



INFORME DE
RESPONSABILIDAD
SOCIAL EMPRESARIAL

2018



BANCO GANADERO

INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL 2018

DATOS DE CONTACTO - 102 - 53

Banco Ganadero S.A.

Tel. (591 3) 317 3000

Email: responsabilidad.social@bg.com.bo

Web: www.bg.com.bo

RESPONSABLES

J. Ronald Gutiérrez López

Saulo Mostajo Castelú

Maria Reneé Hurtado Vaca

Aclaración

Es importante aclarar que los datos de este Informe corresponden a 2018. Sin embargo, su publicación se efectúa en 2019 -año en que Banco Ganadero cumple sus 25 años- por esto, nos hemos dado la licencia creativa de incluir el logotipo 25 años en el Informe RSE 2018.



INFORME DE
RESPONSABILIDAD
SOCIAL EMPRESARIAL

2018



ENFOQUE DEL INFORME

- Rendición de Cuentas

Rendición de cuentas - 102 - 12, 102 - 13, 102 - 45, 102 - 44, 102 - 50

Este informe es un importante canal de comunicación con los grupos de interés a través del cual el Banco Ganadero S.A. rinde cuenta del impacto que genera tanto en la sociedad, la economía y el medioambiente como resultado de su negocio. El presente informe contribuye a transparentar la gestión del Banco Ganadero S.A., ya que comunica las políticas, decisiones, actividades y prácticas que generan valor social; así como también los resultados de la conciencia y el respeto por el medioambiente.

Se publica anualmente y refleja el esfuerzo integral que realizan todas las áreas del Banco en materia de responsabilidad social empresarial correspondiente a las actividades ejecutadas durante el periodo comprendido entre el 01 de enero y el 31 de diciembre de 2018.

Su contenido responde principalmente al Reglamento de Responsabilidad Social Empresarial (RSE), del Libro 10º, Título I de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros; además sigue de los contenidos básicos de la Guía para la elaboración de memorias del Global Reporting Institute (GRI), comprendiendo las operaciones del Banco a nivel nacional.

De igual manera y como parte del proceso de rendición de cuentas y transparencia, este informe se publica en el portal web al igual que los Estados Financieros, la Memoria Anual, el Código de Ética, y el Código de Gobierno Corporativo. De esa manera, se pone a disposición esta información para los principales grupos de interés del Banco, y por el cuidado y la preservación del medio ambiente, se presenta en versión digital.



ÍNDICE GENERAL

Enfoque del Informe	7
Rendición de Cuentas	
Mensaje del Gerente General	15
Perfil Institucional	19
Historia y Filosofía Institucional	
Presencia en el país	
Banco Ganadero en números	
Gobierno Corporativo	
Estructura Organizacional	
Gestión Integral del Riesgo	
Distinciones y Certificaciones	
Materialidad	37
Metodología de elaboración del informe	
Grupos de interés	
Canales de atención	

Responsabilidad Social Empresarial

47

Descripción de la incorporación de la RSE en el plan estratégico del Banco
Resultado de la implementación y mantenimiento del sistema de gestión de la RSE
Gestión de RSE
Áreas de actuación de RSE
Herramientas de RSE
Estructura de RSE
Compromiso con la RSE

Descripción del cumplimiento de los objetivos y de la política de RSE

55

Desempeño Social

56

Gestión de Recursos Humanos
Funcionarios
Gestión del talento
Capacitación
Clima laboral
Evaluación del desempeño
Rotación de personal
Escala salarial
Comportamiento institucional
Higiene y seguridad ocupacional y bienestar laboral
Políticas de seguridad física
Clientes
Líneas de Negocio
Productos que promueven una función social
Servicios que promueven una función social
Gestión de calidad
Seguridad del cliente
Educación financiera
Políticas con aspectos medioambientales y sociales

Comunidad	
Descripción de alianzas y convenios	
Campañas solidarias	
Auspicios a eventos feriales	
Promociones y beneficios al cliente	
Proveedores	
Desempeño Ambiental	95
Conciencia ambiental	
Iniciativas de promoción y cuidado del medio ambiente	
Inversiones medioambientales	
Desempeño Económico	97
Impacto económico de la actividad	
Cumplimiento Normativo	99
Indicadores de RSE del Reglamento ASFI	
Anexo 1: Contenido mínimo	
Anexo 2: Contenido mínimo	
Calificación de desempeño de RSE	107
Introducción	
Factores clave	
Información sujeta a análisis	
Resultado	
Sensibilidad de la calificación	
Estándares GRI	110
Contenidos generales	
GRI 200 - Económicos	
GRI 300 - Medioambientales	
GRI 400 - Sociales	

J. Ronald Gutiérrez López
Gerente General



MENSAJE DEL GERENTE GENERAL

102 - 14, 102 - 15

Señores Accionistas, Directores, Funcionarios y Clientes:

Este es el quinto Informe de Responsabilidad Social Empresarial de nuestra institución, mediante el cual rendimos cuenta de los resultados alcanzados en este ámbito, correspondientes a la gestión 2018.

En esta gestión, el Banco centró sus esfuerzos en la operativa del Sistema de Gestión Ambiental y Social (SARAS), que tiene como objetivo mejorar de manera continua el desempeño del Banco en materia ambiental y social, incorporado buenas prácticas en pro del desarrollo sostenible, lo que impacta de manera positiva en la cartera de clientes de la Banca de Empresas y Corporativa.

Destacan un par de hechos importantes relacionados a la estructura interna, ya que se creó la Jefatura de Prevención, Control y Cumplimiento, que antes dependía de la Gerencia de Riesgo Integral y a partir de esta gestión, depende directamente del Directorio. En esa línea, destaca también el empoderamiento que se le otorgó al departamento de RSE, a través de la creación de la Jefatura del cargo, lo que permitirá el fortalecimiento de ambos departamentos desde el punto de vista de la gestión.

Por su parte, en el ámbito social, se destaca el trabajo en iniciativas internas para robustecer la relación con los funcionarios del Banco, reforzando sus capacidades a través de un robusto plan de capacitación y el fortalecimiento de los procesos de selección e inducción.

Por otro lado, los esfuerzos a nivel de Educación Financiera dirigidos a consumidores, a través del programa de educación e información, que cada año alcanza a miles de clientes, usuarios, estudiantes y población en general, otorgándoles habilidades y conocimientos asociados a los servicios de intermediación financiera, derechos y deberes asociados a los productos y servicios y seguridad en las transacciones.

A su vez, invertimos en proyectos relacionados al arte, cultura y deporte, a través de convenios con instituciones sin fines de lucro que trabajan en la inclusión social y que reflejan nuestra intención de apoyar a la comunidad.

En el ámbito económico, el Banco Ganadero obtuvo resultados positivos durante el 2018, a pesar de la fijación de tasas de interés activas y el cumplimiento de metas cuantitativas en el sector productivo y vivienda social, manteniendo sus indicadores de solvencia, rentabilidad y calidad de cartera. Un logro importante fue alcanzar los 1.880 millones de dólares en Activos y Contingentes, con un crecimiento de 8.97%. Asimismo el Banco llegó a los \$us 1.300 millones en Cartera y \$us 1.300 millones en depósitos.

En cuanto a la expansión de la red de oficinas, el Banco Ganadero S.A. continuó colaborando con el desarrollo del país a través de la inauguración de una oficina en la localidad de Gutiérrez, al sur de Santa Cruz de la Sierra, donde la principal actividad de la población es la agropecuaria, dando así acceso a los servicios financieros a una población en zona de pleno desarrollo.

También destaca el lanzamiento de la tarjeta de crédito para el sector Mype, que permite a los microempresarios contar con un nuevo servicio para financiar pagos a proveedores, compras, pagos de servicios y otro a 60 meses plazo.

Por otro lado, me complace informarles la mejora en la calificación de desempeño de RSE otorgada por la Calificadora AESA Ratings, de R2 a R2+, que resume el alto compromiso social que mantiene el Banco Ganadero con la responsabilidad social empresarial, lo que se traduce en objetivos, estrategias, políticas, procedimientos y resultados.

Quiero hacer extensivo nuestro agradecimiento a los accionistas, que confían en nosotros. Agradecer también el apoyo de los señores directores y colaboradores, que gracias a su permanente dedicación, esfuerzo y compromiso seguimos creciendo con números favorables.

Finalmente, gracias a los clientes que nos acompañan y son el motor para la permanente búsqueda de una mejora continua y por quienes trabajamos para brindarles productos financieros a su medida y un servicio de calidad, que es un fuerte pilar de nuestra gestión.

Gracias por preferirnos.



J. Ronald Gutiérrez López
Gerente General



PERFIL INSTITUCIONAL

- Historia y filosofía institucional
- Presencia en el país
- Banco Ganadero en números
- Gobierno corporativo
- Estructura organizacional
- Gestión integral del riesgo
- Distinciones y certificaciones
- Asociaciones y membresías

1. Historia y filosofía institucional -102 - 1, 102 - 5, 102 - 16, 103

Banco Ganadero S.A. tiene su origen en 1994, cuando comenzó a operar con el propósito de cooperar y participar activamente en el desarrollo económico, financiero y social del país, fomentando el ahorro interno nacional, a través de financiamientos internos y externos, para facilitar la creación, expansión y desarrollo de empresas nacionales, incentivando las inversiones nacionales y/o extranjeras y cubriendo los requerimientos crediticios o financieros de los diferentes sectores económicos del país.

El estilo de banca ágil y moderna, garantizan un servicio pleno y satisfactorio a los clientes, hecho que se traduce en la evolución de los principales indicadores de desempeño, los mismos que aseguran la solidez y solvencia del Banco.

En este sentido, el BGA otorga préstamos a corto, mediano y largo plazo bajo altos estándares de calidad. Sus operaciones se encuentran extendidas dentro del rubro de servicios, comercio, industria, agricultura y comercio exterior y con diversidad de clientes en términos de patrimonio, actividad y ubicación geográfica.

Los principios básicos de Banco Ganadero están representados por su Misión, Visión y Valores.

Misión:

Contribuir al desarrollo del país viabilizando con calidad y eficiencia los proyectos empresariales y de vida de nuestros clientes y usuarios, en base al respeto a su persona y a su tiempo.

Visión:

Convertirnos en la institución financiera nacional de mayor innovación, de mejores servicios y de mayor rentabilidad.

Política de RSE:

Para el Banco Ganadero S.A., la Responsabilidad Social “es la forma de gestionar los negocios y actividades de manera integrada, ética y transparente, incorporando aspectos económicos, ambientales y sociales en la toma de decisiones, considerando las inquietudes de los grupos de interés”.

Valores:

Responsabilidad: Trabajamos para contribuir al logro de los objetivos de la institución. La gestión integral del riesgo garantiza nuestra capacidad de crecimiento y de generar valor para nuestros accionistas, beneficios para nuestros clientes y la propia organización.

Espíritu de servicio: Tenemos la disposición y ofrecemos un trato amable, apoyo con calidad, eficiencia y respuesta oportuna.

Confianza: Brindamos confianza y seguridad a nuestros clientes y empleados con profesionalismo y experiencia.

Ética e integridad: Trabajamos dentro del marco legal en vigencia, cumplimos con el Secreto Bancario y con la responsabilidad asignada en el uso de la información, recursos materiales y financieros.

Dinamismo e innovación: Promovemos la iniciativa para descubrir y explotar las oportunidades de negocios y para adaptarnos a los cambios de mercado, con productos y servicios que cubran las nuevas necesidades del cliente y permitan incrementar la rentabilidad del Banco.

Responsabilidad social: Apoyamos proyectos que benefician a nuestra comunidad, fortaleciendo y apoyando diversos sectores económicos, sus empresas y habitantes.

2. Presencia en el país -102 - 4, 102 - 6, 102 - 10, PS 13

El Banco tiene su oficina central en la ciudad de Santa Cruz y cuenta con sucursales en ocho de los nueve departamentos distribuidos de la siguiente manera:

Departamento

Santa Cruz

Sucursales / Agencias

Oficina Central

Agencia El Cristo

Agencia Blacutt

Agencia Mutualista

Agencia Ciudad Real

Agencia Virgen de Cotoca

Agencia Norte

Agencia Roca y Coronado

Agencia Viedma

Agencia Santos Dumont

Agencia Arenales

Agencia Montero (rural)

Agencia Okinawa (rural)

Agencia La Bélgica (rural)

Agencia Pailón (rural)

Agencia Minero (rural)

Agencia Grigotá

Agencia Porongo (rural)

Agencia Paraguá

Agencia Ambassador

Oficina Externa San Rafael (rural)

Oficina Externa Gutiérrez (rural)

La Paz

Sucursal La Paz

Agencia San Miguel

Agencia Uyustus

Agencia El Alto (rural)

Cochabamba

Sucursal Cochabamba

Agencia La Cancha

Agencia América

Agencia Quillacollo (rural)

Beni

Sucursal Trinidad

Agencia Riberalta

Agencia Pompeya

Sucre

Agencia Sucre

Tarija

Sucursal Tarija

Agencia Fátima

Oruro

Agencia Oruro

Pando

Agencia Cobija

3. Banco Ganadero en números -102 - 7

Indicador	2017	2018
Número de empleados	921	958
Porcentaje de personal con antigüedad mayor a 5 años	26%	40%
Número de Clientes por tipo de crédito EMPRESARIAL	202	149
Número de Clientes por tipo de crédito PYME	942	1.255
Número de Clientes por tipo de crédito MYPE	2.075	5.331
Número de Clientes por tipo de crédito CONSUMO	2.339	3.595
Número de Clientes por tipo de crédito HIPOTECARIO DE VIVIENDA	1.423	6.474

Indicador	2018 (expresado en miles de \$us.-)
Patrimonio	109,848
Activos	1,787,181
Obligaciones con el público	1,297,005
Utilidades netas	13,732
Obligaciones c/el público	1,297,005
Utilidades del periodo o gestión	13,732
Cartera vigente	1,280,153
Cartera bruta	1,299,723

Organización de la sociedad

En cumplimiento a lo dispuesto por el Reglamento de Banca Múltiple emitido por la Autoridad de Supervisión del Sistema de Financiero (ASFI) según Resolución ASFI N° 035/2014 de fecha 21 de enero de 2014, modificada por la Resolución ASFI N° 053/2014 de fecha 30 de enero de 2014, y los Artículos 230 y 231 de la Ley de Servicios Financieros.

La Junta General Extraordinaria de Accionistas de fecha 25 de febrero de 2014, aprueba que el Banco desarrolle sus operaciones bajo el concepto de Banco Múltiple, para lo cual el Banco presentó ante la ASFI todos los requisitos aplicables para el funcionamiento como Banco Múltiple procediendo así con la adecuación y modificación de los estatutos del Banco.

4. Gobierno corporativo -102 - 11, 102 - 18, 102 - 23, 202 - 2 / RSE 1G, RSE 1D

Rol de Gobierno Corporativo

El Directorio y la Alta Gerencia se encuentran comprometidos con el modelo de gestión de Buen Gobierno Corporativo, ya que participan de talleres de actualización en temas relacionados. Es así que el Banco Ganadero implementó las buenas prácticas de Gobierno Corporativo como un elemento esencial en su estructura y cultura organizacional.

La reputación y la confianza son aspectos cruciales que hoy por hoy definen el vínculo de las empresas con sus grupos de interés. En ese sentido, el Banco tiene establecida una política empresarial seria y transparente, guiada por principios de rectitud y honestidad, comprometida con el desarrollo económico del país y bajo un estricto respeto por la ley.

El máximo órgano de gobierno de Banco Ganadero S.A. es el Directorio, responsable de tomar las decisiones estratégicas del plan de negocios. Sus miembros se destacan por sus cualidades personales y profesionales. El Directorio está compuesto por 5 miembros, siempre pudiendo ser titulares o suplentes.

