica, Junín y La Libertad. En el siguiente Cuadro, presentamos la ubicación de los canales que iniciaron operaciones en el año 2014. (G4-13).

Nº	CANAL DE ATENCIÓN	CATEGORÍA	DEPARTAMENTO
1	Municipalidad Distrital de Sachaca	Oficina Especial 2	Arequipa
2	MACMYPE Ventanilla	Oficina Especial 1	Lima
3	Jockey Plaza	Agencia 2	Lima
4	Jockey Plaza	Oficina Especial 1	Lima
5	Municipalidad Distrital de Yura	Oficina Especial 2	Arequipa
6	Corte Superior de Justicia – Sede Chinchá	Oficina Especial 2	Ica
7	Municipalidad Distrital de Grocio Prado	Oficina Especial 2	Ica
8	Municipalidad Provincial de Melgar Ayaviri	Oficina Especial 2	Puno
9	Santa Rosa	Oficina Especial 2	Puno
10	Municipalidad Distrital de Molino	Oficina Especial 2	Huánuco

11	Dir. Regional de Transp. y Comunicaciones Puno	Oficina Especial 2	Puno
12	Universidad Nacional del Altiplano Puno	Oficina Especial 2	Puno
13	Municipalidad Distrital El Porvenir	Oficina Especial 2	La Libertad
14	San Antón	Oficina Especial 2	Puno
15	Kimbiri	Oficina Especial 2	Cusco
16	Kiteni	Oficina Especial 1	Cusco
17	Huaccana	Oficina Especial 1	Apurímac
18	Chontali	Agencia 3	Cajamarca
19	Santillana	Oficina Especial 1	Ayacucho
20	Municipalidad Distrital de Moche	Oficina Especial 2	La Libertad
21	Municipalidad Distrital de Sapallanga	Oficina Especial 2	Junín
22	Surcubamba	Oficina Especial 1	Huancavelica
23	Municipalidad Provincial de Cajamarca	Oficina Especial 2	Cajamarca
24	Municipalidad Distrital de Lajas	Oficina Especial 2	Cajamarca
25	MACMYPE Piura	Oficina Especial 1	Piura
26	La Tinguíña	Oficina Especial 2	Ica

**Fuente:** Gerencia Banca de Servicios y Gerencia de Operaciones

En el año 2015, se inauguraron 6 nuevas oficinas ubicadas en los Departamentos de Lima, Apurímac, Ayacucho, Cusco y Lambayeque, según el siguiente Cuadro:

Nº	OFICINA	CATEGORÍA	DEPARTAMENTO
1	Migraciones – Óvalo Gutiérrez	Oficina Especial 2	Lima
2	PRICO Remoto Barranca	Oficina Especial 2	Lima
3	Challhuahuacho	Oficina Especial 1	Apurímac
4	Hospital Regional de Lambayeque	Oficina Especial 2	Lambayeque
5	Vilcabamba	Oficina Especial 1	Cusco
6	Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Ayacucho	Oficina Especial 2	Ayacucho

En el año 2015, se iniciaron operaciones en la nueva sede de la Oficina Principal, ubicada en el distrito de San Borja, en la provincia y Departamento de Lima. Para el año 2017, como máximo, se trasladará al total del personal administrativo de la actual oficina principal y de otras oficinas del Banco de la Nación, que actualmente están en edificaciones alquiladas.

En el 2015, se implementaron nuevas medidas de seguridad para los clientes en los cajeros automáticos, como espejos de seguridad, un lector de tarjeta a prueba de fraudes y validación de tarjetas con chip

En el año 2014, el número total de operaciones a nivel nacional fue de 197 233 582 y en el año 2015, se incrementó en 14,3%, lo que significa un aumento 225 437 984 operaciones. Estas operaciones son de cuentas de ahorros, CTS, cuenta corriente y depósitos a plazo. (G4-9)



## Número de empleados

En el siguiente cuadro, presentamos el número de empleados por tipo de contrato y sexo, a nivel nacional. En este caso, señalamos como una categoría, al personal que se ha reincorporado al BN al haber sido repuestos mediante una medida cautelar. (G4-9).

TIPO DE CONTRATO	SEXO	AÑOS	
		2014	2015
Determinado tiempo completo	Femenino	214	138
	Masculino	144	103
Determinado tiempo parcial	Femenino	105	131
	Masculino	45	62
Indeterminado	Femenino	1645	1685
	Masculino	2174	2169
Medida cautelar	Femenino	37	52
	Masculino	121	149
<b>TOTAL</b>		<b>4485</b>	<b>4489</b>

En el siguiente Cuadro, se desglosa el tamaño de la planilla por sexo y ubicación geográfica, observando que en la Oficina Principal se ubicó el 27,1 % en el 2014 y el 28,4 % en el 2015. En el año 2014 el 27,2 % de trabajadores desempeñaba sus labores en la Macro Región Lima y en el 2015, representaron el 26,4 %. (G4-10).

REGIÓN	SEXO	AÑOS	
		2014	2015
Oficina principal	Femenino	459	471
	Masculino	755	802
Macro Región Lima	Femenino	567	555
	Masculino	652	629
Macro Región I - Piura	Femenino	213	213
	Masculino	233	229
Macro Región II - Trujillo	Femenino	275	279
	Masculino	296	282
Macro Región III - Huancayo	Femenino	141	138
	Masculino	185	184
Macro Región IV - Cusco	Femenino	153	153
	Masculino	178	174
Macro Región V – Arequipa	Femenino	193	197
	Masculino	185	183
<b>TOTAL</b>		<b>4485</b>	<b>4489</b>

Con respecto al número de trabajadores cubiertos por convenios colectivos, debemos señalar que al 31 de diciembre de 2015, son 2784 trabajadores afiliados en 4 Sindicatos, sobre los cuales no existe una exclusividad en los alcances de los beneficios, ya que estos son iguales para los trabajadores sindicalizados y no sindicalizados. Tomando como referencia el número total de trabajadores, el porcentaje del personal sindicalizado al 31 de diciembre de 2015 fue de 62,1 %. (G4-11).

## Cadena de suministro

El Banco cuenta con un Manual de Procesos, que tiene como objetivo definir los procesos, responsabilidades y participantes, con el propósito de implementar una gestión efectiva en la prestación de servicios, en cumplimiento de los lineamientos del Plan Estratégico del Banco de la Nación.

En la Gestión Logística, el macro proceso permite un eficaz y eficiente suministro de bienes y servicios con el fin de garantizar el normal desarrollo de los procesos operativos y estratégicos de la institución, asegurando para ello proveedores con la capacidad de proporcionar materiales y servicios de calidad en forma oportuna, y a precios competitivos.

Durante los años 2014 y 2015, la contratación de bienes y servicios se rigió por la Ley de Contrataciones del Estado, aprobada por Decreto Legislativo 1017 Ley de Contrataciones del Estado y su Reglamento Decreto Supremo 184-2008-EF y el Manual de contrataciones para el Estado del Banco de la Nación, en el que se establecen las disposiciones y los procedimientos para realizar las contrataciones de bienes y obras de acuerdo a la Ley de Contrataciones y su Reglamento, cuya finalidad es mejorar los niveles de eficiencia en el gasto, rapidez en la obtención de los recursos, y transparencia y equidad en el desarrollo de los procesos de selección.

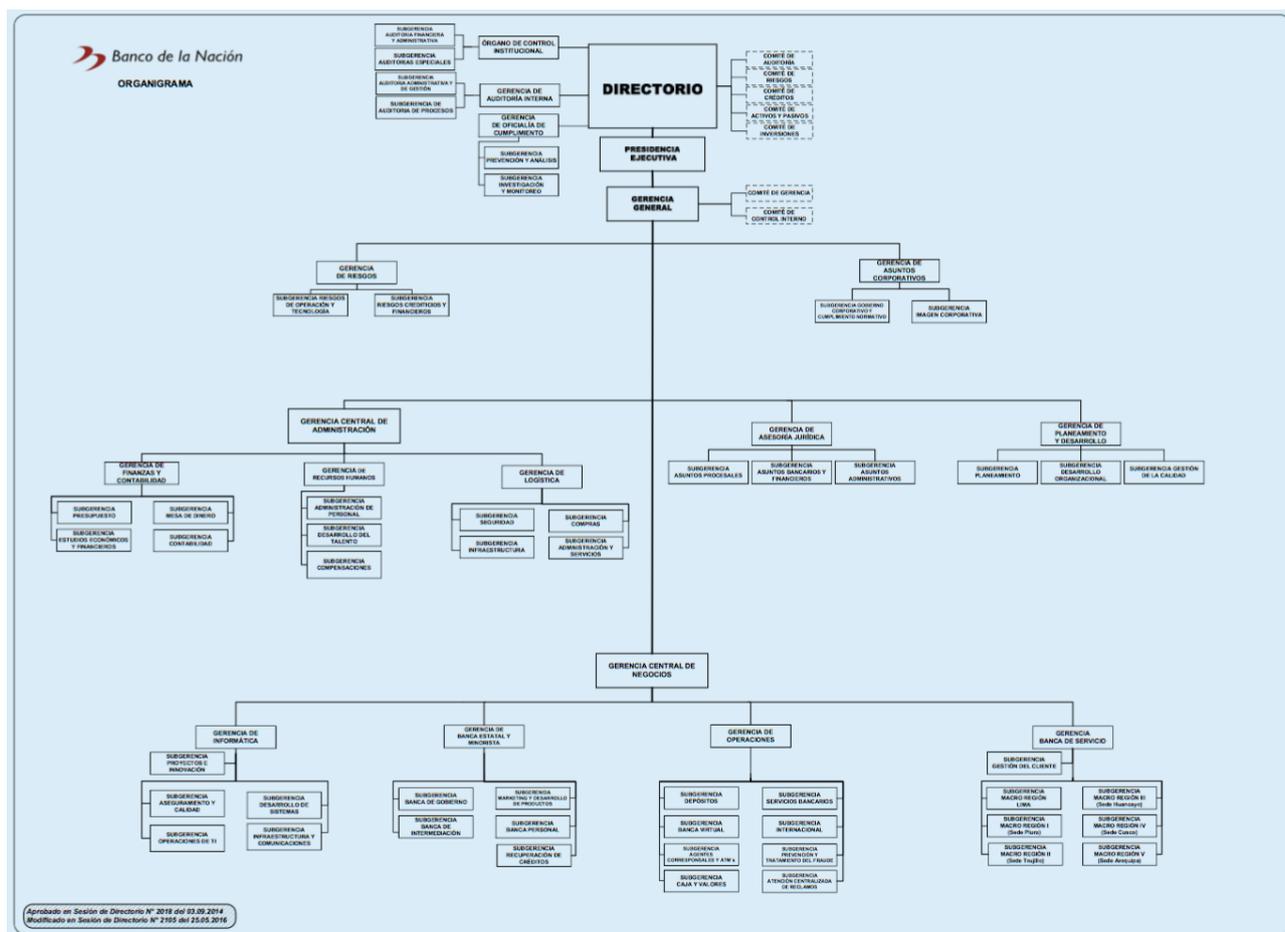
En el año 2014, el Banco de la Nación ha tenido un total de 1815 proveedores, de los cuales 268 fueron proveedores de suministros y el valor monetario pagado fue de 173 007 406,40 soles. En el año 2015, el número total de proveedores ha sido de 1711, de los cuales 254 fueron de suministros y se pagaron S/ 427 966 017,30 soles. Los proveedores son del tipo contratistas. En el siguiente Cuadro, presentamos la distribución de las cantidades pagadas a los proveedores según las localidades consideradas en la asignación de recursos.

MACRO REGIÓN	N° PROVEEDORES		PAGO A PROVEEDORES (EN SOLES)	
	2014	2015	2014	2015
Lima	1437	1335	171 116 339,20	425 905 855,32
Arequipa	101	102	347 111,85	374 252,69
Chiclayo	72	73	299 655,62	488 687,69
Cusco	46	44	283 505,73	346 561,92
Piura	93	64	530 478,76	473 001,40
Huancayo	66	93	430 315,24	377 658,24
<b>TOTAL</b>	<b>1815</b>	<b>1711</b>	<b>173 007 406,40</b>	<b>427 966 017,30</b>

Las contrataciones de bienes que se requieren son de productos terminados y los servicios contratados son especializados, que no demandan la intervención de una gran cantidad de mano de obra. (G4-12).

## Cambios significativos en el período 2014 - 2015

En la sesión de Directorio N° 2018 del 03 de setiembre de 2014 se aprobó una nueva estructura orgánica del BN; estableciéndose en el Reglamento de Organización y Funciones del Banco de la Nación la misión y funciones para cada uno de los órganos de dirección; órganos consultivos; órganos de control; órganos de apoyo; órganos de asesoría y órganos de línea que forman parte de la nueva estructura. En el siguiente Cuadro presentamos la nueva estructura orgánica del Banco de la Nación. (G4-13).



## Entidades que figuran en los estados financieros

Las entidades que figuran en los estados financieros al 31 de diciembre del 2015 son las siguientes:

- Banco Central de Reserva del Perú
- Banco de Crédito del Perú
- INTERBANK
- BBVA Banco Continental
- Scotiabank
- Banco Financiero del Perú S.A.
- Mi Vivienda
- Southern Corp.
- Compañía Minera Milpo
- Luz del Sur S.A.A.
- Gas Natural de Lima y Callao S.A.
- AT&T Inc.
- EDELNOR
- Red de Energía del Perú REP
- JP Morgan Chase Bank N.A. – New York
- COFIDE
- Goldman Sachs
- Newmont Mining Corp
- Royal Bank of Scotland

(G4-17).