Directores Titulares	Cargo
Fernando Monasterio Nieme	Presidente
Javier Suárez Ramírez	Vicepresidente
Iván Troche Bustillos	Secretario
Jorge Arias Lazcano	Vocal
Rafael Deheza Cronembold	Vocal

Directores Suplentes	Cargo
Oswaldo Monasterio Nieme	Suplente
Fernando Viacava Donoso	Suplente
Jose Fernando Céspedes Saucedo	Suplente
Fernando Krützfeldt Monasterio	Suplente
Miguel Sirpa Monasterio	Suplente

Órganos de Gobierno - 102 - 26

Los Órganos de Gobierno corresponden a las siguientes instancias:

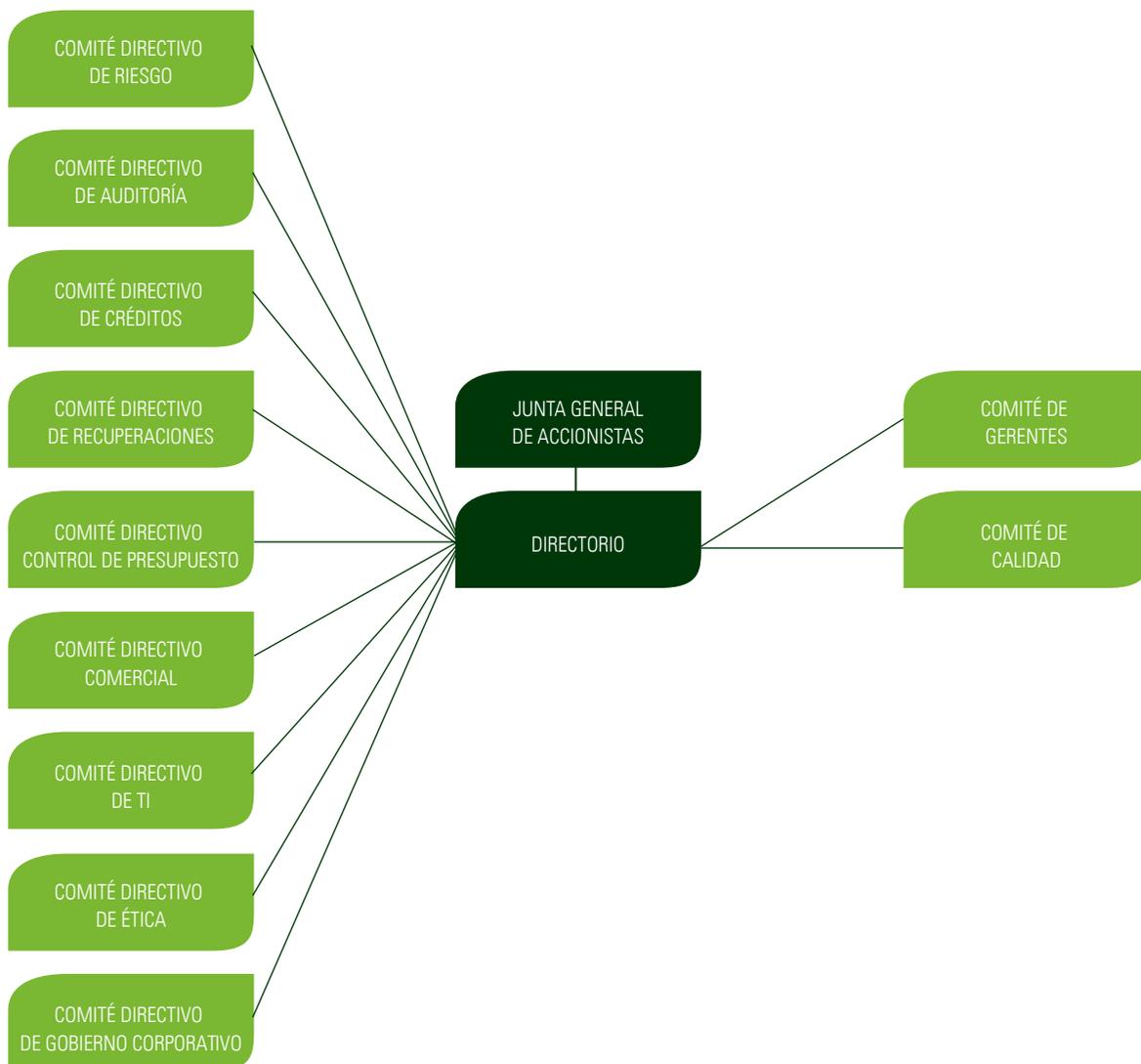
- **Junta General de Accionistas:** La Junta General de Accionistas, legalmente convocada y reunida, es el máximo organismo de representación de la voluntad social, teniendo competencia exclusiva para considerar los asuntos previstos en el Código de Comercio y en el Estatuto del Banco Ganadero S.A.
- **Directorio:** Órgano principal de administración del Banco.
- **Alta Gerencia:** Plantel ejecutivo del Banco conformado por el Gerente General y los gerentes de área o instancias equivalentes.
- **Órganos de control:** Esta instancia corresponde al Síndico y al área de Auditoría Interna.

Estructura de Gobierno - 102 - 18, 102 - 22, 102 - 25

La estructura organizativa de las instancias directivas y la alta gerencia cuenta con una clara segregación de responsabilidades y funciones, acorde a la estrategia, tamaño y complejidad de las operaciones del Banco, evitando la concentración de labores y decisiones en pocas personas, así como la generación de posibles conflictos de interés.

Durante esta gestión se actualizó la Norma de Gestión Organizacional, cambio que afectó la estructura de las instancias de Dirección y la Alta Gerencia, dando como resultado la fusión del Comité Directivo de Seguridad Física en el Comité Directivo de Riesgos.

Con esta fusión de Comités, la estructura del modelo de gestión de gobierno corporativo del Banco está compuesta de la siguiente:



El siguiente cuadro muestra la composición del Directorio del BGA, por grupo etario al 31 de diciembre del 2018.

Composición del Directorio por grupo etario

Indicador	Cantidad
Composición del Directorio por grupo etario (menor a 30 años)	0
Composición del Directorio por grupo etario (30 - 50 años)	3
Composición del Directorio por grupo etario (mayor a 50 años)	7

Gerencia General y Gerencias de Área

Nombre	Cargo
J. Ronald Gutiérrez López	Gerente General
Adolfo Guzmán Rodríguez	Gerente de Finanzas
Mario Antonio Franco Teixeira	Gerente de Banca Empresas
Carlos Díaz Villavicencio	Gerente de Banca Minorista
José Edgardo Cuéllar Crespo	Gerente de Marketing
Eduardo Víctor Chambi Ibañez	Gerente de Admisión de Créditos
Walter Hugo García Rocha	Gerente de Auditoría
Wilfredo Chacón Argandoña	Gerente de Medios
Vladimir Ignacio Wayar Sanzetenea	Gerente de Tecnología de la Información
Pedro Antonio De Urioste Prieto	Gerente de Asesoría Legal
Mauricio Egüez Flambury	Gerente de Calidad y Procesos
Saulo Alejandro Mostajo Castelú	Gerente de Riesgo Integral
Mónica Elizabeth Morin Caballero	Sugerente de Recursos Humanos

Instrumentos de apoyo

El Banco se apoya en los siguientes documentos para el cumplimiento de buenas prácticas de Gobierno:

- **Código de Gobierno Corporativo:** Establece principios y lineamientos básicos con la finalidad de adoptar e implementar buenas prácticas de Gobierno Corporativo. Es de aplicación de los Accionistas, Directores, Alta Gerencia y Funcionarios, quienes deberán dar cumplimiento a la normativa establecida.
- **Código de Ética:** Se constituye en un documento que complementa políticas y normas relacionadas con el control interno, gestión del fraude y corrupción, alineando de esta manera su ámbito de acción al Código de Gobierno Corporativo.
- **Código de Conducta:** Tiene como objetivo establecer las pautas de comportamiento que debemos seguir para alinearnos a los valores del Banco.

Difusión de información - 102 - 44

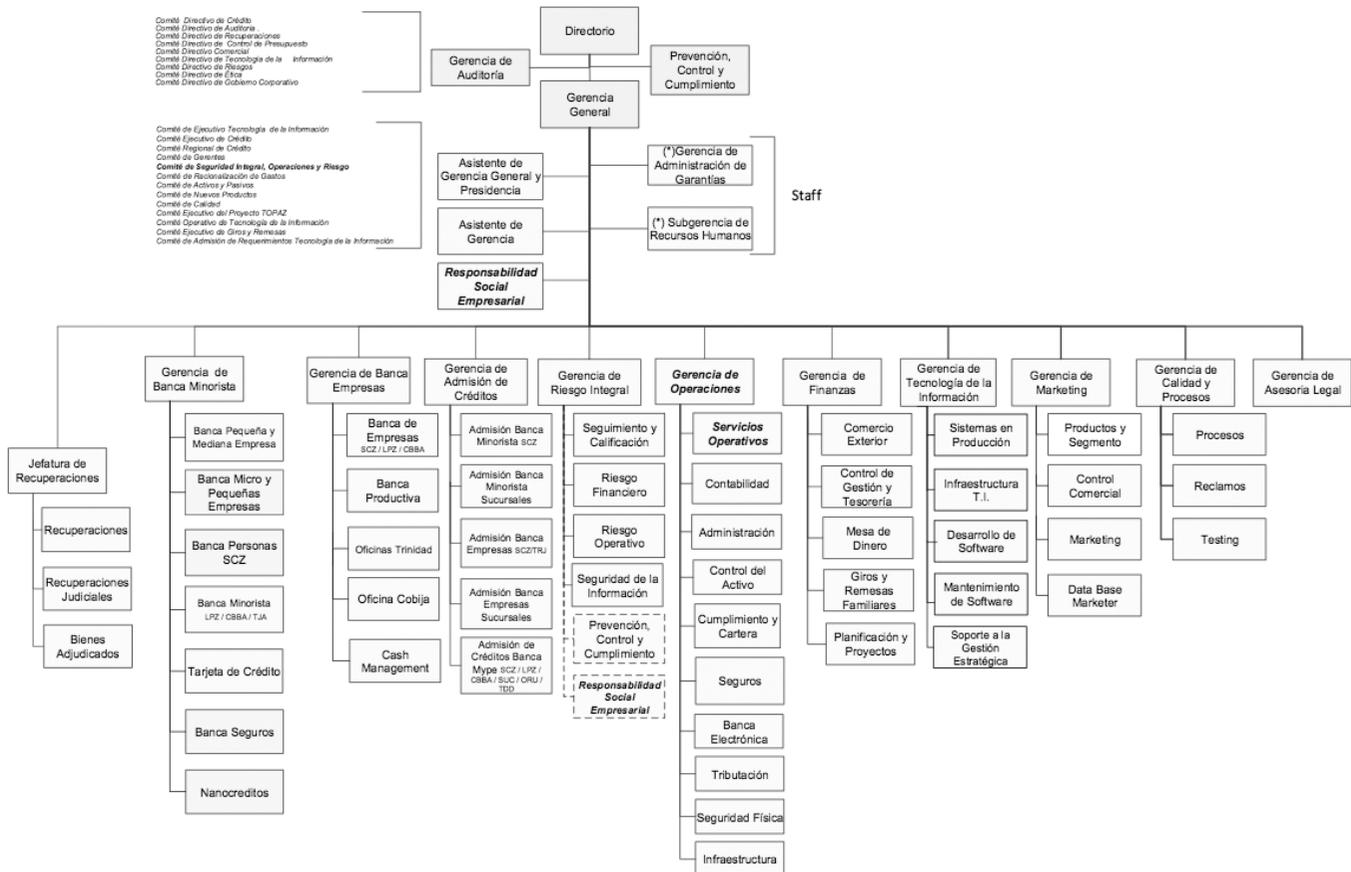
La difusión de la información en materia de Gobierno Corporativo para los grupos de interés como son los accionistas, la ASFI y otros, se encuentra a disposición de los interesados a través de los diversos canales de comunicación destinados para ello.

5. Estructura organizacional

El Banco tiene una estructura organizacional formalmente establecida, con funciones, responsabilidades, requisitos de cada cargo, niveles de autoridad y líneas de mando definidas y conocidas por todos los funcionarios.

La organización jerárquica del Banco es aprobada por el Directorio a propuesta del Gerente General, la misma deberá ser revisada anualmente.

Toda modificación a la estructura organizacional debe estar acompañada de la actualización de los manuales de procedimientos y funciones relacionados a los cargos y/o áreas modificadas, el área de Calidad y Procesos será responsable de dicha actualización.



6. Gestión Integral del Riesgo -102 - 11

Es política del Banco realizar un prudente manejo del riesgo. Para ello, el área de Riesgo Integral identifica, valora y controla los diferentes tipos de riesgos que pueden afectar el cumplimiento de la estrategia del Banco, con el fin de proteger sus activos y apoyar el logro de los objetivos institucionales, cumpliendo con las normativas vigentes y políticas internas, y paralelamente desarrollando mecanismos que garantizan el comportamiento ético del negocio.

En esa línea, mensualmente se lleva adelante el Comité Directivo de Riesgos (CDR), lo que asegura de mantener informado al Directorio sobre el nivel de exposición al riesgo.

Riesgos que gestiona el Banco Ganadero

El Banco cuenta con políticas, normas, procedimientos, metodologías, herramientas y modelos específicos para cada uno de los tipos de riesgo que administra.

Estos mecanismos son anualmente revisados y ajustados en función a las características propias del modelo de negocios y el marco del perfil/apetito de riesgo del Banco. Es importante destacar que desde la pasada gestión, se incorporó al riesgo de crédito el análisis de los riesgos ambientales y sociales.

Se identifican los siguientes riesgos:

TIPO DE RIESGO	DEFINICIÓN
<p>1. Riesgo de Crédito</p> <p>1.a. Riesgo Medioambiental y Social</p>	<p>Probabilidad de que un deudor incumpla, en cualquier grado, con el pago de sus obligaciones con el Banco, de modo tal que se genere una disminución en el valor presente del contrato.</p> <p>Riesgo, probabilidad o posibilidad de sufrir pérdidas por la ocurrencia de eventos internos, externos y/o reputacionales cuya severidad implique cualquier cambio posible o real de a) el entorno físico, natural o cultural y b) los impactos sobre la comunidad circundante y los trabajadores, derivados de la actividad comercial financiada; que afecte la generación de flujos de caja, la calidad y/o comerciabilidad del colateral del deudor, así como la imagen del Banco.</p>

<p>2. Riesgo Estructural</p> <p>2. a. Riesgo de Liquidez:</p> <p>2. b. Riesgo de Tasa de Interés</p> <p>2. c. Riesgo de tipo de cambio estructural</p>	<p>La posibilidad de sufrir potenciales pérdidas derivadas de movimientos adversos en las curvas de tasas de interés, en los tipos de cambio o en la liquidez relativa de los mercados ante la existencia de descálces de tasa de interés, descálces de monedas o descálces de vencimientos en la gestión global de activos y pasivos.</p> <p>Es un tipo de riesgo con carácter estructural y se lo define como la contingencia de que el Banco incurra en pérdidas por la venta anticipada o forzosa de activos a descuentos inusuales y/o significativos, con el fin de disponer rápidamente de los recursos necesarios para cumplir con sus obligaciones, o por la imposibilidad de renovar o de contratar nuevos financiamientos en condiciones normales para la entidad.</p> <p>Riesgo estructural generado por la exposición de la situación financiera del Banco a movimientos adversos en las tasas de interés. Los cambios en las tasas de interés pueden afectar negativamente a los beneficios, debido a que provocan cambios en el valor de los activos, pasivos y de los instrumentos fuera de balance, porque el valor presente de los flujos de caja futuros cambia cuando las tasas de interés varían.</p> <p>Potencial pérdida que asume la entidad ante variaciones en la cotización de la moneda nacional con respecto a las diferentes monedas extranjeras en los mercados financieros siempre que existan brechas entre los vencimientos de sus operaciones activas y sus operaciones pasivas en moneda extranjera.</p>
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<p>3. Riesgo Mercado</p> <p>3. a. Riesgo de Tasa de Interés de Mercado</p> <p>3. b. Riesgo de Tipo de Cambio</p>	<p>Probabilidad de incurrir en pérdidas por movimientos de los precios de mercado como resultado de las exposiciones que mantengan dentro y fuera de balance.</p> <p>Pérdida generada por la reapreciación de los activos financieros e instrumentos derivados, generada por los movimientos de los tipos de interés en los mercados financieros, que afectan la valuación de los instrumentos de la cartera de inversión y cuyo efecto se materializa directamente en el patrimonio.</p> <p>Se refiere a la posible generación de pérdidas en el valor de los activos, pasivos y operaciones fuera de balance, como resultado de las fluctuaciones en la cotización de las divisas en las que se denominen.</p> <p>Es el riesgo de sufrir pérdidas debido a fallos, errores y omisiones en los procesos de las operaciones, personas o sistemas internos o bien a causa de acontecimientos externos.</p>
<p>4. Riesgo Operativo</p> <p>4. a. Riesgo Legal:</p> <p>4. b. Riesgo Tecnológico:</p>	<p>Es el riesgo de sufrir pérdidas debido a fallos, errores y omisiones en los procesos de las operaciones, personas o sistemas internos o bien a causa de acontecimientos externos.</p> <p>Dentro del Riesgo Operativo se incorpora el Riesgo Legal que se define como la pérdida potencial por el incumplimiento de las disposiciones legales y administrativas aplicables, la emisión de las disposiciones administrativas y judiciales desfavorables y la aplicación de sanciones, en relación con las operaciones que se llevan a cabo.</p> <p>Es la posibilidad o probabilidad de sufrir pérdidas por caídas o fallos en los sistemas informáticos o en la transmisión de datos, errores de programación y otros, siendo éste un componente del riesgo operativo.</p>
<p>5. Riesgo de Legitimación de Ganancias Ilícitas, Financiamiento del Terrorismo y/o Delitos Precedentes</p>	<p>Probabilidad que el delito de legitimación de ganancias ilícitas (LGI), financiamiento del terrorismo (FT) y/o delitos precedentes (DP) se presenten en la estructura de operaciones del Banco.</p>

Prevención de lavado de activos

A través de la Unidad de Prevención de Lavado de Activos se establecen políticas, procedimientos y estructuras de control que corresponden a las características de los distintos productos y servicios, lo que permite monitorear las operaciones para su detección, control y reportes inusuales o sospechosas.