---

## 2) Aspectos materiales identificados, alcance y cobertura

El presente reporte de sostenibilidad ofrece información acerca del Banco de la Nación en forma integral, esto es, incluye a todas las oficinas que tiene en los 24 departamentos del Perú y la provincia Constitucional del Callao.

La determinación de la materialidad de la información a reportar se realizó en 4 etapas:

- 1) Revisión
- 2) Identificación
- 3) Priorización
- 4) Validación

### Revisión

Se revisó el Reporte de Sostenibilidad 2013 realizado bajo los indicadores del GRI G3. Como en el actual se ha usado el GRI G4, se han insertado los enfoques de gestión que considera la versión G4 y los indicadores respectivos de conformidad esencial.

### Identificación

En el estudio sobre Materialidad y Diálogo sobre grupos de interés realizado en el año 2015 por una empresa consultora contratada para este efecto, se definieron los impactos positivos y negativos económicos, sociales y ambientales en la cadena de valor del BN, para lo cual se realizaron reuniones con áreas claves, video conferencias con las Macro Regiones.

### Priorización

Se realizó una evaluación de los impactos económicos, ambientales y sociales significativos del BN y la influencia en las evaluaciones y decisiones de los grupos de interés. Se establecieron mecanismos de diálogo para establecer la priorización de los temas materiales por grupos de interés. Además se realizó la revisión de la información secundaria; revisión de información interna, como Plan estratégico, Mapa de actores de grupos de interés, Memorias anuales y usos de criterios de probabilidad y ocurrencia.

## **LUEGO DE REVISADAS LAS FUENTES DE INFORMACIÓN SECUNDARIA, SE ENCONTRARON TEMAS RELEVANTES AL BN DE CARÁCTER ECONÓMICO, TECNOLÓGICO, AMBIENTAL, DE SOSTENIBILIDAD, SATISFACCIÓN AL CLIENTE, GESTIÓN ORGANIZACIONAL.**

Entre los temas económicos considerados están el crecimiento de las inversiones, estrategias para tercerizar los servicios que no son propios del negocio y un nuevo CORE bancario.

Los temas tecnológicos a considerar serían los cambios cada vez más rápidos que se producen en la banca, el incremento en el volumen de transacciones electrónicas; y mejora en el uso de las TIC como soporte a los procesos internos, debido a que los riesgos de sufrir ciberataques son cada vez más importantes, tanto en impacto como en probabilidad.

Los temas ambientales considerados son: promover el principio de precaución en la gestión ambiental, considerar el impacto de los viajes de negocio en las emisiones de gases de efecto invernadero, y la generación de residuos de papel y productos informáticos.

Los temas de sostenibilidad relacionados con la materialidad son: pobreza y educación; la marca, la confianza y la reputación; el potencial de ingresos y la reducción de costos, lo cual ha impulsado al sector a tomar medidas sobre la sostenibilidad y la estrategia nacional de inclusión financiera (ahorro, financiamiento, educación financiera y grupos vulnerables).

Los temas de satisfacción del cliente: los clientes, la comunidad y empleados son los grupos con mayor impacto en relación a la forma de gestionar; la transparencia, responsabilidad y mejores canales para llegar al cliente; protección al consumidor, aumentar la transparencia y garantizar la defensa de los intereses; inclusión financiera, impacto ambiental, financiación de proyectos, rendición de cuentas, inversión responsable y mejorar los tiempos de respuesta a los clientes para los principales productos y servicios.

Los temas de gestión organizacional están relacionados con alcanzar niveles de excelencia y gobierno corporativo y fortalecer la gestión del talento humano y la cultura organizacional.

Es así que para el grupo de interés "Estado" se realizaron entrevistas a profundidad, considerando que este actor influye en la mayoría de los casos y es necesario contar con su visión estratégica.

Igualmente, para el grupo de interés "colaboradores" también las encuestas a profundidad permiten identificar el enfoque de gestión frente a los temas materiales que les afectan directamente.

En el caso del grupo de interés "clientes", se realizaron entrevistas grupales, considerando que se establecen experiencias comunes y se pueden generar experiencias colaborativas, sin generar expectativas.

Para el grupo de interés "destinatarios de programas sociales y pensionistas", se realizaron encuestas presenciales de corta duración, considerando que este grupo tiene características especiales en la forma de comunicación, ubicación y movilidad. Las encuestas se realizaron en las agencias.

Para el grupo de interés "usuarios", se realizaron entrevistas aleatorias, de corta duración, con preguntas orientadas a describir sus percepciones y se realizaron en los agentes Multired.

### Validación

Se ha consultado a los órganos responsables en la toma de decisiones sobre los aspectos materiales del contenido de la memoria. En esta etapa se ha tomado en cuenta los principios de exhaustividad y de participación de los grupos de interés. El proceso de validación de temas fue realizado mediante reuniones con áreas clave, video conferencias con las Macro-Regiones y Validación con Gerencias (DMA genérico). (G4-18). (G4-25).

En el siguiente Cuadro, resumimos los aspectos materiales y su relación con la categoría GRI, cobertura y grupo de interés. (G4-19). (G4-20).

ASPEC. MATERIALES	CATEGORÍA GRI	COBERTURA	GRUPO DE INTERÉS
Capacitación y educación	Social: Prácticas laborales	Cobertura interna	Trabajadores
Comunicaciones de Marketing	Social: Responsabilidad de productos	Cobertura externa	Clientes
Bancarización e inclusión financiera	Social: Sociedad	Cobertura externa	Comunidad
Desempeño económico	Económica	Cobertura interna	Estado como Accionista
Ética y prevención de la corrupción	Social: Prácticas laborales	Cobertura interna y externa	Estado, Trabajadores, Clientes, Comunidad
Diversidad e igualdad de oportunidades	Social: Prácticas laborales	Cobertura interna	Trabajadores
Emisiones	Ambiental	Cobertura interna y externa	Trabajadores y proveedores
Empleo	Social: Prácticas laborales	Cobertura interna	Trabajadores
Energía	Ambiental	Cobertura interna	Comunidad
Etiquetado de productos y servicios	Responsabilidad de productos	Cobertura interna y externa	Trabajadores y clientes
Igualdad de retribución entre mujeres y varones	Social: Prácticas laborales	Cobertura interna	Trabajadores
Inversión	Social: Derechos humanos	Cobertura externa	Estado
Libertad de asociación y negociación colectiva	Social: Derechos humanos	Cobertura interna	Trabajadores
Lucha contra la corrupción	Social: Sociedad	Cobertura interna y externa	Clientes, comunidad, proveedores y trabajadores

<b>Materiales</b>	Ambiental	Cobertura interna y externa	Trabajadores, proveedores
<b>No discriminación</b>	Social: Derechos humanos	Cobertura interna y externa	Trabajadores, clientes y comunidad
<b>Prácticas de competencia desleal</b>	Social: Sociedad	Cobertura externa	Clientes, Estado
<b>Privacidad de los clientes</b>	Social: Responsabilidad de productos	Cobertura externa	Clientes
<b>Relaciones entre los colaboradores y la dirección</b>	Social: Prácticas laborales	Cobertura interna	Trabajadores
<b>Salud y seguridad en el trabajo</b>	Social: Prácticas laborales	Cobertura interna	Trabajadores
<b>Transporte</b>	Ambiental	Cobertura externa	Alta dirección, Trabajadores, Proveedores

## Gestión de Responsabilidad Social

El BN como empresa pública que se encuentra bajo el ámbito de Fondo Nacional de Financiamiento de Empresas del Estado (FONAFE), el cual ha establecido los Lineamientos de Responsabilidad Social Corporativa que encaminen la formulación, aprobación, seguimiento y reporte de los planes y programas de Responsabilidad Social en las empresas de la Corporación FONAFE, estableciendo que los gerentes generales de las empresas públicas o sus equivalentes son los responsables de implementar y el cumplimiento de los Lineamientos señalados.

En el documento de FONAFE se establecen actividades planificadas y de ejecución sistemática, como la identificación e involucramiento con los Grupos de Interés, mediante el diálogo e identificando sus expectativas; la determinación de la Materialidad; la formulación, aprobación de planes y programas de Responsabilidad Social y la elaboración de una Memoria de Sostenibilidad. De la misma manera, especifica que para el año 2015 se deberán realizar el mapeo de grupos de interés y la identificación de temas relevantes e indicadores a reportar, esto es, establecer la materialidad del reporte. Con respecto a lo programado, en el Banco de la Nación, hemos cumplido con las actividades programadas para el año 2015.

### Misión

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

### Visión

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

### Diálogo con los grupos de interés

El estudio de percepción de los grupos de interés permitió conocer las expectativas que las presentamos a continuación:

EXPECTATIVAS	GRUPO DE INTERÉS
Formación de colaboradores y desarrollo de carrera	Trabajadores
Optimización de los procesos de selección y promoción	Trabajadores
Salud y seguridad de los trabajadores	Trabajadores
Comunicación interna	Trabajadores
Escala remunerativa y plan de incentivos	Trabajadores
Desarrollo de área de recursos humanos	Trabajadores
Acceso a los servicios de bancarización	Estado y comunidad
Plataformas de atención óptimas	Estado, clientes
Educación financiera	Estado y comunidad
Capacitación agente Multired	Agente Multired, clientes
Comunicación para atención de requerimientos de agentes	Agente Multired, clientes
Reducción del consumo de energía	Comunidad, Estado
Gestión de quejas relacionadas a los productos y servicios	Clientes
Apoyo a la negociación colectiva	Trabajadores
Gestión de la no discriminación	Trabajadores, clientes, comunidad
Gestión de la privacidad de los datos del cliente	Clientes
Difusión del Código de Conducta entre los proveedores, clientes y otros grupos de interés/Formación a los trabajadores para identificar y erradicar el soborno y la corrupción.	Clientes, proveedores, trabajadores, comunidad
Gestión de quejas y reclamos de las prácticas laborales	Trabajadores
Gestión de los beneficios sociales	Trabajadores

Nuestra estrategia de Gobierno Corporativo busca proteger los intereses de la organización, garantizando la supervisión de la creación de valor y la eficiencia en el uso de los recursos, al igual que la transparencia de información. Respondemos a los principios de Buen Gobierno Corporativo fomentados por el Estado, que se basan en criterios fundamentales como la transparencia, el respeto y tratamiento equitativo de los derechos de propiedad, la clara delimitación de responsabilidades, la vigencia de esquemas de control cruzado, el cumplimiento cuidadoso de obligaciones y compromisos, la eficiencia de asignación de recursos y la eficacia en la ejecución de procesos. Se debe precisar que ciertos ámbitos del Código del Buen Gobierno Corporativo trascienden el nivel decisorio de la institución y su cumplimiento puede requerir de una modificación estatutaria, sin embargo se vienen elaborando y gestionando progresivamente normativas internas con el objetivo de mejorar el marco jurídico, y potenciar las políticas alineadas al Código y su cumplimiento.

El Código de Buen Gobierno Corporativo del Banco de la Nación fue elaborado tomando los criterios sobre esta materia de organizaciones internacionales y nacionales como los establecidos por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), la Corporación Andina de Fomento (CAF), el Banco Mundial (BM), la Superintendencia de Mercado de Valores (SMV), la Bolsa de Valores de Lima (BVL) y la colaboración del Banco Interamericano de Desarrollo (BID). (G4-18). (G4-19). (G4-20). (G4-21).

---

### 3) Participación de los grupos de interés

En el año 2014, el Banco de la Nación encargó a una consultora un Estudio de Percepción en materia de Responsabilidad Social Empresarial de los Grupos de Interés del Banco de la Nación, con el objeto de identificar los grupos y sub grupos de interés, su percepción y expectativas en materia de Responsabilidad Social Empresarial y la priorización de dichos grupos de interés. Este estudio está enmarcado dentro de las acciones del Plan Estratégico 2013 – 2017 del Banco, específicamente en el Objetivo Estratégico Específico 1.5: "Mejorar la gestión de la Responsabilidad Social Empresarial". En este estudio se clasificaron los grupos de interés en ámbito interno y ámbito externo.

Los grupos de interés se determinaron en función del poder, importancia e interés en los Programas de Responsabilidad Social, desagregándose en actores externos: Ministerio de Economía y Finanzas, y Presidencia de la República, que son los grandes decisores nacionales; los Sindicatos de Trabajadores, son considerados por los encuestados como actores relevantes en Programas de Responsabilidad Social por su accesibilidad y por la influencia sobre los trabajadores y autoridades. Entre los actores internos están: la Presidencia Ejecutiva y el Directorio, que son decisores de alto nivel, considerados como prioritarios por su poder, interés e importancia.

Como actores operativos se consideran prioritarios a la Gerencia General y la Gerencia Central de Negocios, por su influencia en la marcha del Banco a nivel nacional. Los principales aliados internos para un Programa de Responsabilidad Social serían en orden: los trabajadores, la Gerencia General y la Gerencia Central de Negocios.

En ese estudio de percepción se aplicaron focus groups, entrevistas y encuestas. Los focus group se aplicaron a los usuarios, clientes y trabajadores. Las entrevistas se realizaron a los trabajadores y las encuestas fueron presenciales con los gerentes de Lima y por video conferencias con los gerentes de las Macro Regiones; también se aplicaron encuestas a los trabajadores y al sector empresarial. Las entrevistas y focus group tuvieron como objetivo realizar un análisis cualitativo a los grupos de interés potenciales; y las encuestas, un análisis cuantitativo.

Este estudio ha permitido conocer las expectativas de los grupos de interés identificados: clientes y usuarios; empresas y trabajadores. El 76% de los clientes consideraron que el Banco debe mejorar la atención al cliente, que no se está dando un trato adecuado a las personas de la tercera edad, que existe poca seguridad en algunas zonas, que existen pocos cajeros, pocas agencias, pocas ventanillas de atención y que se debería capacitar al personal.

El 50 % de los usuarios participantes señalan que los recibidores/pagadores son lentos en la atención, que esperaran que todas las ventanillas en las Agencias se encontraran abiertas todo el tiempo, para lo cual sugieren se use un sistema de reemplazos y rotaciones.

El 66 % de las empresas encuestadas considera que el Banco debe mejorar la atención al cliente y manifestaron que se debe capacitar al personal en el buen trato al

cliente. En este sentido, las empresas encuestadas manifestaron que se debería capacitar al personal para que brinde un buen trato al cliente, la atención es muy lenta, falta de seguridad, falta de cajeros, faltan locales (agencias, sucursales, sedes), abrir nuevas ventanillas en hora punta, crear una ventanilla para empresas, entre otras medidas.

El 46,6 % de los trabajadores encuestados manifiesta que el Banco debería velar por mejoras económicas, laborales, salud y de jefatura de sus trabajadores. Asimismo, consideran que los proveedores son socios del Banco, porque facilitan el cumplimiento de sus compromisos. El 100 % de los trabajadores encuestados está de acuerdo en que los grupos que deben recibir mayor atención en materia de Responsabilidad Social son los clientes y la comunidad.

En el estudio de percepción de los grupos de interés, se aplicó la encuesta a un total de 918 trabajadores, ubicados en 10 departamentos, en los que el Banco tiene Oficinas de atención y en Lima en la Oficina Principal, San Borja, Chorrillos, El Callao y San Martín de Porras. Entre las preguntas de esta encuesta se planteó una serie de actores externos e internos con influencia sobre la acción del Banco, sobre la que los encuestados deberían señalar cuáles actores son los que tiene mayor interés, poder e importancia para impulsar un Programa de Responsabilidad Social. Las respuestas consideraron como agentes externos prioritarios: Presidencia de la República, Ministerio de Economía y Finanzas; luego los Sindicatos de Trabajadores, Medios de comunicación masiva e igualmente los ahorristas y pensionistas (clientes) y no son considerados como influyentes en las decisiones de Banco de la Nación, los actores locales y regionales pero estimando que son aquellos con los que se interactúa en el interior del país, es importante contar con una estrategia para trabajar con ellos (Comunidad).

Entre los actores internos identificados por los trabajadores están la Presidencia Ejecutiva y Directorio, Gerencia General, Gerencia Banca Estatal y Minorista, Gerencia de Imagen Corporativa por su liderazgo en los procesos de RS y en general, los trabajadores.

El estudio realizado se constituye en una aproximación a la valoración del efecto de las acciones realizadas por el Banco en materia de RSE, en los diversos niveles de actores y servirá para ayudar al Banco a realizar Programas y actividades en ese sentido. (G4-24).(G4-25). (G4-26) (G4-27).

---

## 4) Perfil del informe

El presente Reporte de Sostenibilidad corresponde al período cubierto entre el 1 de enero del 2014 y el 31 de diciembre del 2015. Además, se informa acerca de todas las operaciones a nivel nacional bajo el completo control de la Gerencia General, sin limitación alguna. La última memoria realizada fue en el 2013 y se ejecutó como ejercicio interno. Sin embargo, se pretende realizar memorias anuales, las cuales se-

rán difundidas a través de nuestro portal Web. El presente Reporte ha sido preparado considerando de conformidad esencial y no se tiene previsto realizar una verificación externa (G4-28). (G4-29). (G4-30). (G4-32). (G4-33).

En el período de la memoria, no se han producido fusiones ni adquisiciones, solo cambios en la estructura orgánica. Se han producido cambios en la metodología y forma de abordar los temas, respecto de la memoria del año 2013 que se empleó el GRI G3 y la cobertura de cada aspecto, con relación a las memorias anteriores. (G4-22, G4-23)

Las consultas acerca del presente Reporte de Sostenibilidad se realizarán al teléfono: 519-2000 anexo 12490, atención señora Zorka Cavero. También al correo electrónico: zcavero@bn.com.pe. (G4-31)

---

## 5) Gobierno

El BN es dirigido por el Directorio y administrado por la Gerencia General. El Directorio es el máximo órgano de gobierno y determina las políticas a seguir por la institución, siendo responsable general de las actividades del Banco. El Directorio está integrado por cinco miembros, uno de los cuales es el Presidente Ejecutivo, el que ejerce la Presidencia del Directorio. El Presidente Ejecutivo y demás miembros del Directorio son designados por Resolución Suprema refrendada por el Ministro de Economía y Finanzas uno de los cuales representa al Ministerio de Economía y Finanzas y 3 representantes del Poder Ejecutivo.

El presidente ejerce funciones ejecutivas, es la más alta autoridad del Banco y tiene el deber de representar oficialmente al BN. Además, debe coordinar y ejecutar las políticas que fije el Directorio. Todo ello está establecido en el Estatuto del BN, aprobado por Decreto Supremo N° 07-94-EF de fecha 26 de enero de 1994 y por el Reglamento de Organización y Funciones del Banco de la Nación, aprobado en sesión de Directorio N° 2018 del 03 de setiembre de 2014, que señalan la composición del Directorio y funciones del Presidente; y que, aparte de él, los demás miembros del Directorio no ejercen funciones ejecutivas. Cada director cuenta con un voto, y los acuerdos se adoptan por mayoría absoluta de votos de los concurrentes. El Presidente tiene voto dirimente en caso de empate.

En el año 2014 y 2015, el Directorio vigente estuvo integrado por:

### **Presidente Ejecutivo:**

- Carlos Manuel Díaz Mariños (desde el 12 de agosto de 2011 hasta el 29 de mayo de 2015).
- Arturo Pedro Villanueva Lama (desde el 30 de mayo 2015).

### **Vicepresidente:**

- Carlos Augusto Oliva Neyra (desde el 16 de agosto de 2011 hasta el 15 de mayo de 2015).
- Rossana Carla Polastri Clark (desde el 16 de mayo de 2015).

### **Directores:**

- Alfonso Jesús Garcés Manyari (desde el 01 de octubre de 2013).
- Carlos Adrián Linares Peñaloza (desde el 4 de setiembre de 2011 hasta 10 agosto 2015)
- José Giancarlo Gasha Tamashiro (desde el 30 de marzo de 2012 hasta el 10 de Julio de 2015).
- Carlos Augusto Blanco Cáceres (desde el 11 de agosto de 2015)
- Jorge Juan Barreda Cruz (desde el 11 de agosto de 2015)

El Directorio cuenta con cinco Comités: de Auditoría, Créditos, Riesgos, Gestión de Activos, y Pasivos e Inversiones. La conformación de dichos Comités varía según la naturaleza de éstos, pero siempre tienen que ser presididos por un miembro del Directorio, ya sea por el presidente o por un director designado por el Directorio.

El Comité de Auditoría está encargado de informar al Directorio sobre la implementación de las recomendaciones emitidas por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, Inspectoría del Ministerio de Economía y Finanzas y Contraloría General de la República y las que ameriten de las auditorías realizadas al Banco. Este Comité está conformado por 3 miembros del Directorio que no realicen actividades de gestión en el Banco.

El Comité de Créditos, es un órgano con nivel de autonomía para la aprobación de créditos corporativos, de acuerdo a los límites establecidos por el Directorio. Este Comité está constituido por el Presidente Ejecutivo, quien lo presidirá, el Gerente General, Gerente Central de Negocios y el Gerente de Banca Estatal y Minorista, quien actuará como Secretario, el Gerente de Riesgos, en calidad de observador sin derecho a voto.

El Comité de Riesgos, se organiza como un Comité integral, que abarca las decisiones que atañen a los riesgos significativos a los que está expuesto el Banco. Por delegación del Directorio puede proponer mejoras en la gestión integral de riesgos y establecer canales de comunicación efectivos con el fin que las áreas involucradas en la toma, registro, administración de riesgos, tenga conocimiento de los riesgos asumidos, entre otras atribuciones delegadas dentro de los límites que fije el Directorio. Este Comité está conformado por un Director, designado por el Directorio, quien lo presidirá, el Gerente General y el Gerente de Riesgos, quien actúa como Secretario. El Gerente de Órgano de Control Institucional y el Gerente de Auditoría Interna, participan como veedores.

El Comité de Gestión de Activos y Pasivos define y gestiona la estructura del activo y del pasivo del Balance del Banco, hace seguimiento del riesgo de liquidez, mediante el análisis de indicadores que reflejen el resultado de las estrategias de negocio e inversión, con el objetivo de maximizar la rentabilidad considerando el nivel de riesgo asumido. Este Comité está conformado por el Presidente Ejecutivo, quien lo presidirá, el Gerente General, el Gerente Central de Administración, el Gerente de Finanzas y Contabilidad, el Gerente Central de Negocios, el Gerente de Banca Estatal y Minorista, el Gerente de Riesgos, que participa como observador, el Subgerente de Estudios Económicos y Financieros, quien actuará como Secretario Técnico.

El Comité de Inversiones tiene como objetivo promover y verificar las condiciones

de transparencia, seguridad, eficacia y liquidez con las que se desarrollan las inversiones del Banco de la Nación. Este Comité está conformado por: el Presidente Ejecutivo quien lo presidirá, el Gerente General, el Gerente Central de Administración, el Gerente de Finanzas y Contabilidad, quien actuará como Secretario Técnico del Comité y el Gerente de Riesgos.

La Gerencia General cuenta con 2 Comités: de Gerencia y de Control Interno. El Comité de Gerencia está constituido por el Gerente General, quien lo presidirá, el Asesor de la Gerencia General, los Gerentes Centrales y los Gerentes designados a criterio de la Gerencia General. Los Gerentes designados por el Gerente General podrán ser renovados en cualquier momento, pudiendo variar la cantidad total de los integrantes del Comité de Gerencia. Este Comité tiene como funciones coordinar, analizar y resolver asuntos de interés general sometidos por los Gerentes Centrales o Gerentes y tomar conocimiento sobre las decisiones de mayor trascendencia adoptada por el Directorio. El Comité de Control Interno, tiene como funciones: monitorear el proceso de sensibilización del personal del Banco sobre el Control Interno y la necesidad de implementar el Sistema de Control en las distintas gerencias funcionales, servidores, y funcionarios del Banco. Su composición debe considerar, como miembros permanentes, al Gerente de Planeamiento y Desarrollo y Gerente de Riesgos. El Comité tendrá un Presidente, un Secretario y 5 integrantes. El Presidente es designado por la Administración; Secretario es el Gerente de Planeamiento y Desarrollo o quien haga sus veces y los otros 5 integrantes serán el Gerente de Informática, Gerente de Riesgos; Gerente de Banca de Servicio; Encargado de la función de Cumplimiento Normativo; Subgerente de Prevención y Tratamiento del Fraude o quienes hagan sus veces. Los Integrantes titulares de este Comité nombrarán a sus suplentes. (G4-7, G4-13 y G4-34).

---

## 6) Ética e Integridad

El Banco cuenta con un Código de Ética que tiene por objeto establecer los valores institucionales, principios, derechos, deberes y prohibiciones éticos que deben regir el desempeño de todo empleado del Banco, sus locadores de servicios y practicantes, así como el régimen disciplinario en caso de infracción al Código.

**Los valores institucionales del Banco son:**

- **Compromiso**, es la actitud que se refleja en el cumplimiento de normas internas, lealtad, responsabilidad e identificación institucional, generando valor en beneficio de los clientes y la sociedad.
- **Innovación** consiste en el desarrollo e implementación de nuevos productos, servicios y procesos orientados a elevar la productividad y atención a los requerimientos y necesidades de los clientes del Banco.
- **Sensibilidad social** referida a la no discriminación y la consolidación de la presencia incluyente del Banco en todo el territorio nacional.

- **Confianza** consiste en brindar seguridad, transparencia y calidad en los productos y servicios del Banco que permitan elevar la percepción y valoración de los clientes y de la sociedad en general.
- **Integridad** con eficiencia implica actuar con honestidad y transparencia, cuidando el mejor uso de los recursos institucionales y cumplimiento de los objetivos.
- **Ecoeficiencia** se refleja en el uso racional y eficiente de la energía, del agua, del papel, de los materiales de oficina y de los recursos naturales en general, con el objetivo de que el Banco brinde servicios generando menos desechos y residuos, para lograr así una menor contaminación ambiental.

### Los principios éticos del Banco son:

#### - Respeto.

Implica actuar de acuerdo al orden jurídico, así como brindar un trato amable y oportuno al cliente del Banco.

#### - Probidad.

Actuar con rectitud y honestidad, procurando satisfacer el interés general y desechando todo provecho o ventaja personal obtenidos por sí o por intermedio de terceros.

#### - Eficiencia.

Se refleja en la calidad en cada una de las funciones o actividades asignadas; buscando el mejor resultado para el Banco.

#### - Idoneidad.

Implica desenvolverse con aptitud técnica, legal y moral en el desempeño de las funciones o actividades asignadas. Procurar una formación sólida, capacitándose permanentemente para un mejor resultado en el cumplimiento de las funciones o actividades asignadas.

#### - Veracidad.

Expresarse con autenticidad en las relaciones funcionales con todos los miembros de su institución y público en general, contribuyendo al esclarecimiento de la verdad.

#### - Lealtad.

Actuar con fidelidad y solidaridad hacia todos los miembros del Banco de la Nación, siguiendo las instrucciones y objetivos planteados por la Alta Dirección, en la medida que reúnan las formalidades del caso y tengan por objeto la realización de actos de servicio que redunden en beneficio de la institución.