El Banco a fin de mitigar los riesgos y evitar que sea utilizado como canal para el Lavado de Dinero y/o canalización de recursos hacia la realización de actividades Terroristas, establece políticas que deben ser respetadas y acatadas, sin excepción, por todos y cada uno de los funcionarios de la institución.

Mecanismos para la Prevención de Legitimación de Ganancias Ilícitas

El Banco busca consolidar relaciones comerciales confiables y de beneficio mutuo con sus clientes, proveedores, funcionarios y entorno financiero y económico en general; con el compromiso ético y profesional de accionistas, directivos, ejecutivos y de todos los funcionarios del Banco.

Para ello cuenta principalmente con dos mecanismos como ser la política Conozca su cliente (KYC) y la Norma de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo.

Política Conozca su cliente: Busca que todos los clientes sean identificados adecuadamente y que se pueda establecer su perfil de riesgo. Es así que en casos de contar con clientes de perfil de riesgo elevado se ejecutarán procesos más exigentes de conocimiento e identificación.

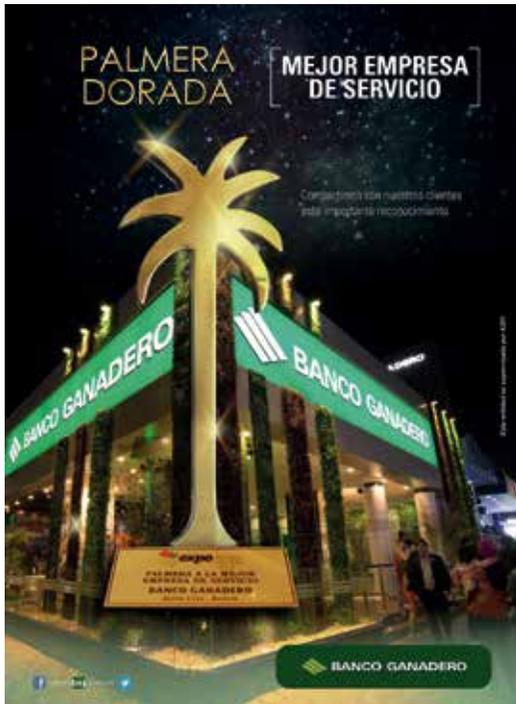
Se aplicarán los procesos de debida diligencia, para detectar, prevenir, controlar, y reportar el lavado de dinero y financiamiento del terrorismo, según el nivel de riesgo que representa para el cliente, de acuerdo a criterios definidos como Cliente de riesgo bajo, medio bajo, medio alto y alto riesgo.; por lo que a mayor riesgo del cliente, mayor nivel de debida diligencia.

Norma de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo: Tiene por objeto prevenir que el Banco sea utilizado para dar apariencia de legalidad a operaciones provenientes de actividades delictivas o para la canalización de recursos hacia la realización de actividades terroristas, detectando y reportando oportunamente operaciones de lavado de activo y financiamiento del terrorismo que se pretendan realizar.

Como parte de las "Sanas Prácticas", esta gestión 2018 el Banco mantiene la certificación de su Modelo de Prevención otorgada por BH Compliance de Chile, empresa certificadora de modelos de prevención de delitos.

7. Distinciones y certificaciones

“Palmera Dorada” Expocruz



Premios a la excelencia en servicios en transacciones al exterior



Commerz Bank

“Certificación BH Compliance”
Modelo de prevención de delitos



J. P. Morgan Bank

8. Asociaciones y membresías - 102 - 12, 102 - 13, 102 - 44

Banco Ganadero S.A. es miembro activo de:





MATERIALIDAD

- Metodología de elaboración del informe
- Grupos de interés
- Canales de atención

1. Metodología de elaboración del informe - 102 - 40, 102 - 42, 102 - 43, 102 - 44, 102 - 46

La selección de los contenidos de este informe, a fin que reflejen las tres dimensiones de la RSE (económica, social y ambiental), surge a partir de la identificación de aspectos comunes a la estrategia de RSE del Banco y sus grupos de interés; aspectos en común que forman “temas estratégicos” prioritarios. De igual manera, se tomó como base el requerimiento informativo de la calificadora de desempeño de RSE.

Proceso de análisis de temas materiales

1. Se **identificó** temas que son relevantes y/o impactan (es decir que son “significativos”) en las tres dimensiones, tanto al Banco como a sus grupos de interés. De igual manera, se identificó los aspectos relevantes en la Normativa ASFI y en el sector financiero nacional e internacional y los indicadores del requerimiento informativo de la calificadora de desempeño de RSE.
2. Luego se realizó un cruce entre todas las variables y se **priorizó** la importancia de cada aspecto, a efectos de reflejarlos en este informe.
3. Posteriormente se siguió la metodología de materialidad del Global Reporting Initiative (GRI), que sigue cuatro etapas y permite reflejar los impactos económicos, ambientales y sociales significativos de la institución, lo cual permitió la **validación**.
4. Finalmente, los contenidos del informe fueron sometidos a **revisión** interna con los gerentes de las áreas involucradas y por la gerencia general.



2. Grupos de interés - 102 - 6, - 102 - 40

La Norma interna de RSE establece que los grupos de interés responden a lo estipulado en el código de Gobierno Corporativo. En esa línea, el Banco Ganadero define sus grupos de Interés como las personas naturales o jurídicas interesadas en el desempeño del Banco, que puedan verse afectadas por el desarrollo de sus actividades y por las reglas de Gobierno Corporativo.

Se identifican siete grupos:

1. Accionistas
2. Acreedores
3. Clientes
4. Usuarios
5. Funcionarios
6. ASFI
7. Población

Temas de interés de los grupos de interés - 102 - 44, 102 - 46, 102 - 47

Durante esta gestión, en base a revisión de material de RSE e informes de anteriores gestiones, se determinó los temas de interés de los grupos de interés y se plasmaron en la siguiente matriz:

GRUPO DE INTERÉS	TEMAS DE INTERÉS PARA EL GRUPO	TEMAS DE INTERÉS PARA EL BANCO
1) Accionistas	<ul style="list-style-type: none"> Desempeño económico Rentabilidad y solvencia Adecuada gestión de riesgos Ética y transparencia 	<ul style="list-style-type: none"> Velar por la solvencia y rentabilidad Mostrar inversiones. Mostrar resultados. Cumplir sus decisiones y expectativas
2) Acreedores	<ul style="list-style-type: none"> Desarrollo Cumplimiento de plan de pagos pactado Comunicación fluida Disponibilidad de canales de consulta y pago 	<ul style="list-style-type: none"> Acceso a financiamiento Cumplir con normas y procedimientos. Evitar conflicto de intereses. Cumplimiento de plan de pagos. Uso de canales.
3) Clientes	<ul style="list-style-type: none"> Calidad en servicio Seguridad Acceso a productos financieros Asesoramiento Derechos del consumidor financiero 	<ul style="list-style-type: none"> Mantener satisfacción del cliente. Mantener fidelidad del cliente. Brindar atención y servicios de calidad. Deberes del consumidor financiero
4) Usuarios	<ul style="list-style-type: none"> Calidad en servicio Seguridad Acceso a productos financieros Asesoramiento Derechos del consumidor financiero 	<ul style="list-style-type: none"> Mantener satisfacción del usuario. Brindar atención y servicios de calidad. Deberes del consumidor financiero
5) Funcionarios	<ul style="list-style-type: none"> Desarrollo profesional y humano Estabilidad laboral Bienestar Capacitaciones 	<ul style="list-style-type: none"> Compromiso Identidad Productividad
6) ASFI	<ul style="list-style-type: none"> Cumplir con leyes y normas (cumplimiento normativo) Comportamiento ético y transparente 	<ul style="list-style-type: none"> Cumplimiento normativo
7) Población	<ul style="list-style-type: none"> Acceso a servicios financieros Acceso a financiamiento Accesibilidad a puntos de atención Inclusión financiera 	<ul style="list-style-type: none"> Educación Financiera. Promover actividades culturales y deportivas. Inclusión social. Promover el desarrollo sostenible

Canales de diálogo con grupos de interés -GRI G4 / ASFI / RSE 2S

El Banco se preocupa por conocer cada uno de los perfiles de las personas, instituciones, organizaciones y empresas a las cuales impacta con el negocio; y a partir de ahí establecer canales y herramientas de comunicación a la medida de cada uno de ellos. En ese sentido, se mantiene diálogo periódico con los grupos de interés a través de diversos canales y herramientas que se describen en el siguiente cuadro:

GRUPO DE INTERÉS	CANALES / HERRAMIENTAS
1) Accionistas	<ul style="list-style-type: none"> • Junta general ordinaria • Junta general extra ordinaria • Portal web • Memoria anual • Informe de RSE
2) Acreedores	<ul style="list-style-type: none"> • Reuniones (presenciales / telefónicas) • Correspondencia (electrónica / física) • Memoria anual • Informe de RSE
3) Clientes	<ul style="list-style-type: none"> • Correspondencia (electrónica / física) • Estudios de satisfacción • Encuestas • Punto de reclamo • Memoria anual • Informe de RSE • Red de oficinas • Canal de denuncia • Contact center (línea gratuita) • Portal web • Redes sociales

4) Usuarios	<ul style="list-style-type: none"> • Estudios de satisfacción • Encuestas • Punto de reclamo • Memoria anual • Informe de RSE • Red de oficinas • Canal de denuncia • Contact center (línea gratuita) • Portal web • Redes sociales
5) Funcionarios	<ul style="list-style-type: none"> • Intranet • Encuesta de clima laboral • Correo electrónico • Canal de denuncia • Código de ética • Código de conducta • Reuniones (presenciales / telefónicas) • Boletines
6) ASFI	<ul style="list-style-type: none"> • Correspondencia (electrónica / física) • Informes • Reportes periódicos
7) Población	<ul style="list-style-type: none"> • Red de oficinas • Buzón de sugerencias • Punto de reclamo • Portal web • Contact center (línea gratuita) • Redes sociales • Encuestas • Estudios de satisfacción • Notas de prensa • Comunicados

Canales de atención

El esquema de inclusión financiera del Banco Ganadero S.A., consiste en dar acceso a una amplia gama de productos y servicios financieros de calidad acorde a los requerimientos de nuestros clientes, siendo la tecnología una gran aliada por su importancia y alcance.

En esa línea, la digitalización a nivel global y local hace que el Banco desarrolle nuevas tecnologías que permiten a los clientes realizar transacciones de manera óptima y segura, sin necesidad de acudir a una oficina.

Es así que los **canales de atención complementarios** contribuyen a una tendencia de autoservicio disponible las 24 horas.

GanaMóvil

En 2015, se desarrolló la banca móvil a través de la aplicación “GanaMóvil” que desde sus inicios lideró la lista de calificación que otorgan clientes de los bancos con presencia en las tiendas virtuales Google Play y AppStore. Una vez más este 2018 fue calificada como la mejor App de la banca.

Con GanaMóvil los clientes pueden realizar transacciones en línea, como transferencias, pago de servicios y tarjetas de crédito y visualizar sus extractos de cuentas, de manera fácil y segura.

Por otro lado, es posible ubicar puntos de atención y revisar tiempos aproximados de espera para escoger la mejor alternativa; además, incluye la innovadora función para apertura de cuenta de ahorro (GanaDoble) desde el celular.

Entre algunas de las funcionalidades implementadas en la gestión están el acceso a notificaciones de tarjetas de débito y crédito; habilitación de compras por Internet para tarjetas de crédito; avance virtual de tarjetas de crédito y mejoras en geolocalización y notificaciones para abonos en cuenta.



Banca por Internet - GanaNet

Servicio para los clientes que desean realizar transacciones financieras por Internet. Permite realizar consultas de saldo y movimiento de cuentas, pagos de servicios y tarjetas de crédito, verificación de extracto, giros internacionales, recaudaciones AFP, pago de proveedores y otras operaciones.



GanaNet
[ACTUALIZACIÓN DE DATOS]
Realiza la actualización de tus datos desde GanaNet con tu dispositivo GanaPin.

PARA MÁS INFORMACIÓN INGRESA A:
f www.bg.com.bo t

BANCO GANADERO

Esta entidad es supervisada por ASFI

GanaNet Móvil - 203 - 2

Durante esta gestión se realizó el lanzamiento de la aplicación "GanaNet Móvil", nuevo servicio dirigido para clientes empresariales. La aplicación tiene los siguientes servicios disponibles:

- Consultas de cuentas y emisión de extractos
- Autorizar solicitudes pendientes.
- Lista de Autorizaciones, donde podrá ver el estado de sus autorizaciones: autorizadas, rechazadas, vencidas y pendientes.
- Transferencias a cuentas propias, de terceros y otros bancos

La aplicación se encuentra disponible para los firmantes autorizados de la empresa. Además de ello, utiliza el mismo código de persona y clave de Banca Virtual y solo puede ser utilizada con dispositivos móviles habilitados por el cliente desde Gananet, pudiendo cada cliente habilitar hasta 3 dispositivos móviles y bloquear el servicio desde su cuenta en Gananet, contactando al Banco o en oficinas.

Cajeros Automáticos (ATM)

El Banco cuenta con una red de 144 ATM ubicados en puntos estratégicos de las ciudades donde tiene presencia. Hace un par de años la red se complementó con el servicio de cajeros automáticos para depósitos. Actualmente se cuenta con 24 cajeros depositarios distribuidos en las ciudades de Santa Cruz (17), La Paz (4) y Cochabamba (3).

Agregado a ello, el Banco cuenta con cajeros para personas con capacidades diferentes, los que brindan una serie de comodidades a los clientes que sufren discapacidad visual, auditiva o motriz; cuentan con espacio para silla de ruedas, y tecnología especial que proporciona audio e instrucciones sonoras.





RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

- Descripción de la incorporación de la RSE en el plan estratégico del Banco
- Resultado de la implementación y mantenimiento del sistema de gestión de la RSE
- Gestión de la RSE
- Esquema de roles
- Áreas de actuación
- Herramientas de RSE
- Estructura de RSE
- Compromiso con la RSE

1. Descripción de la incorporación de la RSE en el plan estratégico del Banco - RSE 1

Desde su creación, el Banco apoyó el crecimiento de los sectores productivos de la economía y a la vez, iniciativas de organismos sin fines de lucro que contribuyen a generar un impacto positivo en la sociedad boliviana, sobre todo en segmentos desfavorecidos.

En 2013, cuando la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), puso en vigencia el Reglamento de Responsabilidad Social Empresarial para las Entidades de Intermediación Financiera, cuyo contenido estableció el marco de actuación y dio los lineamientos mínimos para gestionar la RSE, es que se formaliza la estructura del Departamento de RSE.

En el 2016 se elaboró el primer Plan Estratégico que resume la planificación formal de la RSE en el Banco; plan que se incorporó dentro del Plan Estratégico general, y así integramos la RSE al cuadro de mando integral (CMI), principal mecanismo de control de los indicadores que monitorea el Banco; por tanto se integra también a las actividades y cultura corporativa.

El objetivo general del plan estratégico de RSE para 2018, se enmarca en ajustar el modelo de RSE a las exigencias del entorno donde compite el Banco. Por su parte, el Banco instrumenta sus objetivos de RSE a partir de metas, que se reflejan en indicadores de desempeño (KPI), monitoreados a través del Cuadro de Mando Integral (CMI).

Del plan estratégico de RSE – que apunta a incorporar medidas de eco-eficiencia y gestión de riesgos ambientales y sociales en el modelo de gestión socialmente responsable del Banco-, se desprende el Plan Operativo Anual (POA), que decanta en una serie de actividades de cumplimiento, a realizar durante el año.

2. Resultado de la implementación y mantenimiento del sistema de gestión de la RSE - RSE 2

Como resultado de este proceso, se cuenta con un sistema de gestión de RSE compuesto por una política y norma de RSE, lineamientos que permiten gestionar adecuadamente la RSE.

Durante esta gestión se elaboraron los siguientes documentos aprobados por el Directorio:

- Instructivo Metodologías e Instrumentos para la Gestión de RSE
- Tablero de Registro de indicadores de RSE
- Registros relacionados Matriz de Grupos de Interés

Este desarrollo documental establece las directrices para la gestión de responsabilidad social empresarial del Banco, en el marco de los requerimientos estratégicos y normativos del giro del negocio.

Su importancia es alta porque recoge y formaliza la gestión de la RSE en el Banco, dando un marco de actuación que asegura su aplicación transversal, monitoreo, mantenimiento y mejora continua.

Por su parte, esta gestión se implementó el sistema de gestión de riesgos ambientales y sociales, proyecto que se viene gestionando desde 2015, cuando asumimos el compromiso frente a organismos multilaterales de fondeo y Bancos de Desarrollo, que confiaron en el Banco Ganadero, para llevar adelante esta importante tarea de otorgar créditos con un fuerte nivel de debida diligencia, a través de evaluaciones de riesgos ambientales y sociales en las operaciones de crédito de la Banca Empresa y Corporativa, revisando si el nivel de riesgo de la actividad que desempeña el cliente es elegible de acuerdo a su nivel de riesgo socio ambiental.

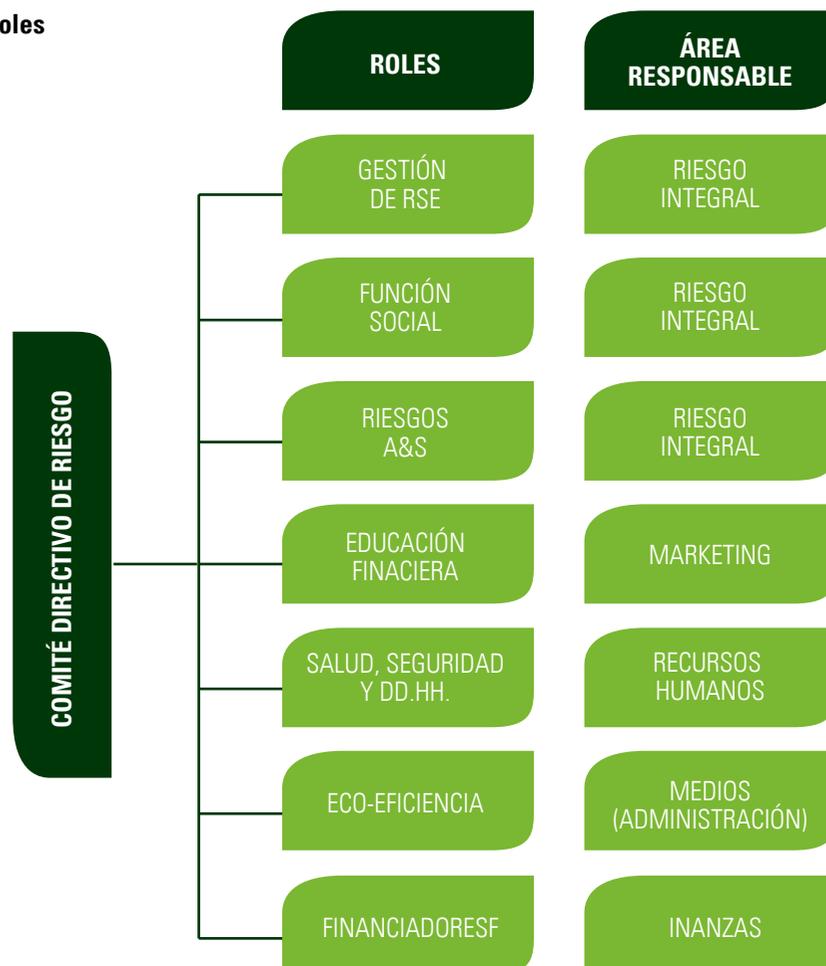
Para ello, el Banco hizo una importante inversión con la contratación de consultores externos de Argentina, que se trasladaron para ofrecer herramientas enmarcadas en las buenas prácticas internacionales. También es importante mencionar que este año se empoderó la RSE a través del nombramiento de una jefatura, que tiene como misión

3. Gestión de RSE

La gestión de RSE compete a todas las áreas del Banco, siendo Riesgo Integral el dueño del proceso principal, apoyado por las distintas áreas involucradas, que son el brazo operativo.

Debido a la transversalidad de la RSE, para su adecuada gestión es necesaria la participación de las distintas áreas, siendo Riesgo Integral el área que comanda el proceso principal que es operado por el resto de áreas bajo un esquema de roles.

Esquema de roles



4. Áreas de actuación de RSE

En el marco de la gestión de responsabilidad social empresarial el Banco toma como parte de ella, las siguientes áreas de actuación:

- **ASFI:** Marco legal base para la gestión de RSE, función social y educación financiera.
- **SARAS:** Sistema de gestión de riesgos ambientales y sociales, cuyo ámbito de acción se concentrará en el otorgamiento de cartera empresarial y PYME.
- **ECOFICIENCIA:** Marco de acciones o iniciativas a favor del medioambiente, el uso racional de los recursos y la prevención de la contaminación.

Importante destacar que el Banco Ganadero monitorea el desempeño de la RSE a través una serie de indicadores que se incluyen en el cuadro de mando integral (CMI).

Este año, el Banco concentró sus esfuerzos en la implementación del sistema de gestión ambiental y social (SARAS), pilar importante de la gestión de RSE orientado a identificar y gestionar los riesgos y oportunidades medioambientales y sociales en los procesos de préstamo e inversión, de evaluación y de gestión, integrados en la estructura organizativa del Banco; a su planificación, responsabilidades, prácticas, procedimientos, procesos y recursos.

De igual forma, este 2018 se realizó la auditoria al sistema de gestión ambiental y social, en la que se obtuvo un exitoso resultado, en vista que los consultores externos calificaron positivamente el sistema, habiéndose determinado su capacidad para gestionar los riesgos socio-ambientales, específicamente en el proceso de otorgamiento crediticio.

En resumen, el sistema cumple con su propósito, de acuerdo con las mejores prácticas internacionales, las expectativas de socios de capital –actuales o potenciales- como organismos multilaterales de crédito y bancos de desarrollo.

Por su parte, la gestión de RSE en el Banco Ganadero, tiene como marco normativo y referencial principalmente las siguientes leyes, reglamentos y normas:

- Ley N° 393 de Servicios Financieros.
- Reglamento de Responsabilidad Social Empresarial (RSE).
- Reglamento para la Función Social de Servicios Financieros.
- Normas ISO y otros estándares relacionados.

Es importante mencionar que durante esta gestión se tomaron medidas para mejorar la gestión de la responsabilidad social empresarial. En ese sentido, a continuación se exponen las principales medidas aplicadas:

- Se potenció la RSE con la firma de contratos con organismos de fondeo (aún vigentes) que nos comprometen a mantener sanas prácticas ambientales y sociales.
- Se mantiene el permanente monitoreo de indicadores relacionados a los ámbitos de la RSE. Los principales indicadores de cumplimiento y desempeño son monitoreados mensualmente en el Comité Directivo de Riesgos y expuestos ante Directorio.

- Se mantiene la Norma de Responsabilidad Social Empresarial que marca los lineamientos para la gestión permanente de la RSE.
- Se formalizó el análisis de riesgo ambiental y social, que da como resultado diversos documentos y herramientas que aportan a la gestión transversal de RSE.
- Se contrató un analista que atiende la cartera ambiental y social.

5. Herramientas de RSE

Durante la gestión 2018, al haberse implementado el sistema SARAS, se socializó la documentación relacionada, la misma que se compone de Políticas, Normas, Manuales de Procedimientos y Herramientas que permiten la ejecución y aplicación del POA de RSE.

Esta gestión se elaboró el instructivo de Metodologías e Instrumentos para la Gestión de RSE, el mismo que va acompañado de un Procedimiento para la carga de indicadores de RSE, documento que en la operativa participan diversas áreas del Banco, lo cual muestra la transversalidad de la gestión. Anualmente se revisa toda la documentación que se elabora para apoyar la gestión.

6. Estructura de RSE

Desde la gestión 2016, el Departamento de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) depende del Área de Riesgo Integral, reportando mensualmente al Comité Directivo de Riesgos, que a su vez reporta al Directorio, instancia que define los principales lineamientos relacionados a la política y estrategia de RSE del Banco.



7. Compromiso con la RSE

Una iniciativa a destacar durante esta gestión, es que el Banco se sometió a una pre-evaluación del estado del arte de la RSE, a invitación de la certificadora norteamericana WORLDCOB, miembro de la World Confederation of Businesses, cuya certificación WORLDCOB-CSR está basada en la Norma WORLDCOB-CSR:2011.3.

Esta norma ha sido revisada por The British Standards Institution (BSI), miembro fundador de ISO y líder mundial en desarrollo y creación de normas.

El proceso de pre-evaluación fue realizado por auditores líderes que cuentan con una vasta experiencia en este tipo de certificaciones, quienes al finalizar el proceso, emitieron un informe que arrojó resultados positivos acerca de la situación del Banco Ganadero con respecto a la RSE, en vista que se apega a normas y buenas prácticas internacionales que se ajustan a la Norma WORLDCOB-CSR.

La norma establece los requisitos que debe cumplir una organización para que sea considerada socialmente responsable, certificada por WORLDCOB, por lo cual el Banco Ganadero recibió un diploma de constancia de compromiso con la Responsabilidad Social Empresarial.





DESCRIPCIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS Y DE LA POLÍTICA DE RSE

- Desempeño Social
- Desempeño Ambiental
- Desempeño Económico

Desempeño Social

1. Gestión de Recursos Humanos - 103, 102 - 8 / RSE 1T

El área de Recursos Humanos es responsable de gestionar a las personas, generando condiciones para que estas puedan cumplir con las funciones asignadas, con la finalidad que contribuyan al logro de los objetivos institucionales, en tanto que las políticas del área constituyen el marco referencial para todo el personal del Banco. Además, es una herramienta de gestión para aquellos ejecutivos que tienen responsabilidades de supervisión, conducción y liderazgo.

Por otro lado, la gestión del área debe asegurar la dotación del personal necesario las distintas áreas y así cumplir con los objetivos trazados y que dicho personal cuente con los conocimientos y competencias para la ejecución de sus funciones, generando las condiciones para el desarrollo profesional y personal de quienes conforman la institución.

Recursos Humanos programa distintas actividades de entrenamiento y capacitación para desarrollar y retener al personal necesario y supervisar en forma constante las labores de las personas; así como evaluar periódicamente su desempeño para asegurar que alcancen los objetivos planteados.

Finalmente, coadyuva a generar un ambiente de control interno, fundamental para generar un clima apropiado de trabajo que influya también en la calidad de atención.

Principios y valores éticos

Los directivos y funcionarios enmarcan su accionar de acuerdo a lo establecido en las normas internas y los Códigos de Ética y de Conducta.

El área debe divulgar, actualizar y hacer cumplir lo establecido en los documentos arriba mencionados. De igual manera, el área de Recursos Humanos actúa en el marco de los siguientes valores:

- Sentido de responsabilidad funcional
- Actitud de compromiso
- Participación y cooperación
- Equidad en la gestión
- Actitud proactiva y de trabajo en equipo
- Comunicación efectiva

Respeto a las personas - 103, 102 - 8 / RSE 1D

El Banco asume dentro de su actuar el respeto a la persona y su dignidad, y se alinea con los derechos establecidos en la Constitución Política del Estado y la Declaración Universal de Derechos Humanos adoptada por las Naciones Unidas en 1948 y los instrumentos que de la misma se derivan.

En este sentido, el Banco cumple con las leyes y regulaciones laborales, propicia el respeto por las diferencias, salvaguarda al personal y las instalaciones, promoviendo la igualdad de oportunidades.

Esta alineación se plasma en el código de ética de la institución, que menciona que los derechos humanos son las prerrogativas básicas, inherentes y esenciales de las personas que buscan garantizar la dignidad, igualdad y el desarrollo de los individuos.

El Banco promueve la diversidad e igualdad de oportunidades entre todos sus funcionarios, lo cual se plasma en la tabla a continuación que muestra que la plantilla de funcionarios está equilibrada entre mujeres y varones.

Relación de cargos por género	2017	2018
Mujeres (%)	52%	51%
Varones (%)	48%	49%

Fuente: Elaboración propia

2. Funcionarios - 103, 102 - 8 / RSE 1D

El Banco busca atraer y contratar al personal que mejor se ajuste a los requisitos del cargo y a las normas de la institución. El proceso de selección está centralizado en el Área de Recursos Humanos en coordinación con las distintas áreas, y cuando es necesario se contrata servicios de empresas externas.

Por otro lado, el Banco promueve el continuo desarrollo personal y profesional de sus funcionarios, lo cual se estipula en la Norma de Recursos Humanos, por lo que periódicamente promueve y comunica Promociones y Rotaciones internas. Esta gestión el Banco cuenta con 958 funcionarios a nivel nacional, distribuidos como se muestra en el cuadro más abajo denominado Composición de personal por área.

Funcionarios	2017	2018
Funcionarios a nivel nacional	921	958
Nuevos ítems a nivel nacional	43	42

Fuente: Elaboración propia

Composición de personal por área	2018
Gerencia General	1
Auditoría	8
Finanzas	27
Legal	14
Comercial	347
Recursos Humanos	6
Tecnología de la Información	37
Riesgos	52
Calidad y Procesos	15
Marketing	9
Medios	434
Otros	8

Fuente: Elaboración propia

Reclutamiento y selección del personal - 103, 401 - 1 / RSE 2T

El Banco procura atraer y contratar al personal que mejor se ajuste a los requisitos del cargo y a la cultura de la institución. El proceso de selección está centralizado en el área de Recursos Humanos en coordinación con las distintas áreas, y cuando es necesario se contrata los servicios de empresas externas.

La contratación del personal se realiza bajo la modalidad de contrato indefinido o a plazo fijo, según las condiciones definidas por la legislación laboral en vigencia.

Durante el 2018, se contrataron 42 nuevos funcionarios; en tanto que mantuvo un nivel regular de movimiento de personal, cerrando la gestión con un total de 958 funcionarios a nivel nacional, tal como se muestra en el cuadro más arriba.

El mayor número de contrataciones se concentra en el departamento de Santa Cruz, por ser la ciudad donde se registra un mayor crecimiento económico.

Número de nuevos empleados desglosado por departamento	2017	2018
Cochabamba	8	3
Santa Cruz	18	40
Sucre	4	0
Beni	3	0
La Paz	4	1
Oruro	0	7

Fuente: Elaboración propia

3. Gestión del talento

Certificación de puesto de trabajo

Uno de los objetivos principales es contar con personal altamente capacitado, asegurando el conocimiento técnico y el desarrollo de habilidades para el desempeño de sus funciones.

Todos los funcionarios que ocupen los cargos que tengan relación con atención al cliente, deberán certificar en el cargo que actualmente desempeñan, por lo menos una vez al año.

Esta certificación evalúa el conocimiento con el que cuenta la persona en el cargo que se desempeña, además de fortalecer y actualizar los conocimientos técnicos, así como la normativa vigente para el normal desenvolvimiento de la operativa en la atención a clientes.

Evolución de certificación de puestos

Año	Cantidad	% Personas certificadas
2018	757	92%
2017	743	83%

Fuente: Elaboración propia

Competencias del personal

Los gerentes de área en coordinación con Recursos Humanos deben planificar, seleccionar, contratar y desarrollar a las personas, de tal forma que se alcance la competencia necesaria para que todas las operaciones puedan llevarse a cabo exitosamente.