#### - Justicia y Equidad.

Tener permanente disposición para el cumplimiento de sus funciones, otorgando a cada uno lo que le es debido, actuando con equidad en sus relaciones con el Estado, con los clientes y con los demás trabajadores del Banco. (G4-56)





**PARTE II:**  
Contenidos básicos  
específicos

Enfoques de gestión

**EN ESTA PARTE** DESCRIBIMOS LOS ASPECTOS MATERIALES QUE AFECTAN AL BANCO DE LA NACIÓN Y EN CADA ASPECTO EL ENFOQUE QUE EL BN DESARROLLA PARA SU ADECUADA GESTIÓN Y SE INFORMA LOS RESULTADOS CONSEGUIDOS A TRAVÉS DE LOS RESPECTIVOS INDICADORES. EN LOS CASOS DE ASPECTOS QUE SE GESTIONAN CON ENFOQUES SIMILARES, EL ENFOQUE SE DEFINIRÁ EN UNO DE ELLOS Y EN LOS DEMÁS SE HARÁ LA CORRESPONDIENTE REFERENCIA CRUZADA.

## 1. Desempeño económico

En el Plan Estratégico del Banco de la Nación 2013-2017 se establecen los siguientes objetivos:

### **Objetivo estratégico general:**

Aumentar el valor económico y social generado para el Estado y el ciudadano.

### **Objetivos estratégicos específicos:**

Incrementar la creación de valor económico.

Incrementar la eficiencia.

Promover la inclusión financiera para crear valor social.

Generar valor promoviendo servicios para el ciudadano.

Mejorar la gestión de la Responsabilidad Social Empresarial.

En el año 2014, el Banco ha consolidado su política de negocios alcanzando resultados financieros que reflejan altos niveles de solvencia, lo que permitió obtener un up grade en el ratio de viabilidad que evidencia las mejoras efectuadas en la gestión de la institución a través de la clasificadora de riesgos Fitch International. En el año 2015, esta misma clasificadora de riesgos, ratificó el ratio de viabilidad, con una perspectiva estable, lo que refleja la capacidad del BN para evitar el default, si fuera completamente independiente y no contara con ayuda externa.

El desempeño económico es importante porque implica ganancias para el Estado. Adicionalmente, dar a conocer nuestra gestión económica nos permite reconocer el impacto total en los grupos de interés clave, tales como los trabajadores (a través de la inversión total en salarios), la comunidad (a través de las donaciones sociales), y el Estado como ente recaudador (a través del pago total de impuestos). (DMA Genérico Desempeño Económico).

### **Valor económico directo generado y distribuido**

En el siguiente Cuadro, presentamos el valor económico creado, distribuido y retenido, durante el año 2014:

VALOR ECONÓMICO	TOTAL 2014 S/. (en soles)	TOTAL 2015 S/. (en soles)
<b>VALOR ECONÓMICO CREADO</b>		
Ingresos totales de la empresa: Ventas netas + ingresos por inversiones financieras	2 187 394 398,50	2 319 562 353,00
Total ventas netas	1 220 416 912,87	
Total ingresos por Inversiones Financieras	966 977 485,63	
<b>VALOR ECONÓMICO DISTRIBUÍDO</b>		
Costos operativos totales de la empresa: materiales, subcontratas, mano de obra (terceros), gastos generales y equipos y fletes.	356 300 515,97	399 961 345,00
Costos por salarios y beneficios sociales a colaboradores	547 702 886,09	654 439 996,00
Costos de financiamiento/dividendos	933 028 841,78	337 417 840,00
Monto total de impuestos pagados (IGV y renta)	244 608 338,70	130 816 898,00
Monto de donaciones voluntarias de la empresa (*)	866 800,00	673,755.00
Total valor económico distribuído	2 082 507 382,54	1 523 309 834,00
<b>VALOR ECONÓMICO RETENIDO</b>		
Valor económico retenido por la empresa durante el año reportado (Reservas, amortizaciones y depreciaciones, etc.)	104 887 015,96	796 252 519,00

Fuente: Gerencia de Finanzas y Contabilidad

En el año 2014, se realizaron donaciones voluntarias por 860 800,00 soles, de los cuales se otorgaron 560 800 soles a la Fundación Cultural del Banco de la Nación como parte de un compromiso de apoyo propiciando que los peruanos puedan acceder a la cultura y no solo ser productores de bienes materiales e intangibles y 306 000 soles al Ministerio de Cultura, en cumplimiento de un convenio específico de Cooperación Interinstitucional para la promoción de actividades culturales y puesta en valor de los bienes del Patrimonio Cultural de la Nación.

En el año 2015, se donaron 613 755 soles a la Fundación Cultural del Banco de la Nación, por el mismo compromiso asumido en el año 2014. Asimismo, se otorgaron 60 000 soles al Ministerio de Cultura específicamente para el Concurso Nacional de Dramaturgia y otras actividades promovidas por el Viceministerio de Patrimonio e Industrias Culturales. (G4-EC1).

Con respecto a iniciativas externas, el BN no ha suscrito ni está dentro de una asociación de carácter económico. Como entidad del Estado debe cumplir con los dispositivos legales para el ejercicio de sus funciones como son su Ley de creación, Estatuto y otras, que no contemplan su adscripción o socio de instituciones de este carácter. (G4-15). (G4-16).

### Inversión en infraestructura

En los años 2014 y 2015, se prosiguió con la construcción de la nueva sede principal del Banco; iniciada a fines del año 2013; en el distrito de San Borja, Lima, lo que ha generado nuevas fuentes de trabajo para profesionales y mano de obra calificada y no calificada del sector construcción, además de generarse ingresos para un sector de empresas y personas relacionadas con la construcción como las de vidrio, carpintería de fierro y metálica e ingresos que no podemos cuantificar por el consumo de alimentos y bebidas en los alrededores de la construcción. La construcción de esta edificación se realiza con certificación LEED silver. El monto de la inversión en la infraestructura señalada en el 2014 fue de 132 674 341 y en el año 2015, por 270 992 745

soles. Esta edificación tiene un área de 66 800 metros cuadrados y 30 pisos. (G4 EC7).

### **Impactos económicos indirectos**

Considerando que el Banco tiene presencia en zonas alejadas y es la Única Oferta Bancaria realiza el pago a los beneficiarios de los programas sociales del Estado: Juntos y Pensión 65. El Programa JUNTOS tiene por finalidad contribuir a la reducción de la pobreza, mediante la entrega de incentivos para el acceso y uso de servicios de salud – nutrición y educación. Dicho incentivo está condicionado al cumplimiento de compromisos adquiridos, los cuales intentan promover y garantizar el acceso y participación de los hogares en extrema pobreza con niños menores de 19 años y gestantes en las áreas de salud- nutrición, educación e identidad; fomentando de esta forma el principio de corresponsabilidad.. Los beneficiarios de Pensión 65, son personas mayores de 65 años que viven en pobreza extrema de acuerdo a calificación del SISFOH que es el Sistema de Focalización de Hogares, que administra una base de datos socio económica única que permite priorizar la atención de los hogares y personas en situación de pobreza y pobreza extrema.

En el año 2014, fueron beneficiarios 755 643 personas del programa JUNTOS, con un monto de 898,3 millones de soles y 450 000 beneficiarios del Programa Pensión 65 con un monto de 595,2 millones de soles.

En el año 2015, los beneficiarios del Programa Juntos fueron 771 954 y 501 681 beneficiarios del programa Pensión 65 atendidos

Por lo tanto, la presencia del Banco en esas zonas alejadas principalmente rurales, les permite recibir un subsidio del Estado y con eso disponer de recursos mínimos, que contribuyen a mejorar el bienestar de las personas beneficiadas. (G4-EC8).

---

## **2. Desempeño ambiental**

El Banco de la Nación como empresa pública está afecta a las Medidas de Ecoeficiencia para el sector público señaladas en el Decreto Supremo N° 009-2009-MINAM publicado en el Diario El Peruano el 15 de mayo de 2009 y con base a este dispositivo legal se ha elaborado la Directiva de Medidas de Ecoeficiencia para el Banco de la Nación, el que establece disposiciones y acciones que facilitan la adecuada gestión de los recursos económicos y materiales del Banco, promoviendo el uso racional de los mismos, así como la disminución del impacto negativo en el ambiente. Estas disposiciones generales abordan temas como el consumo de papel, materiales, ahorro de consumo de energía eléctrica, ahorro de agua, reciclaje de residuos sólidos, y ahorro de combustible. Estas disposiciones son de cumplimiento obligatorio para todas las unidades orgánicas del Banco a nivel nacional.

A inicios del año 2015, el FONAFE, del cual forma parte el BN, aprobó los Lineamientos para el Programa Corporativo de Reciclado, con el objetivo de establecer un mecanismo para el uso y gestión eficiente de los materiales para reciclaje en las Empresas de la Corporación FONAFE. En concordancia con estos lineamiento con fecha 13 de noviembre de 2015, el Banco, ha aprobado la Circular BN-CIR-2600-372-01 Gestión

de material reciclaje para la venta, con el objetivo de establecer un mecanismo para la venta y/o donación del material de reciclaje de las 3 sedes administrativas del Banco de la Nación y será de aplicación obligatoria para la Sección Servicios Generales, Sub Gerencia de Administración y Servicios de la Gerencia de Logística. Entre las disposiciones generales y específicas se establecen los materiales que forman parte del Programa; la selección de una Empresa Comercializadora de Residuos Sólidos EC-RS autorizada por la Dirección General de Salud Ambiental - DIGESA, de acuerdo a lo que señala el Decreto Supremo 057-2004-PCM Reglamento de la Ley General de Residuos Sólidos; la instalación de contenedores para el acopio por tipo de material, la recolección interna y traslado al almacén temporal hasta su transporte y disposición final a cargo de la EC-RS seleccionada.

Para la recolección y transporte de los residuos peligrosos se establecerá en el año 2016, el procedimiento a seguir para su correcto almacenamiento temporal hasta su transporte y disposición final en un relleno de seguridad.

El Banco no pertenece, actualmente, a ninguna asociación de carácter ambiental. Sin embargo, el Banco participó en la Conferencia de las Partes (COP 20) de la Convención Marco de las Naciones Unidas sobre el Cambio Climático (CMNUCC), realizada en nuestro país entre el 1 al 12 de diciembre de 2014, representando a las instituciones financieras del Estado.

En concordancia con estas medidas, el Banco elaborará las Medidas de Ecoeficiencia para el Banco de la Nación, que se aplicarán a partir del año 2016. Se prevé que estas medidas contemplarán consumo de papel, ahorro de energía eléctrica, ahorro de agua, segregación y reciclado de residuos sólidos y ahorro de combustible.

Para la recolección y transporte de los residuos peligrosos se establecerá en el año 2016, el procedimiento a seguir para su correcto almacenamiento temporal hasta su transporte y disposición final en un relleno de seguridad. (G4-14). (G4-15). (G4-16). (DMA genérico Desempeño ambiental).

Como parte de la gestión ambiental, se ha proyectado realizar en el año 2017, un estudio para determinar la huella de carbono, en las sedes administrativas de Lima, que nos permitirá conocer la cantidad de emisiones de Gases de Efecto Invernadero – GEI, para que a partir de los resultados, se pueda elaborar un programa de medidas para la disminución progresiva con respecto al consumo de papel, energía, combustible y agua. Contribuyendo de esta manera con la mejora del ambiente y disminución de gastos por dichos conceptos. Se tiene contemplado ampliar la evaluación de los GEI de manera gradual.

En el BN no se ha establecido una política sobre el medio ambiente en relación con los productos y servicios que ofrece, entre ellos los préstamos. Tampoco dispone de procedimientos para evaluar los riesgos ambientales de sus productos y servicios. (G4-FS1). (G4-FS2)

### **Consumo de papel, agua y energía**

En el año 2014, en el Banco se utilizaron 51 422 paquetes de 500 hojas cada uno de papel Bond para impresiones, esto es 25 711 millares de hojas y en el año 2015, se incrementó el consumo a 66 477 paquetes.

También se emplearon para embalaje de material: cajas de cartón; en el año 2014, en número de 50 000 unidades y 2000 kilos de cartón corrugado y en el 2015, la cantidad de cajas y de cartón corrugado disminuyeron a 24 456 y 400 kilos, respectivamente.

Para el despacho de material se utilizaron 2000 bolsas de polietileno, en el 2014 y en el 2015, se utilizaron 360 rollos de plastifilm para dicho efecto.

En el siguiente Cuadro, señalamos la cantidad consumida por tipo de material, para los 2 años del reporte.

MATERIAL	UNIDAD	2014	2015
Papel bond	Paquete	51 422	66 477
Cajas de cartón	Unidad	50 000	24 456
Cartón corrugado	Kilos	2000	400
Bolsas de polietileno/Plastifilm	Unidad/Rollo	2000	360

Fuente: Gerencia de Logística

Con referencia al uso de papel, se toman medidas para disminuir su consumo como la impresión por ambas caras de la hoja de papel, cuando esto es posible; el reciclaje de papel, cartón y plástico con Empresas Comercializadoras y minimizar el uso de papel, según la Circular BN-CIR-2600-372-01. (G4-EN1).

En el siguiente Cuadro observamos el consumo de agua durante los años 2014 y 2015 en la sede principal, Macro Región Lima y las 5 Macro Regiones, en metros cúbicos y el costo en soles del consumo.