La competencia debe reflejar el conocimiento y las habilidades necesarias para realizar las tareas que definen los trabajos individuales y la calidad requerida en el cumplimiento de las mismas.

Los jefes y gerentes en coordinación con Recursos Humanos deben especificar los niveles de competencia para los trabajos particulares y convertirlos en requisitos de conocimientos y habilidades.

Para lograr la competencia definida el Banco debe contar con los siguientes elementos:

- Planes de desarrollo del personal.
- Programas de entrenamiento y capacitación.
- Manuales de funciones y perfiles de cargos.
- Métodos de supervisión y control.
- Métodos de evaluación de desempeño.

4. Capacitación - 404 - 1, 404 - 2 / RSE 1C, RSE 2C

Para el Banco Ganadero, la capacitación del personal es fundamental. El plan anual de capacitación está dirigido a todos los funcionarios, el cual brinda soporte al plan estratégico de la institución, y que permite la actualización, mejora de las capacidades y desarrollo de habilidades.

Todos los funcionarios son responsables de mantener actualizados sus conocimientos en relación al cargo que desempeñan. Sin embargo podrán existir programas concretos de entrenamiento y capacitación, de acuerdo a las necesidades del Banco. La implementación de estos programas tiene por objeto un incremento en la productividad de las personas, con la finalidad de prepararlas para su movilidad dentro de la institución.

El *Centro de Formación*, es la instancia que ofrece programas a través de cursos indoor y outdoor, jornadas de capacitación interna y externas, escuelas BG (que es un programa de formación para cajeros y programa de formación en gestión de ventas y servicio al cliente) y el programa de certificación de puestos.

Uno de los objetivos del Centro es que el Banco cuente con personal capacitado, asegurando el conocimiento técnico y el desarrollo de habilidades, así como el desarrollo de programas de entrenamiento y el desarrollo personal del plantel.

En el marco de este Plan, los cuadros a continuación muestran el total de horas de capacitación que los colaboradores del Banco recibieron durante el 2018 y la capacitación por componente.



Capacitación por Oficina/Sucursal

Oficina/Sucursal	Número de capacitaciones	Total Personas	Total Horas
La Paz	74	2736	5925
Cochabamba	70	2421	2652
Santa Cruz	292	14.321	31380
Chuquisaca	61	547	1284
Oruro	63	63	1423
Tarija	60	60	1470
Beni	66	66	2733
Pando	61	61	553

Fuente: Elaboración propia

Capacitación por componente

Componente	Nro. de capacitaciones	Nro. de Personas	Aporte participante	Aporte Banco (\$us)
Inducción	158	158	0	0
Formación	7	227	0	14.112
Entrenamiento	164	4.996	0	5.245
Actualización	575	17.486	0	80.889
Total				100.246

Fuente: Elaboración propia

5. Clima laboral

El Banco Ganadero dentro de su Plan Operativo para la gestión 2018-2020, llevó a cabo la evaluación de Clima Laboral en todas sus unidades y agencias, con el fin de conocer el sentir de sus trabajadores y a partir de esto contar con un plan de acciones concretas a trabajar durante la gestión.

La *Encuesta de Clima Laboral* se realiza cada dos años con el fin de identificar los atributos que hacen a la satisfacción del personal y determina su impacto en el clima laboral. Esta gestión 2018 se aplicó una encuesta on line a 754 funcionarios a nivel nacional, realizada por la empresa Human Value, bajo la metodología denominada "Empleador Líder".

Índice de Satisfacción

El primer resultado obtenido es el índice de satisfacción general (IS) de todo el Banco Ganadero, el mismo que alcanza un **IS de 74,4%**, que según la escala, muestra un BUEN clima con algunas oportunidades de mejora a trabajar, entre las cuales se encuentran:

1. Cultura organizacional y calidad de vida
2. Entrenamiento y desarrollo
3. Bienestar para el personal
4. Centro de formación BGA

Los resultados la encuesta fueron compartidos con los gerentes de primera línea a nivel nacional y con la información recabada en estas reuniones y la retroalimentación se enriqueció con los planes de acción elaborados por cada gerencia.

6. Evaluación de desempeño - 404 - 3 / RSE 3C

El Banco realiza de forma anual el proceso de evaluación de desempeño al finalizar cada Gestión.

Si bien este proceso es coordinado por Recursos Humanos, la responsabilidad es de cada uno de los funcionarios y de sus inmediatos superiores.

De acuerdo al procedimiento, el funcionario realiza la auto-evaluación este puntaje es utilizado como in-put por el inmediato superior, para proceder con la evaluación del personal a su cargo.

Cuadros de evaluación de desempeño

Indicador	Total
Personal que cumple con los criterios del sistema de evaluación de desempeño de la EIF para ingresar al proceso de evaluación	89.6%
Personal que no cumple con los criterios de evaluación por estar en período de prueba y tener un tiempo menor a 6 meses	6.1%
Personal que no cumple con los criterios de evaluación por cambiar de cargo	0.6%
Personal que no se encuentra sujeto a evaluación de desempeño	3.8%

Fuente: Elaboración propia

7. Rotación de personal - 401 - 1 / RSE 3T

La rotación de personal es un tema que ocupa, es por ello que elaboramos nuestro plan de acción en Clima Laboral, tomando en cuenta las causas que la generan:

- Apoyamos en la generación de buen clima laboral.
- Realizamos entrenamiento y capacitación permanente.
- Realizamos actividades que nos permitan identificar mejoras en nuestra comunicación, procesos, tareas y otros.
- Revisamos nuestras fuentes y procesos de reclutamiento e inducción, entre otros.

8. Escala salarial

La escala salarial está basada en un sistema de valoración de cargos y consta de diez niveles salariales, distribuidos en ocho rangos salariales. El proceso de valoración de cargos se realiza bajo la metodología de Escalas y Perfiles HAY, reconocida por su capacidad de sistematizar y sintetizar las principales variables que hacen a la naturaleza y características de los cargos de una organización.

Esta metodología, considera tres factores determinantes y representativos en relación al peso específico que se puede asignar a un cargo en comparación a otros. Estos factores son: competencia, solución de problemas y responsabilidad.

Retribución del personal - 202 - 1, 401 - 2, 405 - 2, / RSE 1B, RSE 2B, RSE 3B, RSE 2D

La retribución, así como la política salarial, define en el aspecto económico la relación entre la institución y el funcionario, siendo los principales objetivos atraer y mantener a los funcionarios más competentes y eficaces; compensar la competencia que se exige y el esfuerzo que se impone y permitir satisfacer sus necesidades económicas de índole social y familiar.

Entre los tipos de retribución figura la remuneración, que para recibirla el funcionario debe cumplir con las funciones laborales asignadas a su puesto de trabajo. Por otro lado, está el cumplimiento de metas, que establece el porcentaje monetario a percibir; y finalmente está la retribución en especie, aquella retribución no económica ni monetaria, que ofrece otro tipo de beneficios al funcionario.

En beneficio de los trabajadores, el Banco Ganadero S.A. paga dos primas anuales; una por trabajo extraordinario y una segunda por utilidades obtenidas en la gestión, ambas equivalentes a un sueldo mensual.

9. Comportamiento institucional

Todos los funcionarios del Banco deben actuar de acuerdo a las mismas normas y principios éticos y de conducta, descritos en los siguientes documentos: Código de Ética y Código de Conducta. Ambos documentos describen comportamientos que regulan las relaciones laborales, estableciendo los derechos y obligaciones de las partes, así como las sanciones por incumplimiento a cualquiera de las disposiciones establecidas en las normativas del banco.

Toda persona que conozca un hecho que contravenga las normas y principios éticos o de conducta tiene la obligación de denunciar el hecho.

Canales de denuncia

El Banco cuenta con canales de denuncia que garantizan la confidencialidad, transparencia, facilidad de acceso y reserva. Los canales definidos para realizar las denuncias son:



10. Higiene y seguridad ocupacional y bienestar laboral

El compromiso que el Banco tiene por las personas, se materializa también en las acciones que se realizan en materia de salud y seguridad de los funcionarios, por lo cual se dispone de ambientes de trabajo adecuados y saludables, en cumplimiento de la normativa boliviana vigente.

Esta gestión se envió al Ministerio de Trabajo, Empleo y Previsión Social, el Plan de Higiene y Seguridad Ocupacional y Bienestar y el Manual de Primeros Auxilios, para su aprobación.

Actualmente se cuenta con un equipo de 141 brigadistas a nivel nacional, quienes son capacitados en manejo de extintores, primeros auxilios, prevención de atracos y planes de evacuación.

Comité de higiene y seguridad ocupacional y bienestar laboral

Recursos Humanos es el área encargada de coordinar el Comité de Higiene, Seguridad Ocupacional y Bienestar, cuyas acciones están orientadas a temas relacionados a la minimización de los riesgos inherentes al trabajo.

Los comités están compuestos por funcionarios de distintas áreas del Banco, representando al total de funcionarios y tiene como principales temáticas:

- Higiene y Seguridad Ocupacional
- Acciones que puedan contribuir al bienestar laboral de los funcionarios
- Campañas de salud

11. Políticas de Seguridad Física

El Banco Ganadero S.A. está comprometido con el cumplimiento de la Seguridad Física de las personas, así como el cumplimiento de Higiene y Seguridad Ocupacional y Bienestar Laboral, analiza y evalúa las situaciones de riesgo de vulneración a los sistemas de seguridad, así como las medidas preventivas y correctivas.

Las políticas de seguridad física están basadas bajo los siguientes principios:

- Protección a la vida de las personas que se encuentren dentro de las instalaciones del Banco y del personal cuando estos realicen operaciones y/o servicios fuera de las mismas.
- Protección de los activos propios y en custodia, incluida la documentación e información en medios impresos o electrónicos.
- Protección de la imagen institucional.
- Cumplimiento de leyes, normas, reglamentos de seguridad bancaria.
- Capacitación al personal en normas, técnicas y procedimientos de seguridad.

12. Clientes - 102 - 6

Perfil de clientes

El Banco Ganadero en su calidad de Banco Múltiple, atiende a diferentes mercados y sectores como ser agricultores, ganaderos, comerciantes, industriales, constructores, exportadores, grandes y pequeños empresarios, artesanos y asalariados, todo ello, a través de líneas de negocio diferenciadas.

Su creciente cartera de negocios, hace que nuestros servicios lleguen a todo el país con productos especializados para cada sector, con celeridad, eficiencia y una óptima atención al cliente.

13. Líneas de Negocio - 102 - 7, 102 - 2 / RSE 3E

La propuesta comercial del Banco Ganadero está constituida por tres líneas de negocio que se traducen en productos y servicios para cada segmento y cliente.





BANCA EMPRESA Y CORPORATIVA

BANCA EMPRESA Ofrece soluciones y asesoramiento acorde a las necesidades de cada empresa y/o empresario, desde el financiamiento de capital de inversión y operación, los servicios de cobros y pagos locales, nacionales y de comercio exterior, hasta la gestión de inversiones y liquidez.

BANCA PRODUCTIVA En tanto la Banca Productiva, ofrece soluciones y asesoramiento acorde a las necesidades de empresarios y comerciantes, para el financiamiento de capital de inversión y operación.

BANCA EMPRESAS

Financiamiento

- Línea de Crédito
- Tarjeta de Crédito Empresarial
- Línea de crédito comercial
- Préstamos de inversión
- Préstamos de capital de operaciones
- Cartas de crédito de importación
- Avaluos Bancarios
- Boletas de garantía
- Descuento de letras de cambio

Ahorro e Inversión

- Caja de Ahorro Clásica
- Cobranzas
- Cuenta Corriente Clásica
- Depósitos a plazo fijo (DPFs)

Servicios

- GanaNet
- Pago de Servicios
- Pago a Proveedores y Planillas de Sueldo
- Pago de Impuestos
- Pago de Expensas
- Pago de AFPs
- Servicio para Instituciones y Condominios
- Comercio Exterior
 - Garantía de IFC
 - Avaluos Bancarios
 - Carta de Crédito de Importación
 - Carta de Crédito de Exportación
 - Cobranzas
 - Recepción y Venta de Cheques del Exterior
 - Garantía del BID
- Depósitos Numerados
- Débitos Automáticos
- Cajas de Seguridad
- Cambio de Divisas
- Cajeros Automáticos
- GanaMóvil

BANCA PRODUCTIVA

Financiamiento

Líneas de Crédito

- Préstamos para capital de operaciones
- Préstamos para capital de inversión
- Financiamiento Cañero
- Warrant Ganadero
- Crédito Ganadero
- Crédito para Maquinaria
- Crédito Lechero

Ahorro e Inversión

- Caja de Ahorro Clásica
- Cuenta Corriente Clásica
- Cobranzas

Servicios

- GanaNet
- Pago de Servicios
- Pago a Proveedores y Planillas de Sueldo
- Pago de Impuestos
- Pago de Expensas
- Servicio para Instituciones y Condominios
- Comercio Exterior
 - Boleta de Garantía
 - Garantía de IFC
 - Avales Bancarios
 - Carta de Crédito de Importación
 - Carta de Crédito de Exportación
 - Cobranzas
 - Recepción y Venta de Cheques del Exterior
 - Garantía del BID
- Depósitos Numerados
- Débitos Automáticos
- Cajas de Seguridad
- Cambio de Divisas
- Cajeros Automáticos
- GanaMóvil

BANCA MINORISTA

BANCA PERSONAS. La Banca Personas está orientada a la atención de personas naturales. Administra los productos de ahorro, servicios, inversión y financiamiento para dependientes y profesionales independientes, y/o aquellos que requieran créditos de consumo o hipotecarios de vivienda.

BANCA FUTURO. Hace tres años que Banco Ganadero ofrece FUTURO al segmento joven, una banca diseñada para satisfacer las necesidades de este segmento y que brinda grandes beneficios en tasas de interés, plazos y requisitos.

Con FUTURO los jóvenes entre 20 y 40 años, pueden acceder a financiamiento para vivienda, compra de vehículos, adquisición de bienes de consumo y tarjetas de crédito. Para beneficiarse de las ventajas de FUTURO, los clientes sólo deben demostrar una fuente de ingresos y cumplir con los requisitos mínimos exigidos por el sistema financiero.

BANCA PYME. Esta Banca ofrece soluciones y asesoramiento acorde a las necesidades de la pequeña y mediana empresa para el financiamiento exclusivo de capital de inversión, capital de trabajo y contingentes. Continuamente trabajamos para brindar soluciones específicas al negocio de las PYME y sus problemáticas vinculadas a los distintos tipos de actividad o región en la que se encuentren.

Acompañamos a las pequeñas y medianas empresas en su crecimiento. Para esto contamos con un plantel de ejecutivos comerciales especializados.

BANCA MYPE. La Banca MYPE ofrece soluciones acorde a las necesidades de la micro y pequeña empresa, para el financiamiento de capital de inversión, de operaciones y cualquier necesidad de este segmento. Este 2018, el Banco lanzó la un producto de gran utilidad para los clientes de esta Banca; la tarjeta de crédito MYPE que ofrece grandes ventajas.



BANCA PERSONAS

Financiamiento

- Crédito Vehicular Automax
- Crédito Hipotecario de Vivienda Casa Propia
- Crédito Hipotecario de Vivienda Casa Propia Vivienda Social
- Crédito Hipotecario de Vivienda Casa Propia para residentes bolivianos en el extranjero
- Crédito de Consumo Consumax
- Boleta de Garantía

Tarjetas de Crédito

- Tarjeta de Crédito Infinite
- Tarjeta de Crédito Diamond
- Tarjeta de Crédito ORO
- Tarjeta de Crédito Mujer VIP
- Tarjeta de Crédito Internacional
- Tarjeta de Crédito Futuro

Ahorro e Inversión

- Caja de Ahorro GanaDoble
- Caja de Ahorro GanaMás
- Depósito a Plazo Fijo
- Cuenta Corriente Clásica

Servicios

- GanaNet
- Pago de Servicios
- Pago a Centros Educativos
- Pago a Proveedores
- Pago de AFP
- Débitos Automáticos
- Cajas de Seguridad
- Cambio de Divisas
- Giros
- Tarjetas de Débito
- Cajeros Automáticos
- GanaMóvil

Seguros

- Seguro de Fraude Tarjeta de Crédito
- Seguro de Fraude Tarjeta de Débito
- Seguro de Cesantía
- Seguro de Desgravamen
- Seguro de incendio
- Seguro Vehicular
- Seguros de vida, sepelio, bienes y hogar

FUTURO, BANCA PARA JÓVENES

Casa Propia Vivienda Social FUTURO:

Línea de crédito para compra, ampliación, refacción, construcción de vivienda, y compra de deuda de vivienda. Compra de terreno en zonas urbanas cuyo destino próximo sea la construcción de vivienda.