OFICINA/MACRO REGIÓN	CONSUMO ANUAL (M3)		COSTO (en soles)	
	2014	2015	2014	2015
Principal	46 319,00	30 852,00	210 692,90	136 282,55
Macro Región Lima	76 442,40	34 239,33	189 516,81	181 327,86
Macro Región I- Piura	14 050,60	20 941,94	55 753,61	53 894,07
Macro Región II- Trujillo	29 450,22	19 873,85	76 334,19	77 772,61
Macro Región III - Huancayo	9039,10	28 127,00	20 770,04	25 018,92
Macro Región IV - Cusco	10 333,97	13 209,00	62 399,39	39 810,14
Macro Región V - Arequipa	11 887,00	17 372,19	44 813,52	59 731,25
<b>Total</b>	<b>197 522,29</b>	<b>164615,31</b>	<b>660280,46</b>	<b>573 837,40</b>

Fuente: Gerencia de Logística

Se observa una disminución del 20 % en el año 2015, respecto a las mediciones del 2014. Sin embargo, a nivel de sedes se observa que la disminución ha sido en la sede principal, en la Macro Región Lima y Macro Región II – Trujillo. (G4-EN8).

El consumo de energía es la medición realizada por el proveedor del servicio de energía eléctrica y en este caso, presentamos el consumo de la oficina principal, Macro Región Lima y las 5 Macro Regiones en provincias. En el siguiente Cuadro, presentamos las mediciones en kW.h en hora punta y fuera de hora punta y costo en soles en los años 2014 y 2015. (G4-EN3).

SEDE/MACRO REGIÓN	CONSUMO DE ENERGÍA (KW.H)				COSTO (S/.)	
	HORA PUNTA		FUERA HORA PUNTA		2014	2015
	2014	2015	2014	2015		
Principal	793 763,10	1 388 120,00	5 519 117,90	4 746 977,47	949 735,05	1 046 663,31
Macro Región Lima	1 089 647,13	5 326 185,17	5 535 352,58	23 482 543,64	2 237 188,69	2 126 126,99
Macro Región I- Piura	783 304,41	1 073 428,01	3 619 123,46	5 017 207,86	1 411 572,68	1 778 502,87
Macro Región II- Trujillo	1 157 703,99	2 318 391,32	2 754 584,96	2 057 526,11	623 637,84	1 408 934,30
Macro Región III - Huancayo	712 061,37	696 187,30	2 387 033,50	2 433 353,59	405 607,55	1 066 182,84
Macro Región IV - Cusco	801 780,24	213 293,13	2 121 112,28	438 716,69	709 995,39	1 075 727,73
Macro Región V - Arequipa	592 203,73	294 755,64	874 496,93	1 656 215,08	429 836,44	713 728,21

Fuente: Gerencia de Logística

El consumo de energía, en el año 2015 se incrementó en los 2 tipos de mediciones: hora punta y fuera de hora punta, con respecto al año 2014, en 90,7 y 74,6 %. En la Macro Región Lima, es el único lugar en el que se observa una disminución, que en términos económicos significan 111 061,70 soles.

### Consumo de combustible

En el siguiente Cuadro, presentamos el consumo de combustible en el año 2014 por tipo en las movilidades al servicio de los funcionarios del Banco en las actividades que desarrollan en la Oficina Principal y en las Macro Regiones: Lima y las 5 Macro Regiones de Provincias. (G4-EN15).

SEDE/MACRO REGIÓN	CONSUMO DE COMBUSTIBLE (GALONES)			
	97 OCTANOS	95 OCTANOS	90 OCTANOS	DIÉSEL 2
Principal	3 816,29	0.00	5176.22	11 015.57
Macro Región Lima	7.50	0.00	0.00	681.35
Macro Región I- Piura	10.00	0.00	8.03	2932.46
Macro Región II- Trujillo	0.00	0.00	10.00	2140.76
Macro Región III - Huancayo	0.00	0.00	10.00	2140.76
Macro Región IV – Cusco	167.77	211.40	183.71	2251.11
Macro Región V - Arequipa	0.00	0.00	0.00	1289.05

Fuente: Gerencia de Logística

En el siguiente Cuadro, presentamos la cantidad de combustible por tipo consumidos en el año 2015.:

S E D E / M A C R O REGIÓN	CONSUMO DE COMBUSTIBLE (GALONES)			
	84 OCTANOS	97 OCTANOS	90 OCTANOS	DIÉSEL 2
Principal	0.00	4087.38	3298.46	9815.92
Macro Región Lima	0.00	51.69	5.00	1479.42
Macro Región I- Piura	91.38	37.88	54.78	13 559.22
Macro Región II- Trujillo	0.00	80.00	468.56	8881.01
Macro Región III - Huancayo	5.00	0.00	1015.00	5091.12
Macro Región IV – Cusco	15.00	349.50	359.69	5637.53
Macro Región V - Arequipa	0.00	0.00	26.00	4457.26

Fuente: Gerencia de Logística

El combustible de mayor consumo en los años 2014 y 2015, fue el Diésel 2, en la Oficina Principal. Esperamos que en un futuro cercano se pueda realizar la conversión de los motores de uso de Diésel por gas natural, por ser de menor contaminación y las emisiones de gases de efecto invernadero por la combustión del Diésel, se reducirían grandemente. Esto estará sujeto al presupuesto disponible para el cambio de motor de Diesel a gas natural vehicular y/o la adquisición de vehículos a gas natural. (G4-EN15).

En el período del reporte no hemos recibido ninguna sanción monetaria por el incumplimiento a la normativa ambiental nacional vigente. (G4-EN29).

En el período cubierto por el reporte no hemos determinado el impacto del transporte del personal de su lugar de residencia al trabajo y viceversa y el realizado en viajes de comisión dentro y fuera del territorio nacional; en los aspectos de emisiones de gases de efecto invernadero. (G4-EN30).

## 3. Desempeño social

En el BN no se ha establecido una política de carácter social en relación con los productos y servicios que ofrece, entre ellos los préstamos. Tampoco se dispone de procedimientos para evaluar y controlar los riesgos sociales en las líneas del negocio. (G4-FS1). (G4-FS2).

### 3.1 Prácticas laborales y trabajo digno

Los procesos de reclutamiento del Banco de la Nación se rigen de acuerdo a la Ley

N° 26772, sus modificatorias y su Reglamento, según las cuales las ofertas de empleo y acceso a medios de formación educativa, no podrán contener requisitos que constituyan discriminación, anulación o alteración de igualdad de oportunidades o de trato. El reclutamiento se realiza a través de concursos internos y externos, cuando se presenten plazas vacantes generadas sea por la extinción de la relación laboral, ascensos, rotación de personal, incremento de la producción o el inicio de una actividad, considerando el perfil que requiera el puesto.

El Banco cuenta con un Reglamento Interno de Trabajo y un Régimen Disciplinario, para una eficiente gestión de los recursos humanos.

El Reglamento Interno de Trabajo vigente fue aprobado por Resolución de Gerencia General N° 043-2013 del 23 de mayo de 2013 y aprobado por el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo con fecha 30 de mayo de 2013, en el cual se establecen las facultades y obligaciones del Banco, así como los derechos y obligaciones de los trabajadores en el ámbito nacional y se encuentran dentro de los alcances de este Reglamento, todos los trabajadores. Las disposiciones que contiene este Reglamento están orientadas a fomentar la armonía en las relaciones y asegurar el cumplimiento de los objetivos de la organización.

El Régimen Disciplinario fue aprobado el 9 de julio de 2013 y revisado el 1 de abril de 2014, con la finalidad de contar con un instrumento técnico-normativo que regule la solución adecuada del procedimiento administrativo disciplinario, dentro de los plazos establecidos por las disposiciones legales vigentes, para deslindar en forma oportuna la responsabilidad del funcionario y/o trabajador que incurra en falta de carácter disciplinario, garantizando equidad y justicia, en salvaguarda de la estabilidad y derechos del trabajador, así como de los intereses del Banco (DMA genérico).

En el año 2014 ingresaron a laborar en el banco un total de 384 personas, distribuidas en la oficina principal y provincias. De las cuales el:

- 55.7 % fueron del sexo femenino;
- 67.7 % tenían menos de 30 años;
- 39.8 % del total contratado fueron mujeres menores de 30 años y
- 49.7 % de las personas contratadas (191) fue para Lima.

En el año 2015, se contrataron 168 trabajadores, de los cuales el:

- 58,3 % fueron del sexo femenino;
- 82,7 % fueron menores de 30 años;
- 17,3 % tenían entre 30 a 50 años y
- 90,7 % del total contratado fue para provincias.

En el siguiente Cuadro, desagregamos la cantidad de personas contratadas durante los años 2014 y 2015, en Lima y provincias por sexo y grupos etarios. (G4-LA1).

REGIÓN	SEXO	GRUPO ETARIO	NÚMERO DE EMPLEADOS CONTRATADOS AÑO 2014	NÚMERO DE EMPLEADOS CONTRATADOS AÑO 2015
Lima	Femenino	Menor de 30 años	55	4
		Entre 30 a 50 años	31	1
		Mayor de 50 años	15	0
	Masculino	Menor de 30 años	37	7
		Entre 30 a 50 años	49	4
		Mayor de 50 años	4	0
Provincias	Femenino	Menor de 30 años	98	79
		Entre 30 a 50 años	15	14
	Masculino	Menor de 30 años	70	49
		Entre 30 a 50 años	7	10
		Mayor de 50 años	3	0
<b>TOTAL</b>			<b>384</b>	<b>168</b>

Fuente: Gerencia de Recursos Humanos

En el caso de ceses de personal por despido o voluntario fueron en total 337 en el año 2014, correspondiendo:

- 51,6 % fueron del sexo masculino;
- 50,1 % fueron menores de 30 años
- 16,6 % fueron del sexo femenino menores de 30 años de provincias y
- 52,8 % de los cesados fueron de provincias.

En el año 2015, el número de personas cesadas fue de 456, esto es, se incrementó en 26,1 %, con respecto al año 2014. De esa cantidad, el:

- 50,2 % fueron del sexo femenino;
- 38,2 % fueron menores de 30 años;
- 20,8 % fueron del sexo femenino menores de 30 años de provincias y
- 76,5 % de cesados fueron de provincias.

En el siguiente Cuadro, exponemos la cantidad de trabajadores cesados por región, sexo y grupo etario en los años 2014 y 2015.

REGIÓN	SEXO	GRUPO ETARIO	2014	2015
Lima	Femenino	Menor de 30 años	44	12
		Entre 30 a 50 años	8	18
		Mayor de 50 años	25	18
	Masculino	Menor de 30 años	31	7
		Entre 30 a 50 años	18	17
		Mayor de 50 años	33	35
Provincias	Femenino	Menor de 30 años	56	95
		Entre 30 a 50 años	16	70
		Mayor de 50 años	14	16
	Masculino	Menor de 30 años	38	60
		Entre 30 a 50 años	22	63
<b>TOTAL</b>			<b>337</b>	<b>456</b>

Fuente: Gerencia de Recursos Humanos

Con respecto al preaviso sobre cambios operativos que puedan ser considerados en los Convenios colectivos, debemos señalar que al 31 de diciembre de 2015, el banco cuenta con 4 organizaciones sindicales, habiendo suscrito el último convenio colectivo el 2013 con todas ellas, no existiendo en dicho convenio ninguna cláusula que especifique el período de preaviso y las disposiciones relativas a posibles consultas y negociaciones. (G4-LA4).

Con relación a la seguridad y salud en el trabajo, en el Banco, existe un Comité de Salud y Seguridad en el Trabajo, que pertenece al conjunto de la institución, el cual se reúne mensualmente para aprobar los documentos de gestión del sistema de SST. Asimismo, efectúa la investigación de los accidentes/incidentes ocurridos; inspeccionar los lugares de trabajo y que todos los locales cuenten con su mapa de riesgo, IPERC y un file de SST con la documentación legalmente requerida para el sistema y de conocimiento para los trabajadores; aprueba el Reglamento Interno de SST; aprueba el plan de capacitación, formación y educación en seguridad y salud; participación de representantes de los trabajadores sobre situaciones de riesgo; ejecuta visitas de inspección para determinar riesgos en los ambientes de trabajo y supervisar el uso de las medidas de prevención en beneficio de la seguridad y salud de los trabajadores. Adicionalmente, se cuenta con cinco Sub Comités de SST, uno por cada una de las Macro Regiones de la institución, conformados paritariamente por trabajadores y representantes de la administración. Los Sub Comités dependen directamente del Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo.

El Comité y los Subcomités de Seguridad y Salud en el Trabajo, están conformados en forma paritaria, es decir el 50 % de sus miembros (6) son representantes de los trabajadores, elegidos mediante un proceso electoral y el 50% de representantes de la administración son designados por Resolución de la Gerencia General. En estos Comités están representados el 100 % de los trabajadores del Banco. (G4 LA5).

La capacitación de los trabajadores es una de las prioridades del Banco, con el fin de mejorar y fortalecer las habilidades, conocimientos y actitudes personales que ayuden al colaborador a desenvolverse mejor en su trabajo y también en el ámbito social y personal.

En el siguiente Cuadro, hemos compilado el número de horas de capacitación por sexo en relación al número de trabajadores capacitados en los años 2014 y 2015 y observamos que el promedio de horas de capacitación al personal femenino ha sido mayor que el realizado a los colaboradores de sexo masculino, en los 2 años del reporte.

SEXO	HORAS DE CAPACITACIÓN		NÚMERO DE EMPLEADOS		PROMEDIO	
	2014	2015	2014	2015	2014	2015
Femenino	162 544	142 355	2110	2005	77,04	71,00
Masculino	178 308	161 330	2521	2482	70,72	65,00
<b>TOTAL</b>	<b>340 852</b>	<b>303 685</b>	<b>4631</b>	<b>4487</b>	<b>73,60</b>	<b>67,68</b>

Fuente: Gerencia de Recursos Humanos

En el año 2014, la capacitación por categoría profesional ha sido en promedio mayor el número de horas al personal de la Gerencia de Banca de Servicios con 89,18 horas y los que recibieron menor horas per cápita fue el personal de servicios. (G4-LA9).