Automax FUTURO:

Crédito destinado a la compra o adquisición de un vehículo nuevo o usado.

Consumax FUTURO:

Préstamo de libre disponibilidad destinado a financiar la adquisición de bienes de consumo.

Tarjeta de Crédito FUTURO:

Es un medio de pago para la adquisición de bienes de consumo, pago de servicios y/o adelantos de efectivo. Los clientes de este segmento lo conforman jóvenes que demandan productos y servicios acordes a sus necesidades.

Tarjeta FUTURO Prepago:

Ofrece comodidad, seguridad y es útil para cubrir una serie de necesidades desde el consumo diario, pagos o compras en comercios; además se pueden realizar pagos por internet y por teléfono u obtener efectivo de cajeros automáticos.

Una de sus principales ventajas es que es una tarjeta recargable que se le carga el monto a usar a través de un depósito. Funciona para compras en comercios, por internet y retiro de efectivo en ATM o cajeros automáticos.

BANCA PYME

Financiamiento

- Yo te Presto

Servicios

- Gananet
- GanaMóvil
- Pago de Servicios
- Pago a Centros Educativos
- Débitos Automáticos
- Cajas de Seguridad
- Cambio de Divisas
- Giros
- Tarjetas de Débito
- Cajeros Automáticos
- Pago de Aportes AFP
- Pago a Proveedores y Planillas de Sueldo
- Depósitos Numerados

Seguros

- Seguro de Fraude Tarjeta de Crédito
- Seguro de Fraude Tarjeta de Débito
- Seguro de Desgravamen
- Seguro de Incendios
- Seguros de vida y sepelio
- Seguros de bienes y hogar

Tarjetas de Crédito

- Tarjeta de Crédito Internacional
- Tarjeta de Crédito Futuro
- Tarjeta de Crédito Mujer VIP
- Tarjeta de Crédito ORO
- Tarjeta de Crédito Diamond

BANCA MYPE

Financiamiento

- Confianza
- Crédito Libertad
- Crédito Tu Trayectoria
- Línea de Crédito
- Ordenando mis Finanzas
- Crédito de Vivienda
- Crédito de Vivienda Productiva

Ahorro e Inversión

- Caja de Ahorro Clásica
- Cuenta Corriente Clásica
- Cobranzas

Servicios

- Gananet
- Pago de Servicios
- Pago a Proveedores y Planillas de Sueldo
- Pago de Impuestos
- Pago de Expensas
- Servicio para Instituciones y Condominios
- Comercio Exterior
 - Boleta de Garantía
 - Garantía de IFC - Avals Bancarios
 - Carta de Crédito de Importación
 - Carta de Crédito de Exportación
 - Cobranzas
 - Recepción y Venta de Cheques del Exterior
 - Garantía del BID
- Depósitos Numerados
- Débitos Automáticos
- Cajas de Seguridad
- Cambio de Divisas
- Cajeros Automáticos

Seguros

- Seguros de vida y de sepelio
- Seguros de bienes y hogar
- Seguro de desgravamen

Tarjetas de crédito

- Tarjeta de crédito MYPE



BANCA INSTITUCIONAL

Dirigida a brindar soluciones financieras de inversión, cambio de divisas y operaciones de comercio exterior a clientes jurídicos y naturales cuyas necesidades financieras requieran de productos/servicios financieros especializados.

BANCA INSTITUCIONAL

Tesorería

Ofrece servicios integrales para la gestión de acciones relacionadas con las operaciones de flujo monetario, ejecución de pagos y cobros y diversas gestiones bancarias.

Mesa de dinero

Ofrece servicios ágiles de negociación, compra y venta de activos acciones, monedas, bonos entre otros.

Giros y remesas

Un servicio de transferencia accesible, rápido y seguro que permite que migrantes reciban dinero de parte de familiares que están fuera de Bolivia, con el objeto de cubrir gastos básicos.

Comercio exterior

Ofrece soluciones integrales dirigidas a atender las operaciones de servicios y productos relacionados con el exterior (operaciones de exportación, importación y financiamiento), operando con el mayor volumen de recursos del exterior, una red de Bancos corresponsales de primera línea para el procesamiento de facilidades crediticias y un equipo de profesionales expertos que asesoran al cliente a efectos de proveer un excelente servicio en transacciones desde cualquier parte del mundo.

Además, cuenta con líneas de fomento a las exportaciones y de reciprocidad comercial a plazo, apoyando la compra-venta de mercancías a través de la formalización y negociación de documentos de embarque y servicios que respaldan la transacción.

Seguros masivos

Ofrece servicios integrales dirigidos a la orientación, concientización y posterior protección a clientes que cuenten o no con operaciones de cualquier tipo.

Este 2018, hubo un alto índice de anulaciones de pólizas debido a la falta de saldos en las cuentas afiliadas para el pago de los productos, no pudiendo realizarse los débitos y en consecuencia la anulación de las pólizas. Pese a ello, durante esta gestión hubo **11.694 pólizas** de seguros masivos activas.

14. Productos que promueven una función social - RSE 2E

El Banco Ganadero realiza esfuerzos en inclusión financiera acorde a su modelo de negocio, abriendo puntos de atención financiera en diversas zonas geográficas y promoviendo productos de crédito, ahorro y servicios auxiliares, utilizando tecnología crediticia especializada.

Futuro, la Banca para Jóvenes también contribuye también a este fin, otorgando al segmento joven de la población la oportunidad de tener casa propia a tasas convenientes.

Créditos Hipotecarios de Vivienda Social:

Es un préstamo de dinero concedido por una entidad financiera a una persona natural, cuya garantía debe ser la misma vivienda del destino del crédito. Este crédito está destinado a personas que desean comprar, construir, ampliar, remodelar, refaccionar una vivienda o tomar un anticrético.

La diferencia con un crédito hipotecario es que existe un límite para la tasa de interés en función del valor comercial de la vivienda.

Créditos de vivienda social	Expresado en MM \$.-
Total cartera bruta	235,11

Créditos productivos:

El Banco Ganadero mantiene esfuerzos para liderar la cartera productiva en relación a otros Bancos pares del sistema. Para ello, mantiene contratos de financiamiento con organismos internacionales dirigidos al crédito productivo.

Este financiamiento genera condiciones de competitividad y eficiencia en la otorgación de este tipo de créditos y nos permite fortalecer la Unidad Especializada.

Crédito al sector productivo	Expresado en MM \$.-
Total cartera bruta	568,45

Créditos MYPE (microcréditos):

Como parte importante de la inclusión financiera, el Banco cuenta con una unidad especializada en microcréditos repartidos en el eje troncal, Beni y Oruro y Sucre, asesorando a microempresarios que forman parte de la Banca MYPE, en la que incursionamos exitosamente en 2013, atendiendo a la fecha a más de 20.000 clientes y con un crecimiento del 43% con tendencia positiva.



15. Servicios que promueven una función social - RSE 2E

Hoy es posible que los clientes financieros puedan realizar muchas de sus operaciones mediante canales distintos a las tradicionales oficinas o ventanillas bancarias.

Los cajeros automáticos, la banca por internet y la banca móvil son probablemente los puntos de atención que mejor describen cómo la tecnología ha logrado revolucionar la manera de acercar y facilitar el uso de los servicios financieros, y descongestionar los canales de atención tradicionales en favor de las personas.

Red de cajeros automáticos (ATM)

Los cajeros automáticos fueron las primeras terminales electrónicas capaces de brindar a los clientes la posibilidad de realizar diversas transacciones fuera de las sucursales. El Banco cuenta con una red de 144 ATM ubicados en puntos estratégicos de las ciudades donde tiene presencia, ocho de los nueve departamentos.

Cajeros automáticos para depósito:

Hace un par de años la red se complementó con el servicio de cajeros automáticos para depósitos. Actualmente se cuenta con 23 cajeros depositarios distribuidos en las ciudades de Santa Cruz (16); La Paz (4) y Cochabamba (3).

Cajeros automáticos (ATM) para personas con capacidades diferentes:

El Banco cuenta con cajeros para personas con capacidades diferentes, los que brindan una serie de comodidades a los clientes que sufren discapacidad visual, auditiva o motriz, ya que cuentan con un espacio mayor para silla de ruedas, y tecnología especial que proporciona audio e instrucciones sonoras.

Gracias a la mayor disponibilidad de cajeros automáticos en los diferentes puntos del país, estos canales se han convertido en el principal medio para que las personas puedan disponer de efectivo de sus cuentas bancarias y realizar múltiples operaciones.

En cuanto a los beneficios que se pueden identificar por el uso de los cajeros automáticos, gracias a estas terminales los tarjetahabientes puedan realizar disposiciones de efectivo fuera de las horas usuales de servicio que ofrecen los bancos, convirtiendo la atención bancaria en 24/7. Asimismo, los ATM permiten la reducción en los costos de transporte y tiempo para los usuarios.

Este año se implementó el **Auto ATM Depositario** en las agencias Roca y Coronado y El Cristo en la ciudad de Santa Cruz.

Banca Móvil

Desde sus inicios en 2015, la aplicación de la banca móvil, “GanaMóvil”, del Banco Ganadero lidera la lista de calificación que otorgan los clientes de bancos con presencia en las tiendas virtuales Google Play y AppStore.

El 2018 no fue la excepción, ya que nuevamente obtuvo la calificación a la mejor App de la banca móvil. Con GanaMóvil los clientes pueden realizar transacciones en línea, como transferencias, pago de servicios y tarjetas de crédito y visualizar sus extractos de cuentas, de manera fácil y segura. Por otro lado, es posible ubicar puntos de atención y revisar tiempos aproximados de espera para escoger la mejor alternativa; además, incluye la innovadora función para apertura de cuenta de ahorro (GanaDoble) desde el celular.

Banca por Internet

Es un servicio para los clientes que desean realizar transacciones financieras por Internet. Permite realizar consultas de saldo y movimiento de cuentas, pagos de servicios y tarjetas de crédito, verificación de extracto, giros internacionales, recaudaciones AFP, pago de proveedores y otras operaciones. Las consultas y solicitudes de servicios están habilitados 24 horas, 365 días del año. Las transacciones viajan de forma segura, avalados por la certificadora Internacional GlobalSing.

Giros y Remesas

Un servicio de transferencia accesible, rápido y seguro que permite que migrantes reciban dinero de parte de familiares que están fuera de Bolivia, con el objeto de cubrir gastos básicos.

Ofrece la posibilidad de enviar o recibir giros mediante reconocidas remesadoras de España, Inglaterra, Italia, Suiza, Chile, Argentina, Brasil, Estados Unidos y el resto del mundo. Las remesas generan un fuerte impacto en la economía de las familias bolivianas. Durante esta gestión se registraron **293.850** personas que hacen uso del servicio de remesas.

16. Puntos de atención

El Banco Ganadero S.A. cuenta con oficinas en ocho de los nueve departamentos del país. Agregado a ello, pone a disposición de sus clientes una gama variada de canales de atención digitales, ofreciendo así una amplia cobertura de atención a clientes y usuarios. Todas las oficinas están cuentan con personal calificado y están equipadas para permitir una experiencia positiva a clientes y usuarios.

El Banco ha distribuido sus puntos de atención financiera (PAF) de acuerdo al plan de crecimiento que forma parte de la estrategia. El criterio para la apertura de un PAF responde principalmente a la demanda de la gama de productos y servicios que el Banco ofrece. Adicionalmente, considera los criterios establecidos por el ente regulador, respetando la asignación de cuotas de apertura de PAF en las localidades de nula y baja bancarización, permitiendo a estas localidades el acceso a los servicios financieros.

El Banco amplió su cobertura durante esta gestión, habiendo extendido su red de atención a 222 puntos de atención financiera compuesta por una oficina central, 32 sucursales urbanas, 5 agencias rurales; 38 cajas externas urbanas y 3 rurales; 138 cajeros automáticos distribuidos en el área urbana y rural.

Cuadro de clasificación de puntos de atención

Indicador	2017	2018
Nº puntos de atención (PAF)	188	222
Nº oficinas/sucursales/agencias urbanas	31	32
Nº oficinas/sucursales/agencias rurales	5	5
Nº cajas externas	20	38
Nº cajeros automáticos propios urbanos	126	138
Nº cajeros automáticos propios rurales	6	6

Fuente: Elaboración propia

17. Gestión de calidad - RSE 1S, - RSE 2S

Satisfacción de los clientes

Con la finalidad de promover la satisfacción de los clientes por los servicios prestados, el Banco cuenta con protocolos de atención al cliente en los diferentes momentos de encuentro o puntos de contacto. Se promueve un servicio de calidad en la atención considerando los derechos de los consumidores y usuarios financieros siguiendo estándares para la atención presencial en oficina, atención telefónica y otros.

Ser un 10 en Calidad de Servicio

Para lograrlo, el Banco mide mensualmente la satisfacción de nuestros clientes a través de encuestas, herramienta que nos permite mejorar para ofrecer una atención de calidad que otorgue la máxima satisfacción a los clientes.

Gestión de reclamaciones

Para el Banco Ganadero es fundamental la atención al cliente, por lo que ofrecer un servicio de calidad que supere las expectativas de los consumidores financieros, y prestar atención oportuna a reclamos y sugerencias de los mismos es una prioridad.

En esa línea, se tiene establecido una serie de procedimientos para atender reclamos relacionados a inconformidades por la atención o servicio recibido-, según el caso. Todas las oficinas cuentan con un área denominada "Punto de Reclamo" que tiene por finalidad ayudar a los consumidores financieros en la revisión y resolución de sus quejas. De igual manera, los consumidores pueden realizar sus reclamos en la página web (www.bg.com.bo) y en la Banca por Internet (GanaNet).

Durante esta gestión, el Banco registró en su sistema 1.425 reclamos a nivel nacional. Los reclamos de clientes están relacionados a inconformidades en la atención o en la especificación de algún servicio. Por el contrario, ninguno de ellos estuvo relacionado a discriminación o vulneración de los derechos humanos.

Cuadro de Gestión de reclamos

Mecanismos de resolución de quejas y reclamos	Gestión	
	2017	2018
Número de puntos de reclamos instalados a nivel nacional	36	37
Número de reclamos registrados en el sistema	1597	1.425
Número de reclamos derivados a la Defensoría del Consumidor Financiero	140	111
Respuestas a reclamos/clientes presentadas en "Punto de Reclamo" atendidas en plazos establecidos/Reclamos recibidos en Puntos de Reclamo (%)	89%	85,9%

Fuente: Elaboración propia

Puede apreciarse que hubo una mejora en cuanto a los indicadores generales de satisfacción de los clientes.

Con el fin de garantizar la calidad en el servicio, el Banco durante esta gestión realizó una serie de acciones enmarcadas en la mejora de procesos por reclamos. A continuación se mencionan las más destacadas.

Mejora de procesos por reclamos de clientes implementadas - RSE 3S

- Análisis y revisiones por parte del área de Tecnologías de Información (TI) en coordinación con la Administradora de Tarjetas 'Linkser', para identificar las fallas en la comunicación de POS en comercios, los cuales generan cobros duplicados y transacciones invalidas que impactan en el extracto de nuestros clientes.
- Devolución anticipada por no dispensación en ATM de otro Banco y cobros duplicados en comercios (POS)
- Actualización del proceso de Liberación de Garantía.
- Capacitación a los especialistas y ejecutivos sobre la adecuada gestión de reclamos, tomando en cuenta los criterios de análisis y la normativa vigente.
- Implementación de un sistema de monitoreo de ATM en línea, para brindar mayor disponibilidad a nuestros clientes.
- Envío por SMS a los Consumidores financieros cuando finaliza su reclamo
- Implementación del flujo de reclamos en el Sistema Topaz.
- Habilitación de la línea gratuita "Contact Center" para la recepción de reclamos.

18. Seguridad del cliente - 103

Seguridad de la información

La creciente cantidad de amenazas y la aparición continua de vulnerabilidades, llevan a que el Banco adopte nuevos y mejores esquemas de seguridad de la información.

En esa línea se cuenta con personal calificado para atender las problemáticas relacionadas a la seguridad de la información relacionada a los clientes.

Es así que se torna imprescindible contar con una Norma de Seguridad de la Información que establezca lineamientos específicos para la gestión de la seguridad de la información en la prestación de servicios del Banco.

El Departamento de Seguridad de la Información es el coordinador de la realización del análisis y evaluación de riesgos en seguridad de la información en base a las amenazas relacionadas.

La estrategia de seguridad se revisa anualmente a fin de ajustar en los casos que sea necesario, considerando los riesgos internos y externos, tendencias, estado de las leyes, regulaciones y estándares internacionales.

El Área de Riesgo Integral es responsable del mantenimiento y revisión de las políticas y normas del área, en cuyo proceso se asegura que la revisión responde a todo cambio que afecte las bases de la evaluación de riesgos; la aprobación de las mismas es responsabilidad del Directorio.

A la fecha se implementaron medidas de protección ante la denegación de servicios para el portal web. De igual manera, se cuenta con doble factor de autenticación para las transacciones virtuales por las distintas plataformas del Banco (Ganamovil, Gananet, ATM, Kioskos y POS).

Seguridad física

En materia de seguridad física las oficinas cuentan con seguridad permanente, servicio de ambulancia, controles de higiene, simulacros de evacuación y mecanismos de prevención de incendios.

El Banco cuenta con una Norma de Seguridad Física que tiene por objeto establecer lineamientos y condiciones para la Gestión de Seguridad Física, para la prestación de servicios a los clientes y usuarios.

La gestión de la seguridad consiste básicamente en procedimientos de control, medidas de prevención y contramedidas ante amenazas a los recursos e información del Banco.

Infraestructura adecuada - G4 - FS14

Parte de la seguridad del cliente, es contar con infraestructura adecuada. Contamos con 44 oficinas adecuadas para atención de personas con capacidades diferentes como ser capacidad reducida por utilizar silla de ruedas, ser adultos mayores, tener discapacidad visual, mujeres embarazadas o con niños en edad parvularia.

Agregado a ello, son 34 oficinas a nivel nacional que cuentan con ambientes separados con cajas para retiro y depósito de montos mayores.

19. Educación financiera - G4 - FS14, RSE 4E

El Banco cuenta con un Plan de Educación Financiera orientado a ampliar el conocimiento de los consumidores financieros acerca de las características principales de los servicios de intermediación financiera, los derechos y deberes de los consumidores. El objetivo principal es contribuir a que los consumidores financieros sean capaces de aplicar los conocimientos y habilidades adquiridas a su vida cotidiana, personal, familiar y empresaria. La adquisición de esos conocimientos les permitirá tener un mejor control de sus recursos a fin de administrarlos de acuerdo a su capacidad financiera y de endeudamiento, continuando y reforzando las acciones realizadas la gestión pasada y garantizar su recurrencia en el tiempo.

El Programa de Educación Financiera se divide en subprograma de educación y subprograma de información financiera. Incluyen capacitaciones internas y externas; distribución de folletería informativa; envíos de Mailing; módulos y consejos educativos que se encuentran disponibles para descarga en nuestro portal Web y redes sociales. Además, se realizan capacitaciones y se informa en distintos eventos feriales de los que el Banco participa y/o auspicia. Se ejecutó el 100% del plan.

Sub Programa de Educación: Dentro del sub-programa de educación, se realizaron talleres, capacitaciones y charlas a nivel eje troncal. También se realizan esfuerzos a través del portal web del Banco. De igual forma, se educa a los consumidores a través de la participación del Banco en distintos eventos feriales, principalmente en el eje troncal. El alcance de las acciones vertidas en el Programa impactó a cerca de **2.259** personas.



Sub Programa de información: Dentro del sub-programa de información, se realizaron actividades diversas de difusión, como ser envíos de Mailing, posteos en redes sociales y también acciones en portal web. Las acciones de difusión tienen un alcance a nivel nacional. Alcanzó a **77.754** personas.



Plataforma educativa DESCUBRE

Descubre, es el primer programa interactivo de educación financiera de Bolivia. Una herramienta innovadora que integra teoría y práctica de manera simple y divertida, a través de la cual se pueden establecer metas, administrar las finanzas y conocer el sistema financiero boliviano.

Fue desarrollada en 2016 por la Asociación de Bancos Privados de Bolivia (ASOBAN), en coordinación con los Bancos asociados, donde el Banco Ganadero forma parte activa del Comité de Imagen y Educación Financiera y coadyuva a la puesta en marcha de esta iniciativa.

Descubre tiene por objetivo poner al alcance de los bolivianos una herramienta fácil que les permita aprender sobre finanzas y el sistema financiero, de manera simple, divertida e innovadora y de esta manera mejorar su calidad de vida y su toma de decisiones.

Usuarios activos	2018
Usuarios registrados	36.489
Usuarios certificados	68.983

Fuente: ASOBAN

20. Políticas con aspectos medioambientales y sociales - RSE 1E

El Banco Ganadero S.A. asumió el compromiso de llevar adelante su negocio preservando el medio ambiente. Es así que desde 2018 cuenta con un sistema de gestión ambiental y social (SARAS) implementado.

Este sistema es uno de los pilares de nuestra gestión de RSE y está orientado a la mejora sistemática y estructurada del desempeño ambiental y social, dirigido a identificar y gestionar los riesgos y oportunidades medioambientales y sociales

en los procesos de préstamo e inversión, de evaluación y de gestión, integrado en la estructura organizativa del Banco; a su planificación, responsabilidades, prácticas, procedimientos, procesos y recursos.

La gestión de los riesgos ambientales y sociales supone que todas las nuevas operaciones de la Banca Empresa, deberán tomar en cuenta aspectos ambientales y sociales en el proceso de otorgamiento del crédito.

Política de riesgo ambiental y social crediticio

El Banco reconoce el aporte que realizan sus clientes en el desarrollo económico, productivo y social del país. Para continuar el proceso de crecimiento sostenible y su consolidación, es necesario contar con estrategias que aporten sustentabilidad no solo económica, sino también social y ambiental.

Desde esta perspectiva, así como de nuestros valores y política de responsabilidad social empresarial (RSE), entendemos que el desarrollo del modelo productivo sobre la base de criterios de sostenibilidad no es solo una opción, sino una necesidad del país, del Banco y nuestros clientes.

Esta Política de riesgo ambiental y social crediticio, es parte de la política de riesgo crediticio y establece el contexto general para la administración de los riesgos ambientales y sociales que pudieran generar las actividades de los clientes de las Bancas antes mencionadas.

Objetivos de la política

- Minimizar y gestionar la exposición del banco a los riesgos crediticios derivados de los riesgos ambientales y sociales de las actividades de los clientes.
- Reducir el riesgo crediticio, puesto que un riesgo ambiental no contemplado, puede convertirse en un riesgo financiero y/o económico para el cliente y, por lo tanto, ser trasladado al banco.
- Reducir los riesgos por flujo de caja, asegurar el valor de las garantías y reducir el riesgo sistémico sectorial y Reputacional.

Análisis Ambiental y Social

Las propuestas de crédito de la cartera empresarial y PYME, que no estén contempladas en las actividades sujetas de exclusión según la lista de exclusión, deberán contar con una pre-categorización de riesgos ambientales y sociales de acuerdo a su actividad económica efectuada por el Ejecutivo Comercial.

Dicha pre-categorización deberá enmarcarse dentro de lo dispuesto en el Instructivo correspondiente y tendrá la finalidad de determinar de manera inicial la categoría de riesgos del cliente.

Tomando en cuenta la exposición de riesgo crediticio y la categoría de riesgo ambiental y social crediticia del cliente, se deberá aplicar la debida diligencia, cuyo alcance está definido en la matriz de calor de riesgo ambiental.

Características de la Operativa

- Establecer las actividades que se enmarquen en la “lista de exclusión” y que el Banco no podrá financiar.
- Categorizar los clientes/proyectos en función de la actividad del cliente y la exposición del Banco al riesgo, a fin de determinar el nivel de debida diligencia a tomar con cada cliente/proyecto.
- Analizar el riesgo ambiental y social crediticio de los clientes/proyectos, basado en la normativa ambiental, social y laboral del país y en las mejores prácticas relacionadas con la actividad del cliente.
- Reducir la exposición de los clientes/proyectos a los riesgos ambientales y sociales que hayan sido identificados, a través de un “plan de acción”.

Beneficios para el cliente

- Mejorar su perfil de riesgo.
- Acceder a nuevos mercados.
- Maximizar sus ventas.
- Recibir financiamiento por prácticas sostenibles.

21. Comunidad - RSE 1H

Iniciativas de inversión social

En el Banco Ganadero nos proponemos generar transformaciones positivas para contribuir con la solución de problemáticas sociales con miras a alcanzar el desarrollo integral y sustentable de la comunidad.

Si bien la inversión social que realiza el Banco no cuenta aún con una estrategia puntual, se toman en cuenta algunos principios, entre los que destacan la eficiencia en la utilización de los recursos para el abordaje de temas relevantes e incidencia, a fin de generar transformaciones reales que impacten de manera positiva.

En esa línea, el Banco Ganadero considera que la cultura y el deporte son también actividades que contribuyen a la integración social y al desarrollo de la comunidad, por eso prolongó su apoyo a diferentes instituciones, a través de las cuales se impulsa el desarrollo de nuevos talentos y se amplía el acceso a la población a diversas manifestaciones artísticas y culturales, habiendo realizado un aporte superior a los **30 mil dólares** anuales.

La política de Responsabilidad Social Empresarial impulsa iniciativas y proyectos que tienen como finalidad apoyar a los sectores más desfavorecidos y vulnerables. Este apoyo y fomento se lleva a cabo en ámbitos como el arte, la cultura y el deporte.

Para el desempeño de estas iniciativas, el Banco actúa en estrecha colaboración con fundaciones y organismos sin fines de lucro, todo ello para identificar posibles vías de colaboración que permitan contribuir con las necesidades de la sociedad donde está inserto, y ayudar a construir entornos más sostenibles.

De este modo, Banco Ganadero mantiene alianzas y convenios con las siguientes instituciones:

Institución	Proyecto	Área
Semillero del Club Deportivo Destroyers	Apoyo a los jóvenes entre 14 y 18 años (de bajo nivel económico) en su formación deportiva y desarrollo integral.	Deporte
Asociación Pro Arte y Cultura (APAC). Festival Internacional de Teatro. Festival Internacional de Música Barroca	Impulso a la promoción y difusión de la cultura y música como patrimonio.	Arte y Cultura
Espacio de Arte Manzana Uno	Promoción y difusión del arte a la sociedad.	Arte y Cultura

22. Descripción de alianzas y convenios

Área: Deporte - Apoyo a Semillero Destroyer's

Con el objetivo de contribuir con el desarrollo integral de jóvenes deportistas bolivianos, y en el marco de nuestra política de RSE, el Banco ratificó su apoyo al Semillero del Club DESTROYER'S, institución privada que tiene como misión "aportar al desarrollo integral de jóvenes deportistas bolivianos, en alianza con los actores sociales".

Para cumplir con esta misión, DESTROYER'S desarrolla y ejecuta actividades de apoyo a jóvenes en busca de mejorar su calidad de vida y ofrecer una formación integral que abarca los aspectos humanos, sociales y deportivos en asociación, convenio o alianza con otros actores sociales o empresas privadas en general que compartan, coincidan y complementen esta misión.

El Semillero entrena a jóvenes entre 14 y 18 años para que puedan integrar las divisiones menores del club y convertirse en futbolistas profesionales con proyección nacional e internacional. Además de las prácticas deportivas, el programa contribuye al desarrollo integral de los jóvenes a través de acompañamiento pedagógico, charlas motivacionales, talleres de ética y valores, asistencia médica, respaldo psicológico y otros servicios que complementan el entrenamiento atlético.

Tener la posibilidad de entrenar este deporte se convierte en prioridad para muchos jóvenes que buscan mejorar su calidad de vida personal y familiar y el Banco Ganadero los acerca a esta posibilidad.



Resultados 2018

Objetivos específicos	Resultados esperados
Cantidad de jóvenes identificados	16
Cantidad de jóvenes beneficiados	16
Cantidad de jóvenes en el exterior	1
Cantidad de torneos jugados	4
Cantidad de torneos ganados	2

Área: Cultura - Apoyo a la Asociación Pro Arte y Cultura (APAC)

El año 2014, el Banco Ganadero S.A. y la Asociación Pro Arte y Cultura (APAC), firmaron un convenio de largo plazo que tiene como objetivo apoyar las actividades culturales que realiza APAC a través de los Festivales Internacionales de Música Barroca y Teatro que llevan adelante intercaladamente y con gran éxito desde hace más de una década.

A través de las diferentes manifestaciones culturales, APAC fomenta a la niñez la inclusión de valores en su vida cotidiana, así como el cuidado por el medio ambiente.

En el marco del Convenio, ambas partes se comprometen a contribuir con sus experiencias, recursos financieros y capacidades institucionales, técnicas y otras, identificación de oportunidades para el diseño de proyectos conjuntos, financiamiento, apalancamiento de fondos, concurrencia de inversiones, asistencia técnica, desarrollo de material para comunicación y difusión, que se identifiquen.

Durante esta gestión, el Banco reiteró su apoyo a la asociación que a la fecha ha logrado que ambos festivales sean declarados Patrimonio Nacional mediante Ley de la República de Bolivia N° 2165 y Patrimonio de interés Departamental en 2003 y Municipal en 2005.

Son actividades consolidadas en el calendario local y nacional, con proyección internacional que fomentan la cultura y difusión de la música y el teatro.



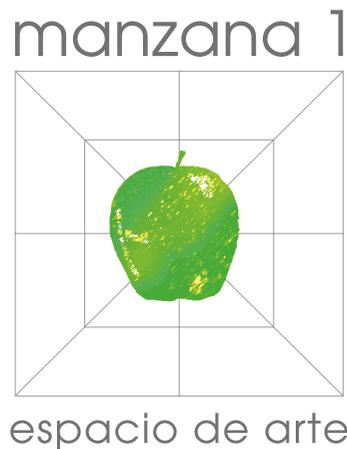
Apoyo a Espacio de Arte Manzana Uno

La Manzana Uno se creó con el objetivo de establecer un lugar que presente exposiciones de arte innovadoras de artistas nacionales e internacionales, que trasciendan a la sociedad por una propuesta cargada de sensibilidad y contenido, a la que el público asigne un significado y una lectura enriquecedora para el ser humano.

Mediante sus exposiciones anuales y actividades paralelas al programa central, canaliza valores para el fomento de la capacidad crítica en el público y la contextualización de temas en el ámbito social e histórico.

El apoyo que ofrece el Banco Ganadero S.A. a la Manzana Uno, es un soporte importante que ayuda a la gestión cultural de la ciudad, ya que contribuye a hacer realidad los planes de la galería en beneficio de los ciudadanos a través de la realización de diversas actividades culturales que tienen como fin enfatizar en los derechos humanos, la libertad, la igualdad y la conservación del medio ambiente.

En el marco del convenio con el Banco, esta gestión se realizó ocho actividades, entre exposiciones, talleres y acciones paralelas a su programa central, que les permite consolidar una mayor y mejor oferta al público.



23. Campañas solidarias

Como parte del desarrollo personal de los funcionarios, el área de Recursos Humanos propone campañas que se enmarcan en la acción social del Banco Ganadero, que se caracteriza por apoyar a distintos Hogares de Santa Cruz, donde se encuentra la oficina central y la mayor cantidad de funcionarios, quienes finalmente hacen posible con su solidaridad, desprendimiento y compañía entregar donativos a centros y hogares.

Este año se llevó adelante dos importantes campañas de las cuales participaron los funcionarios. En el mes de abril de este año se llevó adelante la III Campaña Solidaria **"Todos por la sonrisa de un niño"**, para la cual los funcionarios hicieron llegar sus aportes para los niños del Hogar San Lorenzo, demostrando su desprendimiento y ayuda social.

De igual forma, en diciembre 2018 se realizó la IV Campaña Solidaria **"Escuela del Hospital Oncológico Santa Cruz"** la cual estuvo dirigida a todos los funcionarios, quienes enviaron sus aportes para los niños que padecen de cáncer o se encuentran en recuperación; así como también para sus hermanos.