CATEGORÍA PROFESIONAL	NÚMERO DE COLABORADORES	HORAS DE FORMACIÓN	HORAS DE FORMACIÓN PER CÁPITA
Jefatura Oficina Principal	126	9869.0	78.32
Jefatura Banca de Servicios	755	67 334.5	89.18
Profesionales	400	29 919.5	74.79
Promotores / Técnicos Operativos	253	17 611.5	69.61
Gestor de Servicios - Cajeros	2019	148 118.5	73.36
Servicios	47	1602.0	34.08
Sin categoría	141	6928.0	49.13
Técnicos y oficinistas	890	59 499.5	66.85
<b>TOTAL</b>	<b>4,631</b>	<b>340 882</b>	<b>73.60</b>

Fuente: Gerencia de Recursos Humanos

En el año 2015, se produjo una reestructuración orgánica en el Banco, por lo que las categorías sufrieron una modificación, según observamos en el siguiente cuadro:

CATEGORÍA PROFESIONAL	DESCRIPCIÓN	NÚMERO DE COLABORADORES	HORAS DE FORMACIÓN	HORAS DE FORMACIÓN PER CÁPITA
Altos directivos	Gerentes y Subgerentes	49	5675	116
Directivos de nivel intermedio	Jefes, Supervisores, Administradores	732	54009	74
Operativos	Analista, Secretaria, Recibidor-Pagador, Gestor de servicios, Técnico operativo	3886	239567	62

Fuente: Gerencia de Recursos Humanos

La categoría Altos Directivos recibió un promedio per cápita de 116 horas, que es el más alto, seguido de los Directivos de nivel intermedio con 74 horas y finalmente, los operativos, con 62 horas per cápita en el año 2015.(G4-LA9).

Con respecto a Diversidad, en el año 2014, el Directorio del Banco estuvo integrado solo por hombres, 2 de los cuales tienen entre 30 a 50 años y los 3 restantes, son mayores de 50 años y en el año 2015, lo integró un representante de 5 fue del sexo femenino y las edades fueron: 3 entre 30 a 50 años y 2, mayores de 50 años.

En el siguiente Cuadro, señalamos la composición por sexo y edad por categoría profesional, del total de empleados del Banco. En el año 2014, se observa que los cargos de Gerente son ocupados por personas del sexo masculino en un 88.2 % (15) e igualmente el 88.2 % tienen más de 50 años. En el cargo de Sub Gerente igualmente el 74.5 % son hombres. El 73 % del total de Apoderados (278) también son hombres que tienen, mayormente, más de 50 años.

CATEGORÍA PROFESIONAL	GRUPOS ETARIOS															
	MENOR DE 30 AÑOS				30 A 50 AÑOS				MAYOR DE 50 AÑOS				TOTAL			
	FEMENINO		MASCULINO		FEMENINO		MASCULINO		FEMENINO		MASCULINO					
	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015
Gerente	0	0	0	0	0	0	2	0	2	2	13	14	17	16	0.4	0.4
Sub Gerente	0	0	0	0	2	1	10	11	11	13	28	30	51	55	1.1	1.2
Apoderado	1	1	0	0	16	18	37	33	58	57	166	162	278	271	6.2	6.0
Funcionario	0	0	0	0	36	35	90	103	117	121	290	280	533	539	11.9	12.0
Especialista	0	0	0	0	0	0	0	0	9	8	21	19	30	27	0.7	0.6
Profesional	5	4	4	3	83	98	109	123	64	65	97	102	362	395	8.1	8.8
Técnico	28	54	25	46	739	740	638	597	488	496	620	631	2538	2564	56.6	57.1
Oficinista	0	0	0	0	3	4	9	12	14	14	35	34	61	64	1.4	1.4
Servicios	0	0	1	1	2	2	38	31	3	3	58	82	102	119	2.3	2.7
Sin categoría	262	219	153	136	58	51	38	32	0	0	2	1	513	439	11.4	9.8
<b>TOTAL</b>	<b>296</b>	<b>278</b>	<b>183</b>	<b>186</b>	<b>939</b>	<b>949</b>	<b>971</b>	<b>942</b>	<b>766</b>	<b>779</b>	<b>1330</b>	<b>1355</b>	<b>4485</b>	<b>4489</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>

La categoría de Técnico es la que tiene asignado el mayor número de colaboradores, con 56.6 % con respecto al total en el año 2014 y 57,1 % en el 2015.

En el año 2014, el 50,6 % de técnicos fueron del sexo masculino y en el año 2015, el 50,3 % de técnicos es del sexo femenino.

En la denominada sin categoría, la mayor cantidad de colaboradores pertenece al sexo femenino con el 62.4 % en el año 2014 y 61,5 % en el 2015. (G4-LA12)

En el año 2015, la variación en la cantidad de personas por categoría profesional ha aumentado hasta 0,7 % para la categoría profesional y ha disminuido hasta 1,7 % para el grupo sin categoría.

En el año 2014, con referencia a la igualdad de retribución del salario entre mujeres y hombres, en el Banco de la Nación, en las categorías Apoderado, Funcionario, Especialista, Profesional y Oficinista, el de las mujeres es superior al de los hombre.

En el año 2015, la remuneración promedio mensual de las mujeres en las categorías laborales: Apoderados, Funcionarios y Especialistas es mayor con respecto a los hombres.

En el año 2014, la mayor diferencia fue en la categoría servicios e igualmente en el año 2015. En el siguiente cuadro observamos las remuneraciones promedio de hombres y mujeres por categoría y sexo. (G4-LA13).

CATEGORÍA	FEMENINO		MASCULINO		% SALARIO MUJERES RESPECTO AL DE HOMBRES	
	REMUNERACIÓN PROMEDIO		REMUNERACIÓN PROMEDIO			
	2014	2015	2014	2015	2014	2015
Gerente	14,016	14,703	14,205	14,725	98.7	99.9
Sub Gerente	8,978	9,589	9,021	9,755	99.5	98.3
Apoderado	6,652	6,735	6,605	6,673	100.7	100.9
Funcionario	5,091	5,071	5,035	5,036	101.1	100.7
Especialista	6,001	6,287	5,827	6,112	103.0	102.9
Profesional	4,711	4,732	4,691	4,766	100.4	99.3
Técnico	3,485	3,493	3,490	3,526	99.9	99.0
Oficinista	2,691	2,406	2,551	2,623	105.5	91.7
Servicio	2,655	2,577	3,034	3,147	87.5	81.9
<b>Sin Categoría</b>	<b>1,508</b>	<b>1,109</b>	<b>1,518</b>	<b>1,146</b>	<b>99.3</b>	<b>96.7</b>

Fuente: Gerencia de Finanzas y Contabilidad

En el Banco, la contratación de bienes y servicios en los años 2014 y 2015 se ha regido por lo que señala el Decreto Legislativo 1017 y su modificatoria aprobada por Ley N° 29873, que no contempla la evaluación de las prácticas laborales de los proveedores. Sin embargo, de permitirse en futuras normas se procederá a realizar una evaluación del sistema de contratación de personal de nuestros proveedores. (G4-LA14).

Con referencia a los Mecanismos formales de reclamación, se encuentran regulados en el capítulo XI del Reglamento BN-REG-4100-14-04 (Reglamento Interno de Trabajo) el mismo que señala que todo trabajador tiene el derecho a presentar reclamaciones que se deriven de su relación laboral cuando consideren que han sido lesionados o afectados sus derechos, y precisa su procedimiento en los artículos 44, 45, 46 y 47. Estos mecanismos son:

- División Desarrollo del Talento, reclamación relacionada a la evaluación de desempeño grupal y evaluación forzada.
- División Compensaciones, se realiza por Correo Electrónico, Secretaría
- División Administración de Personal, se realiza por Correo Electrónico

Durante el año 2014 se presentaron 613 reclamos por igual número de trabajadores y se absolvieron 510.

En el año 2015, se presentaron 324 reclamos y se absolvieron 261 por escrito y por correo electrónico. (G4-LA16).

No se tiene información de las reclamaciones presentadas antes del período de la memoria y que se hayan resuelto en dicho período.

### 3.2 Derechos Humanos

#### Formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados a los Derechos Humanos.

En el año 2014 se han realizado en forma interna 05 cursos y 296 horas en donde se vieron de manera general las políticas y procedimientos relacionados a los aspectos de los derechos humanos y en este tema se capacitaron en forma externa a 17 funcionarios que representa el 0.4% de trabajadores en planta que asistieron a cursos en donde se abordó el tema de las políticas y procedimientos en aspectos de derechos humanos.

En el año 2015, se dedicaron 137 horas a la formación del personal en Derechos

Humanos que comprendió al 72 % de trabajadores formados en este período. (G4-HR2).

### **No discriminación**

En noviembre del 2014 un trabajador presentó una queja señalando sufrir discriminación de su superior y compañeros de su centro de labores a causa de su orientación sexual y secuelas de enfermedad física (artrosis) y de poliomielitis adquirida en la infancia que lo obliga a llevar rehabilitación física en un hospital cercano a su lugar de trabajo.

Las acciones tomadas han comprendido la solicitud de un informe al Administrador de la Agencia en la que desempeña sus labores el denunciante, asimismo el record administrativo del trabajador, elevando la queja y respuesta del Administrador y demás documentos a la División Desarrollo del Talento, la que debe evaluar y señalar las acciones que pudieran corresponder, buscando el bienestar del trabajador denunciante.

En el año 2015, no se han reportado quejas por discriminación por los clientes, proveedores o trabajadores. (G4 HR3).

Con respecto a los clientes, los nuevos ATM que se han instalado son accesibles a personas con discapacidad motriz, siendo un compromiso, que el 100 % de cajeros automáticos sean accesibles a personas con esta discapacidad. De otro lado, nuestra página web es accesible a personas con pérdida de la visión. (G4-FS14).

### **Capacitación del personal de seguridad sobre Derechos Humanos**

El personal de la empresa de seguridad contratada por el Banco de la Nación en el año 2014 ha recibido en su totalidad las charlas de inducción, las que incluyen el cumplimiento del Código de ética del Banco, el cual contempla los valores institucionales los cuales están en relación al respeto a los derechos de las personas. No han recibido charlas adicionales sobre Derechos Humanos, por parte del Banco.

En el año 2015, se contrataron 38 trabajadores a plazo indeterminado de la Subgerencia de Seguridad y un total de 54 personas recibieron capacitación específica sobre los procedimientos de la organización en materia de derechos humanos.

Además, se contrataron los servicios de empresas de seguridad en Lima Metropolitana y Lima Provincias: 215; en los Departamentos de Cusco, Puno, Apurímac, Madre de Dios, Piura, San Martín, Moquegua, Tacna, Lambayeque, Ancash, La Libertad, Loreto, Amazonas, Tumbes, Ica, Huánuco, Ucayali, Arequipa, Ayacucho y Cajamarca en total 413 y en los Departamentos de Huancavelica, Junín y Pasco un total de 50 agentes de vigilancia particular. Este personal no ha recibido capacitación formal específica sobre Derechos Humanos, por parte del Banco. En lo sucesivo se coordinará con los proveedores para que realicen esta capacitación, entregando al BN una constancia de las horas de capacitación recibida en materia de Derechos Humanos. (G4-HR7).

## **3.3 Sociedad**

Con respecto a iniciativas externas de carácter social, el BN no ha suscrito ni está dentro de una asociación de este carácter. Solo, como entidad del Estado, debe cumplir con los Lineamientos de Responsabilidad Social, como señalamos en párrafos

precedentes. (G4-15). (G4-16).

### Comunidades locales

Con respecto a las Comunidades, en el año 2014 el Banco ha participado de las reuniones trimestrales entre el Estado, Comunidades del Bajo Urubamba y empresas como Transportadora del Gas del Perú – TGP; PLUSPETROL; REPSOL y PETROBRAS. En estas reuniones el Banco participó como representante del Estado, recibiendo una solicitud de las Comunidades asistentes referentes al establecimiento de una agencia en la Comunidad nativa de Camisea y respondiendo a estas inquietudes, en el mes de abril 2015 se realizó la instalación del Agente Multired en el Centro Poblado de Camisea, a través de una antena satelital, para brindar acceso al sistema financiero a los pobladores de la localidad y de las poblaciones aledañas.

Al término del año 2015, no tenemos implementados programas específicos de desarrollo en las comunidades donde se ubican las oficinas del Banco.

Asimismo, en el año 2014, con el fin de apoyar a los beneficiarios de los Programas sociales de apoyo monetario a los más pobres: JUNTOS y Pensión 65, el Banco implementó Programas de Educación Financiera dirigidas a estos 2 grupos de beneficiarios, con instrucciones sencillas que les permitan comprender Qué es una cuenta de ahorros y su importancia; Usos y cuidados de la tarjeta de Débito y la clave secreta, así como administrar el beneficio recibido, a través de la elaboración de un presupuesto personal y familiar. Las personas capacitadas fueron 5,338 y las capacitaciones se realizaron en los Departamentos de Amazonas (Distritos de Imacita y Putuyakat), Apurímac (Distrito de Pacucha), Piura (Distrito de Sondor) y Cajamarca (Distrito de José Sabogal).

Además, con el fin de introducir a los jóvenes en temas del Sistema Financiero y de los servicios y productos que ofrece el Banco se dictaron charlas a un total de 460 alumnos del 3º, 4º y 5º de Secundaria del Centro Educativo San Miguel de Piura en Piura que incluyeron prácticas en Cajeros Automáticos (ATM) y Banca Celular con equipos en ambientes de certificación para la práctica de los alumnos. Otro grupo capacitado en los temas de ahorro y de los productos y servicios del Banco de la Nación fue el personal de Tropa del Ejército Peruano con 1,314 personas en total, ubicadas en Lima (Chorrillos) y Junín (Jauja).

En el año 2014 mediante Decreto Supremo N° 029-2014-EF se crea la Comisión Multisectorial de Inclusión Financiera (CMIF) conformada por el Ministerio de Economía y Finanzas (MEF), el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS), el Ministerio de Educación (MINEDU), la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS), el Banco Central de Reserva del Perú (BCRP) y el Banco de la Nación (BN).

El Banco de la Nación como miembro pleno de la Comisión Multisectorial de Inclusión Financiera (CMIF) ha venido participando en el diseño, propuesta, aprobación, implementación y seguimiento de la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera (ENIF) aprobada por Decreto Supremo No 191-2015-EF, cuyo diseño se hizo en coordinación con entidades de gobierno, y con el apoyo del Banco Mundial (BM).

En la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera se define al Banco de la Nación como:

**“EL BANCO DE LA NACIÓN ES UNA EMPRESA DE DERECHO PÚBLICO, QUE EN SU ROL SUBSIDIARIO DE EXTENDER LOS SERVICIOS FINANCIEROS REALIZA LABORES ACTIVAS DE MANERA SIMILAR A LAS ENTIDADES FINANCIERAS PRIVADAS EN CASOS DE OFERTA INSUFICIENTE, DESEMPEÑÁNDOSE COMO AGENTE PROMOTOR DE LA INCLUSIÓN FINANCIERA Y GARANTIZANDO EL DESARROLLO ECONÓMICO Y LA INCLUSIÓN SOCIAL EN EL PAÍS”.**

En el año 2015, se realizaron 192 eventos de capacitación en educación financiera a público adulto y el Club del Ahorro a niños de 8 a 12 años; y actividades de bancarización en 10 departamentos del país, logrando la asistencia de 31,445 personas, según detallamos en el siguiente Cuadro. (G4-SO1 y G4-FS16).

DEPARTAMENTOS	Nº DE PARTICIPANTES
Apurímac	5059
Ayacucho	1418
Cajamarca	1144
Cusco	9159
Huancavelica	142
Junín	1005
Lima	1223
Loreto	3458
Piura	3552
Puno	5285
<b>TOTAL</b>	<b>31445</b>

### Lucha contra la corrupción

La corrupción abarca una serie de delitos como el tráfico de influencias, obtención de favores ilícitos a cambio de dinero u otros favores y por los daños que ocasiona pueden considerarse como una vulneración de los derechos humanos porque genera una violación del derecho a la igualdad ante la ley.

En el Banco de la Nación, la Gerencia de Riesgos a través de la Subgerencia Riesgos de Operación, apoya y asiste a todas las dependencias del Banco con el objetivo de desarrollar una adecuada gestión de riesgos, logrando una oportuna identificación, evaluación tratamiento y monitoreo de los riesgos. Asimismo, permite administrar los riesgos operacionales que puedan tener un impacto negativo en el logro de los objetivos del Banco.

Se realizan actividades de capacitación relacionadas con el sistema de prevención de lavado de activo, y del financiamiento del terrorismo para sensibilizar al trabajador del BN respecto al comportamiento ético y al rechazo al delito y denunciar todo intento de las organizaciones criminales por utilizar al BN para sus fines ilícitos.

El presidente ejecutivo del Banco remite informes trimestrales y semestrales a la SBS sobre la situación del sistema de prevención de corrupción y su cumplimiento dentro del Banco.

Por esto, la metodología de riesgo operacional aplicado a todas las unidades del Banco contribuye a identificar y evaluar riesgos relacionados con actos de corrupción.

En el año 2014, en la Sesión de Directorio N° 1991 del Banco con fecha 21 de febrero de 2014 se aprobó el Plan Institucional Anticorrupción 2014, el cual se encuentra dentro del marco del Plan Nacional de Lucha contra la corrupción 2012 – 2016 elaborado e impulsado por la Comisión de Alto Nivel Anticorrupción – CAN Anticorrupción y aprobado por Decreto Supremo N° 119-2012-PCM y del Plan Sectorial Anticorrupción 2014, aprobado por Resolución Ministerial N° 015-2014-EF/41.

El Plan Institucional Anticorrupción 2014 se basa principalmente, en el rol del Banco de la Nación en la lucha contra la corrupción, los valores y objetivos institucionales, así como las estrategias y acciones.

Entre los riesgos relacionados con la corrupción se han identificado la deshonestidad en el servicio de pagaduría a los programas sociales en los diferentes canales de atención, que tiene una criticidad alta y 2 controles y el fraude interno cometido por el personal de las agencias en la modalidad de operaciones no autorizadas y/o apropiación ilícita del dinero de clientes titulares de cuentas de ahorro o beneficiarios de otras operaciones como telegiros, depósitos judiciales, otorgamiento de créditos, etc., el cual tiene 4 controles.

Los riesgos detectados en los procesos de las actividades del Banco los exponemos en el siguiente Cuadro, en el que también señalamos la gerencia que administra el riesgo, la criticidad del riesgo y número de controles para evitar la posibilidad de una falta en la lucha contra la corrupción. (DMA Genérico y DMA específico).

En el año 2014, se realizaron 2 controles para el proceso administración de canales y 4 para administración de cuentas bancarias y en el siguiente cuadro detallamos el proceso, el riesgo, la gerencia que administra el riesgo, la criticidad y el número de controles.

PROCESO	RIESGO	DEPARTAMENTO ADMINISTRADOR DEL RIESGO	CRITICIDAD	Nº CONTROLES
<b>Administrador de canales de atención</b>	Fraude por deshonestidad en el servicio de pagaduría a los programas sociales en los diferentes canales de atención	Departamento de Operaciones	Alta	2
<b>Administración de cuentas</b>	Fraude interno cometido por persona de agencias en la modalidad de operaciones no autorizadas y/o apropiación ilícita del dinero de clientes titulares de cuentas de ahorro de beneficiarios de otras operaciones (elegiros, depósitos judiciales, otorgamiento de créditos, etc.	Departamento de Red de Agencias	Alta	4

La Oficialía de Cumplimiento supervisó a las Oficinas de la red de agencias a nivel nacional en la implementación del Plan Institucional Anticorrupción del año 2014. La Gerencia de Riesgos a través de la Subgerencia de Riesgos de Operación, apoya a

todas las dependencias del Banco, con el objetivo de desarrollar una adecuada gestión de riesgos y una oportuna identificación, evaluación, tratamiento y monitoreo de los riesgos.

En el 2015, a inicio de año se aprobó el Plan Institucional Anticorrupción 2015 y se determinó la ejecución de 3 planes, siendo responsables de la ejecución la Gerencia de Banca de servicios, la Gerencia de Asesoría Jurídica y la Gerencia de Logística. (G4-SO3).

OBJETIVOS SECTOR ECONOMÍA Y FINANZAS	ESTRATEGIAS SECTOR ECONOMÍA Y FINANZAS	ACTIVIDADES INSTITUCIONALES U.M.	DESCRIPCIÓN DE LA META	CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN		INDICADOR	META		EJECUCIÓN SEMESTRAL		ENTIDAD / ÓRGANO RESPONSABLE
				FECHA DE INICIO	FECHA DE TÉRMINO		CANT.	U.M.	I	II	
Objetivo 2 Prevención eficaz de la corrupción	2.1 Fortalecer las acciones orientadas a la reducción de los riesgos de corrupción	Ejecutar los planes de Mitigación / Acción elaborados en función a los procesos identificados con riesgo de corrupción	Implementar las acciones de los planes de mitigación de los procesos identificados con riesgo relacionado a hechos de corrupción	02.01.2015	31.12.2015	Planes de Mitigación / Acción en procesos de ejecución	3	PLANES	-	3	Gerencia Banca de Servicio Gerencia Asesoría Jurídica Gerencia de Logística

En la inducción que reciben los trabajadores al ingresar a trabajar al Banco se incluye el Código de Ética, en el que se establecen los valores institucionales, principios, derechos, deberes y prohibiciones éticas a los trabajadores. Esto se ha realizado en los años 2014 y 2015, sin excepción porque incluye a los trabajadores de empresas de servicios tercerizados.

La Gerencia de Banca de Servicio realizó visitas inopinadas de supervisión a la red de agencias a nivel nacional, cumpliendo con el 75 % de las visitas programadas.

En estas visitas se aplican procedimientos, con énfasis en aspectos relevantes y susceptibles de control y de riesgos, como son los administrativos, operativos, logísticos, movimiento de efectivo, regularizaciones, pendientes contables, presupuesto, entre otros.

El Plan de Acción de la Gerencia de Asesoría Jurídica, consistió en una charla denominada "Recomendaciones para prevenir Actos de Corrupción del Banco de la Nación", la cual fue dirigida a los trabajadores de la Gerencia de Banca de Servicios del Banco de la Nación.

La Gerencia de Logística, informó que, para evitar problemas de corrupción, aplicó la normatividad vigente, respecto a las contrataciones que el Banco realiza. Las normas que aplican son la Ley de Contrataciones del Estado y su Reglamento; Manual de Funciones y responsabilidad del Comité Especial; contratación de Bienes y Servicios hasta 3 UIT en la red de oficinas a nivel nacional y Subgerencia Macro Región. (G4-SO4).

## Política pública

Con respecto a este tema, al ser el Banco una empresa pública está prohibida de hacer aportes a partidos políticos, esto de acuerdo a la Ley de Partidos Políticos Ley N° 28094 que en su artículo 31° Fuentes de financiamiento prohibidas, establece que: "Los partidos políticos, los movimientos de alcance regional o departamental y las organizaciones políticas de alcance provincial y distrital no pueden recibir contribuciones de:

a) Cualquier entidad de derecho público o empresa de propiedad del Estado o con

participación de éste”.

Además las autoridades y funcionarios que hacen uso de los recursos públicos para apoyar a un partido político en campaña electoral cometerían delito de peculado y malversación de fondos, por los que es posible de recibir sanciones penales y administrativas. (G4-SO6).

### **Prácticas de competencia desleal**

En el período del reporte, el Banco de la Nación no ha recibido ninguna demanda por competencia desleal o monopolio. Las funciones que desempeña el Banco, principalmente en los lugares que es la Única Oferta Bancaria, es porque no hay ninguna otra entidad que esté interesada en ofrecer servicios en zonas rurales de pobreza a pobreza extrema. Como señalamos en párrafos precedentes, en estas zonas se realizan pagos por cuenta de los programas sociales: Juntos y Pensión 65, además de otros servicios y productos que ofrece a sus clientes y usuarios. (G4-SO7).

### **Cumplimiento regulatorio y privacidad de los clientes**

En el año 2014 concluyeron 2 casos de amonestación, que fueron por denuncias ante el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual – INDECOPI y un caso de aplicación de una multa, por 38 500 soles, esto es equivalente a 10 Unidades Impositivas Tributarias – UIT, que se considera multa significativa. Esto debido a que no acreditó contar con las medidas de seguridad que determinen que los cajeros automáticos no emitan billetes falsos y que ascendió a la suma de 38 500 soles. Asimismo, recibió siete sanciones no monetarias por infracciones operativas en el sistema y por atención de reclamos.

Durante el año 2014, se registró el reclamo de un cliente del Banco, con una libreta de ahorros, quién señalaba como reclamo la difusión de información de operaciones sin autorización del titular de la cuenta, presentada el 26 de diciembre del 2014 y luego de realizar las indagaciones del caso, el día 30 del mismo mes, se resolvió que el reclamo presentado era improcedente.

En el año 2015, el Banco recibió 2 multas, una por 15 UIT y la otra por 10 UIT. Asimismo, recibió seis (6) sanciones no monetarias. Las multas se impusieron debido a que no se adoptaron medidas de seguridad a través de diferentes canales para evitar que se realicen consumos y retiros en la cuenta del denunciante; además se habría incumplido con atender el reclamo del denunciante. Las amonestaciones fueron impuestas por infracciones operativas en el sistema del BN y por no implementar en una agencia el aviso del libro de reclamaciones. (G4-SO8). (G4-PR7). (G4-PR8). (G4-PR9).

## **3.4 Responsabilidad sobre productos**

### **Etiquetado de los productos y servicios**

#### **Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes**

En el año 2014 se contrataron los servicios de una empresa consultora para medir el grado de satisfacción de los clientes, que comprendió a representantes de instituciones del Estado como son los gobiernos regionales, gobiernos locales y de los sec-

tores a los que el Banco recauda tributos, beneficiarios del Programa Juntos, clientes de línea de crédito IFI y trabajadores públicos.

En cuanto a los representantes de los gobiernos regionales y municipales tienen una opinión positiva respecto a:

- apertura de las cuentas de ahorro de sus instituciones en el BN, resaltando que los trámites son ágiles, porque les permite hacer pagos y depósitos en línea;
- la mayoría de funcionarios de las instituciones encuestadas manifestaron que no hay aspectos de mejora por realizar;
- los Entrevistados que trabajan con otros Bancos no encuentran diferencias sustanciales con la atención de las cuentas que tienen en el BN;
- en cuanto a las cuentas corrientes cubren sus expectativas. El grado de satisfacción promedio es de 8.8 puntos sobre 10, lo que indica que hay un nivel de satisfacción muy bueno.

Con respecto a los trabajadores públicos, se les consultó sobre el producto: préstamos Multired, respondiendo algunos, como los trabajadores del Ministerio Público de La Libertad que no los consumen porque tienen deudas con otras instituciones financieras y otros, como los trabajadores de la DITERPOL de La Libertad señalaron no conocer los detalles de este producto.

En general, la experiencia con el servicio de recaudación de tasas del BN:

- es positiva, porque no perciben problemas que pudieran afectar la relación con el Banco y la disposición de los funcionarios del BN para solucionar los problemas y
- se mencionaron algunas experiencias negativas en el servicio, tales como los errores en los depósitos realizados en cuentas que no correspondían o no se actualizan los códigos, como los más repetidos.

Las principales ventajas competitivas apreciadas del BN son:

- red de agencias en todo el país y en lugares donde no hay servicio financiero;
- el grado de coordinación y atención personalizada del personal del Banco;
- sin embargo, se advierte que la atención en las ventanillas, es el aspecto que presenta mayor debilidad en el servicio del Banco, por la demora en la atención para realizar pagos, por lo que señalan que se debe hacer más uso de los cajeros automáticos y
- los agentes para descargar este tipo de operaciones y
- en cuanto al funcionamiento del soporte informático y el uso de formularios no perciben mayor problema.

Con respecto a los clientes de las instituciones financieras (IFIs) especializadas en microfinanzas con las cuales el BN mantiene convenios para el uso de ventanillas y canalización de fondos para el sector de la micro y la pequeña empresa (MYPE), especialmente en zonas en las cuales es la Única Oferta Bancaria, los encuestados señalaron que:

- el tiempo de demora en la atención del crédito, como el más crítico;
- existe acuerdo en que la información que brinda el BN respecto al uso de la línea es adecuada, lo consideran transparente y

- es bien percibida la actitud y el nivel de comunicación con los jefes del Banco.

La satisfacción con la atención del BN, para las MYPE alcanza un calificativo promedio de 8 (satisfecho) sobre un máximo de 10 puntos y no alcanza el puntaje ideal por los plazos que consideran deberían ampliarse y mejorar los tiempos de aprobación de la línea.

Los encuestados -representantes de entidades públicas- señalaron en su mayoría, con referencia a la obtención de préstamos, tener experiencia en la gestión para la obtención de esta línea de crédito, que es muy buena para la Institución, porque les permite disponer de dinero en menor tiempo, (se trata de millones de soles) y pueden ser renovados cada año, lo cual favorece ampliamente las necesidades de las instituciones que representan. En cuanto a las condiciones de crédito, (garantías, tasas de interés) los entrevistados las consideran adecuadas, particularmente la tasa preferencial por los créditos utilizados y por la simplicidad de los trámites para obtener el crédito.

La satisfacción general con este producto del BN es mayoritariamente alta, con un puntaje de 8 sobre 10, atribuyendo esta puntuación, en gran parte, al interés bajo y a la accesibilidad al crédito.

En el año 2015, en las encuestas realizadas para la medición de la satisfacción de los clientes, con respecto a la satisfacción del servicio brindado por el Banco en los principales canales de atención: Agencias, ATM y Agentes MULTIRED, se utilizó una escala de 1 a 4:

1: Muy insatisfecho

2: Insatisfecho

3: Satisfecho

4: Muy satisfecho

La medición de satisfacción del cliente externo de los procesos certificados con la norma ISO 9001:2008 es la siguiente:

PROCESO	CLIENTE	FRECUENCIA	META	LOGRO
Sistema de Administración de TMGD - VISA	Externo	Trimestral	≥ 3.21	3.81
Préstamo Multired - Oficina Principal	Externo	Trimestral	≥ 3.50	3.93
Servicio a IFIS - Línea de Crédito	Semestral	≥ 3.21	3.39	
Servicio a IFIS - Ventanilla MYPE	IFIS	Semestral	≥ 3.30	3.21
Servicio a IFIS - Ventanilla MYPE	MYPE	Trimestral	≥ 3.30	3.74
Pago de haberes - Sector Público	Externo	Trimestral	≥ 3.25	3.51
Pago de Proveedores del Estado	Apertura de Cuentas	Trimestral	≥ 3.50	3.74
Pago de Proveedores del BN	Externo	Trimestral	≥ 3.50	3.66
Detracciones	SUNAT	Semestral	≥ 3.21	3.00
Detracciones - Oficina Principal	Usuario	Trimestral	≥ 3.25	3.62
Detracciones - Agencia 1 Javier Prado	Usuario	Trimestral	≥ 3.30	3.66
Pago de Haberes en Distritos Única Oferta Bancaria	Usuario	Trimestral	≥ 3.30	3.49
Pago de Haberes en Distritos Única Oferta Bancari	SATM - Entidades Privadas	Trimestral	≥ 3.21	1.29
Pago a través del SIAF a Proveedores del Estado de Bienes y Servicios en el MTC, MEF y BN - Meta Proceso	MEF	Semestral	≥ 3	3.07

Fuente: Gerencia de Planeamiento y Desarrollo

Los procesos Detracciones al usuario SUNAT y Pago de Haberes en Distritos Única Oferta Bancaria al usuario SATM entidades privadas, han registrado en la medición del índice de satisfacción de los clientes realizada en el cuarto trimestre 2015, un logro por debajo de la meta trazada, por lo que se deberá trabajar en forma intensiva, para mejorar la atención a los clientes en estos 2 procesos, especialmente en el segundo, debido a que la calificación corresponde a clientes "muy insatisfecho". (G4-PR5).



# ÍNDICE DE CONTENIDO GRI

EL REPORTE DE SOSTENIBILIDAD 2014 - 2015 DEL BANCO DE LA NACIÓN FUE ELABORADO SEGÚN LA OPCIÓN ESENCIAL "DE CONFORMIDAD" CON LA GUÍA G4 DE GRI. EN LA SIGUIENTE TABLA SE PRESENTA EL CONTENIDO DE CADA INDICADOR G4 DEL GRI Y SE INCLUYE, ADICIONALMENTE, LA RELACIÓN CON LAS CLÁUSULAS DE LA ISO 26000.

CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES			
CONTENIDOS GENERALES		PÁGINA	CLÁUSULA ISO 26000
ESTRATEGIA Y ANÁLISIS		6.2; 7.4.2	
G4-1	Declaración del Presidente del Directorio	6, 7	

PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN		PÁGINA	6.3.10; 6.4.1;6.4.2; 6.4.3; 6.4.4; 6.4.5; 6.8.5;7.8
G4-3	Nombre de la organización	10	
G4-4	Marcas, productos y servicios más importantes	11	
G4-5	Sede central de la organización	11	
G4-6	Países donde opera	11	
G4-7	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica	11, 26	
G4-8	Mercados servidos	12	
G4-9	Tamaño de la organización	10, 13, 14	
G4-10	Empleados de la organización	14	
G4-11	Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos	14	
G4-12	Descripción de la cadena de suministro de la organización	15	
G4-13	Cambios significativos durante el ejercicio	12, 16, 26	
G4-14	Descripción de cómo la organización aborda, si procede, el principio de precaución	33	
G4-15	Principios u otras iniciativas externas de carácter económico, ambiental y social que la organización suscribe o ha adoptado.	31, 33, 44	
G4-16	Principales asociaciones a las que pertenece la organización.	24, 25, 26, 35	

<b>ASPECTOS MATERIALES Y COBERTURA</b>		<b>PÁGINA</b>	<b>5.2; 7.3.2; 7.3.3; 7.3.4</b>
<b>G4-17</b>	Entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización.	16	
<b>G4-18</b>	Proceso de definición del contenido de la memoria y la cobertura de cada aspecto.	19, 21	
<b>G4-19</b>	Listado de aspectos materiales identificados	19, 21	
<b>G4-20</b>	Cobertura de cada aspecto material dentro de la organización.	19, 21	
<b>G4-21</b>	Cobertura de cada aspecto material fuera de la organización.	21	
<b>G4-22</b>	Reformulación de la información facilitada en informes anteriores.	24	
<b>G4-23</b>	Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados del informe.	24	

<b>PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS</b>		<b>PÁGINA</b>	<b>5.3</b>
<b>G4-24</b>	Grupos de interés vinculados con la organización.	23	
<b>G4-25</b>	Base para la selección de los grupos de interés con los que la organización se relaciona.	19, 23	
<b>G4-26</b>	Enfoque de la organización sobre la participación de los grupos de interés.	23	
<b>G4-27</b>	Cuestiones y problemas clave que han surgido a raíz de la participación de los grupos de interés.	23	

<b>PERFIL DE LA MEMORIA</b>		<b>PÁGINA</b>	<b>7.5.3; 7.6.2</b>
<b>G4-28</b>	Período cubierto por el reporte.	24	
<b>G4-29</b>	Fecha del reporte anterior.	24	
<b>G4-30</b>	Ciclo de presentación del reporte.	24	
<b>G4-31</b>	Punto de contacto para cuestiones relativas al contenido de la memoria.	24	
<b>G4-32</b>	Opción "de conformidad" elegida por la organización.	24	
<b>G4-33</b>	Verificación externa del informe.	24	

<b>GOBIERNO</b>		<b>PÁGINA</b>	<b>6.2</b>
<b>G4-34</b>	Estructura de gobierno de la organización y sus comités.	26	

<b>ÉTICA E INTEGRIDAD</b>		<b>PÁGINA</b>	<b>4.4</b>
<b>G4-56</b>	Describe los valores, principios, los estándares y normas de la organización.	27	

<b>CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS</b>			
<b>DESEMPEÑO ECONÓMICO</b>			
<b>Indicador G4</b>	<b>Contenido</b>	<b>Página</b>	<b>Cláusula 26000</b>
<b>G4-EC1</b>	Valor económico directo generado y distribuido	31	6.8.1; 6.8.2; 6.8.3
<b>G4-EC7</b>	Inversiones en infraestructura	32	6.3.9; 6.8.7
<b>G4-EC8</b>	Impactos económicos indirectos	32	6.8.7

<b>DESEMPEÑO AMBIENTAL</b>			
<b>Indicador G4</b>	<b>Contenido</b>	<b>Página</b>	<b>Cláusula 26000</b>
<b>G4-EN1</b>	Materiales utilizados por peso y volumen.	34	6.5.4
<b>G4-EN3</b>	Consumo energético interno.	34	6.5.4
<b>G4-EN8</b>	Captación de agua por fuente.	34	6.5.4
<b>G4-EN15</b>	Emisiones directas de gases de efecto invernadero.	35, 36	6.5.5
<b>G4-EN29</b>	Multas por incumplimiento de la normativa ambiental.	36	4.6
<b>G4-EN30</b>	Impactos ambientales por el transporte de productos y personas.	36	6.5.4

<b>DESEMPEÑO SOCIAL</b>			
<b>PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DIGNO</b>			
<b>Indicador G4</b>	<b>Contenido</b>	<b>Página</b>	<b>Cláusula 26000</b>
<b>G4-LA1</b>	Contratación y rotación de empleados	37	6.4.3
<b>G4-LA4</b>	Preaviso de cambios operativos organizacionales	39	6.4.3
<b>G4-LA5</b>	Comités de Salud y Seguridad	39	6.4.6
<b>G4-LA9</b>	Capacitación	41	6.4.7
<b>G4-LA12</b>	Diversidad	41	6.2.3; 6.3.7; 6.3.10
<b>G4-LA13</b>	Relación de salario base entre hombres y mujeres	41	6.3.7; 6.3.10; 6.4.4
<b>G4-LA14</b>	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a las prácticas laborales.	42	6.6.6
<b>G4-LA16</b>	Número de reclamaciones sobre prácticas laborales	42	6.3.6

<b>DERECHOS HUMANOS</b>			
<b>Indicador G4</b>	<b>Contenido</b>	<b>Página</b>	<b>Cláusula 26000</b>
G4-HR2	Capacitación en Derechos Humanos	43	6.3.5
G4-HR3	Incidentes de Discriminación.	43	6.3.6
G4-HR7	Formación de personal de seguridad.	43	6.3.4

<b>SOCIEDAD</b>			
<b>Indicador G4</b>	<b>Contenido</b>	<b>Página</b>	<b>Cláusula 26000</b>
<b>G4-SO1</b>	Impacto de programas en las Comunidades.	45	6.8
<b>G4-SO3</b>	Evaluación de Riesgos de corrupción y riesgos detectados.	47	6.6.1; 6.6.2; 6.6.3
<b>G4-SO4</b>	Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción	47	6.6.3
<b>G4-SO6</b>	Valor de las contribuciones políticas	48	
<b>G4-SO7</b>	Libre Competencia y antimonopolio.	48	6.6.1; 6.6.2
<b>G4-SO8</b>	Sanciones y multas por incumplimiento de la legislación y normativa.	48	4.6

<b>RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS</b>			
<b>Indicador G4</b>	<b>Contenido</b>	<b>Página</b>	<b>Cláusula 26000</b>
<b>G4-PR5</b>	Resultados de las encuestas para medir satisfacción de los clientes	51	6.7.1; 6.7.2
<b>G4-PR7</b>	Incumplimiento de normativa o códigos voluntarios relativos a las comunicaciones de mercadotecnia	48	4.6
<b>G4-PR8</b>	Reclamaciones sobre violación de la privacidad	48	6.7.7
<b>G4-PR9</b>	Valor monetario de multas significativas por incumplimiento de normativa en relación al uso de productos y servicios	48	4.6; 6.7.6

<b>SUPLEMENTO FINANCIERO</b>			
<b>Indicador G4</b>	<b>Contenido</b>	<b>Página</b>	<b>Cláusula 26000</b>
<b>G4-FS1</b>	Políticas con componentes específicos sociales y ambientales aplicados a las líneas de negocio.	33, 36	
<b>G4-FS2</b>	Procedimientos para evaluar y controlar los riesgos ambientales y sociales en las líneas del negocio	33, 36	
<b>G4-FS14</b>	Acceso a servicios financieros de personas discapacitadas.	43	
<b>G4-FS16</b>	Fomentar conocimientos financieros por tipo de beneficiario	45	