Cuadro de donaciones

Nombre de la campaña	En beneficio de	Cantidad de beneficiarios	Funcionarios voluntarios	Acción
Campaña solidaria "Todos por la sonrisa de un niño"	Hogar San Lorenzo	20 Niños	20	Compra de desayuno, juguetes y otros para festejar a los cumpleaños del mes.
Campaña solidaria "Escuela del hospital Oncológico"	Oncológico Santa Cruz	35 Niños	21	Compra de juguetes y entrega de los mismos al hogar.

24. Auspicios a eventos feriales

El Banco auspicia distintas ferias sectoriales y multisectoriales a nivel nacional con el objetivo que puedan llevarse adelante y de esa manera los miles de visitantes disfruten de instalaciones adecuadas y espacios organizados.

En algunas de estas instancias, Banco Ganadero promueve el acceso a los servicios bancarios y capacita en educación financiera. Este año participamos auspiciando 14 ferias a nivel nacional, de las cuales 6 de ellas tienen un alcance internacional.

Nº	FERIA
SANTA CRUZ	
1	AGROPECRUZ
2	FICAD
3	FIACRUZ
4	FIFBO
5	FERIA DE LA MUJER
6	FERIA DEL LIBRO
7	FESTIVAL DE VINOS Y QUESOS
8	FERIA VIDAS
9	EXPOEVENTOS
10	EXPOCRUZ
11	EXPOMYPE
COCHABAMBA	
12	FEICOBOL
TARIJA	
13	FEXPOTARIJA
TRINIDAD	
14	FEXPOBENI

25. Promociones y Beneficios

El Programa VAMOS... de acumulación de puntos, es un programa de fidelización dirigido a clientes que cuenten con una Tarjeta de Crédito y el cual consiste en la acumulación de puntos o millas para ser redimidos por pasajes en diferentes rutas nacionales e internacionales.

Por cada dólar de consumo que el cliente realice con su Tarjeta de Crédito del Banco Ganadero ya sea en comercios presenciales o por internet, acumulará 1 punto o milla para ser redimido por el pasaje deseado.



26. Proveedores - 102 - 9 / RSE 1P

Perfil de los proveedores

El Banco procura contratar proveedores nacionales y sólo en casos específicos que requiere un elevado grado de *expertise* -que no exista en el mercado local-, se contratan extranjeros, promoviendo buenas relaciones comerciales basadas en transparencia y cumplimiento de las obligaciones contraídas.

Para el caso de proveedores terciarizados, uno de los requisitos que solicita el Banco, es que las empresas afilien a sus empleados a la caja de salud y realicen el aporte a las Administradoras de Fondos de Pensión (AFP).

El Banco mantiene relaciones estables con sus proveedores; sin embargo, mantiene abierta la participación de nuevas empresas con el fin de garantizar el dinamismo de la base de datos.

Gestión con proveedores

La selección y contratación de proveedores debe realizarse de acuerdo a lo establecido en el Código de Ética, el mismo que alude a que toda contratación debe fundamentarse en criterios técnicos, profesionales, transparentes, éticos y sin discriminación.

De conformidad a nuestras normas y procedimientos internos, está prohibida cualquier forma de ofrecimiento, insinuación o afirmación que sugiera que los funcionarios ejercen algún tipo de influencia en la toma de decisiones, asimismo se debe evitar cualquier conflicto de interés.

En caso de existir alguna situación que genere conflicto de interés, se reporta al Comité de Ética, de acuerdo a los canales de comunicación establecidos en el código de ética.

El Banco maneja una cláusula en todos sus contratos con proveedores, la misma que tiene por objetivo involucrar y exigir a los proveedores compromiso con prácticas socialmente responsables que son compatibles con el Código de Ética de la institución.

Selección de proveedores

La selección y contratación de proveedores debe realizarse en todo momento de manera objetiva. Toda contratación debe fundamentarse en criterios técnicos, profesionales, transparentes y éticos.

El proceso de contratación, así como el conocimiento del proveedor, la evaluación del mismo, la oferta de bienes y servicios y la cotización de precios, entre otros, deben garantizar la mejor relación costo beneficio.

De conformidad a las normas y procedimientos, está prohibida cualquier forma de ofrecimiento, insinuación o afirmación que sugiera que los funcionarios ejercen algún tipo de influencia en la toma de decisiones, asimismo se debe evitar cualquier conflicto de interés.

Evaluación de proveedores

La evaluación de proveedores se realiza en base a los siguientes criterios, y de acuerdo al resultado obtenido se realiza la renovación del contrato:

- Cumplimiento de los plazos del servicio prestado o producto entregado
- Flexibilidad del proveedor
- Calidad del servicio o producto
- Nivel de competencia esperado
- Apego al código de ética y conducta



Desempeño ambiental

1. Conciencia ambiental - 102 - 11 / RSE 1A, RSE 2A, RSE 3A

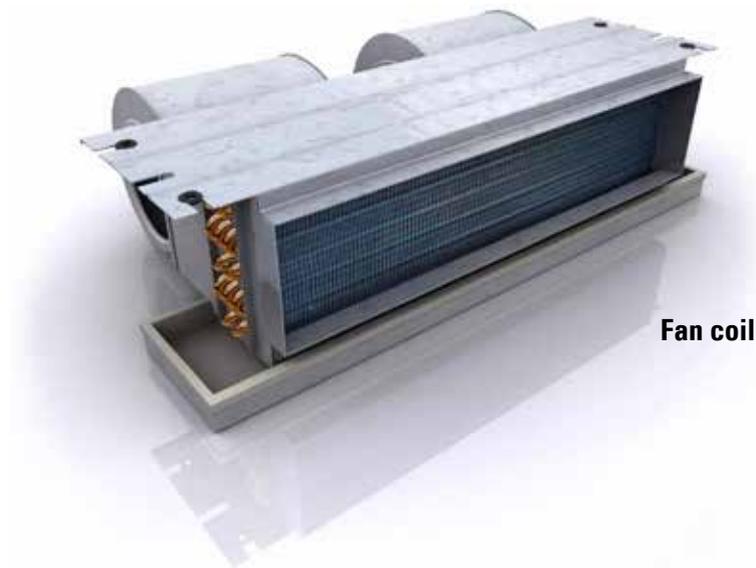
El Banco es consecuente con la importancia de mantener un medioambiente propicio para las futuras generaciones, mediante la protección del equilibrio ecológico y el uso racional de los recursos.

Aunque la actividad financiera no genera un impacto directo en el medioambiente, el Banco realiza acciones con el fin de mitigar algunos de sus impactos.

Es así que la oficina central en la ciudad de Santa Cruz de la Sierra, se realizaron cambios importantes como mejoras al sistema de bombeo de agua, la compra de fan coils y temporizadores que ayudan a mantener la temperatura adecuada para el edificio, ahorrando en el consumo de energía eléctrica.

Ya sea en edificios de uso residencial, en industria o en comercios, la búsqueda de las fórmulas de **ahorro energético y máxima eficiencia** es un factor imprescindible para mejorar el rendimiento y aprovechar al máximo el espacio disponible.

En este sentido, el sistema denominado fan coil se presenta como **una de las más destacadas alternativas** debido a su eficiencia como sistema de climatización, la limitada necesidad espacial y la disponibilidad para adaptarse a tecnologías diversas que permiten una búsqueda eficiente del mejor funcionamiento en base a las necesidades de cada edificio o construcción.



Fan coil

Por otro lado, esta gestión el consumo de papel blanco en toda la red de oficinas. Durante esta gestión no se contabilizó el consumo de energía eléctrica ni agua, ya que se está gestionando una manera más eficaz de conseguir los avisos de consumo y tenerlos en digital para facilitar su registro.

Esta gestión el consumo total de papel blanco/bond a nivel nacional fue de 14.860 paquetes.

2. Iniciativas de promoción y cuidado del medioambiente

El Banco concientiza a sus funcionarios acerca del cuidado al medio ambiente. Periódicamente se envía Mailing interno y correos de sensibilización y respeto al medio ambiente.

A continuación se detalla un cuadro con las iniciativas para el cuidado del medio ambiente que se realizan actualmente a nivel nacional. Son acciones implementadas o que se mantienen vigente desde gestiones pasadas.

Resumen iniciativas
Digitalización de documentos
Solicitud de información vía correo electrónico
Suspensión de envío de extractos a clientes de Caja de Ahorro y Cuenta Corriente
Manejo de compras on line
Luces LED en oficinas
Porta folletos y sobres reciclables
Correos de concientización
Parqueo para bicicletas
Reducción del tamaño del papel de los dispensadores de cajeros automáticos.
Paneles solares en oficinas

3. Inversiones medioambientales

La gestión pasada el Banco adquirió su primer sistema fotovoltaico de paneles solares para ser instalado en una de sus oficinas, con el fin de ir de reducir el consumo de energía eléctrica e ir de la mano con las buenas prácticas de adquisición de equipos amigables con el medio ambiente.

La instalación de los paneles va en línea con el objetivo del plan estratégico de RSE de la gestión, que circunscribe la incorporación de medidas de eco-eficiencia y gestión de riesgos ambientales y sociales en el modelo de RSE.

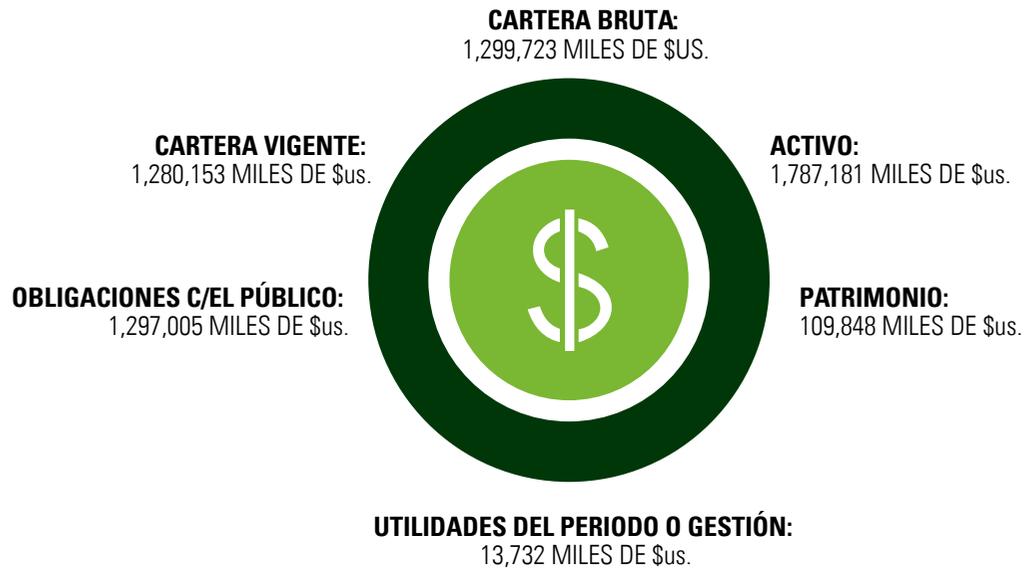
Desde su implementación, se percibió una diferencia significativa en el consumo de energía de cerca del 40% en el período comprendido entre diciembre 2017 a marzo 2018.

Luego de ese período no se realizó la medición, en vista que aún está en construcción otra oficina que contará también con esta tecnología, la que se sumará para registrar y monitorear el consumo en un futuro próximo.

Desempeño económico

1. Impacto económico de la actividad

A continuación se muestran los indicadores económicos más importantes del Banco, correspondientes a la gestión 2018.



ÍNDICE DE MORA:
1.51%



2. Calificaciones de riesgo



3. Generación y distribución de valor

Salarios y beneficios sociales	2018 (expresado en miles \$us)
Sueldos, salarios y bonos	12,548,915.38
Gastos administrativos	575.058

Fuente: Elaboración propia

CUMPLIMIENTO NORMATIVO

- Indicadores de RSE del Reglamento ASFI

INDICADORES DE RSE DEL REGLAMENTO ASFI

Cód.	Aspectos	Descripción del indicador	Comentario	Página
Anexo 1: Contenido mínimo - Reglamento RSE de ASFI				
1	Descripción de la incorporación de la RSE en la planificación estratégica.			48
2	Descripción del cumplimiento de los objetivos y de la política de responsabilidad social de la entidad, que incluya al menos los resultados de las políticas relacionadas a los derechos humanos, medioambiente y partes interesadas.			56 - 96
3	Resultado de la implementación y mantenimiento de la gestión de responsabilidad social en la entidad.			48 - 52
4	Forma en que la entidad supervisada, dentro de su estructura organizacional, ha implementado la gestión de RSE.			51
5	Descripción de la evaluación del cumplimiento de la entidad con relación a los lineamientos de RSE	Rendición de cuentas		8, 41, 42, 108, 109
		Transparencia		
		Comportamiento ético		
		Respeto a los intereses de las partes interesadas (grupos de interés)		
		Cumplimiento de las leyes y normas		
		Respeto a los derechos humanos		

Cód.	Aspectos	Descripción del indicador	Comentario	Página
Anexo 2: Indicadores del Reglamento RSE – ASFI				
1G	Gobierno Corporativo	Medidas adoptadas para desarrollar y mejorar el conocimiento colectivo del órgano superior de gobierno con relación a los asuntos económicos, ambientales y sociales.	Se realizaron charlas dirigidas a Directores y Alta Gerencia. Asimismo, se realizó capacitación a personal involucrado en el proceso crediticio.	
1B	Brecha Salarial	Relación entre la remuneración total anual para el individuo mejor pagado de la entidad supervisada respecto a la remuneración promedio anual total de todos los empleados.	Información confidencial.	
2B		Relación del porcentaje de aumento en la remuneración total anual para el individuo mejor pagado de la entidad supervisada respecto al porcentaje de incremento promedio en la remuneración total anual para todos los empleados (excluyendo la persona mejor pagada).	Información confidencial.	
3B		Relación entre el salario mínimo de la entidad supervisada y el salario mínimo nacional.	No se expresa en el informe, sin embargo es del 102%	
1P	Presencia en la Comunidad	Proporción de gastos en proveedores nacionales en principales áreas de operación.	No se expresa en el informe, sin embargo es del 1,28%	

Cód.	Aspectos	Descripción del indicador	Comentario	Página
1T	Trabajo digno y no Discriminación	Número de empleados desglosados por grupo etario, género y departamento.		57
2T		Tasa de contrataciones de empleados desglosados por grupo etario, género y departamento.	El total de empleados contratados en 2018, fue de 198 personas, de las cuales 55,44% fueron mujeres. La mayor parte de las contrataciones se dio en el departamento de Santa Cruz.	
3T		Rotación media de empleados desglosados por grupo etario, género y departamento.	El departamento de Santa Cruz es el que presenta la mayor tasa de rotación, tomando en cuenta que es la plaza con mayor cantidad de funcionarios.	
4T		Porcentaje de contrataciones de personas con discapacidad con relación al total de empleados.	El Banco empleó tres personas con algún tipo de discapacidad.	
1C	Capacitación	Promedio de horas de capacitación al año, desglosado por categoría de empleado.		60, 61
2C		Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores.	Se realizaron los siguientes programas: Jornada de Cajeros (nivel nacional); Cultivando la Credibilidad y Liderazgo de Alto Impcto; Formación Personal de Archivo.	
3C		Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares de desempeño y desarrollo profesional.		62

Anexo 2: Indicadores del Reglamento RSE – ASFI				
Cód.	Aspectos	Descripción del indicador	Comentario	Página
1D	Diversidad e Igualdad de oportunidades	Composición de los órganos de gobierno y plantilla, desglosados por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.		27
2D		Relación entre salario mínimo de los hombres con respecto al de las mujeres desglosado por categoría profesional.	Información confidencial.	
1H	Derechos Humanos y Compromiso Social	Contribuciones o Aportes a Fines Sociales, Culturales Gremiales y Benéficos (Por programas o proyectos, gasto o inversión sobre las utilidades logradas en la gestión).	No se tiene el dato en relación a las utilidades.	86
2H		Procedimientos que incluyan aspectos de Derechos Humanos relevantes al negocio.		57
3H		Porcentaje de operaciones donde se han implementado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de comunidades locales.	Al corte de este informe, el Banco no realizó este tipo de programas o evaluaciones de impacto	
1E	Enfoque social	Políticas con aspectos medioambientales y sociales específicos aplicados a las líneas del negocio.	Política medioambiental y social crediticia: El Banco reconoce el aporte que realizan sus clientes en el desarrollo económico, productivo y social del país. Para continuar el proceso de crecimiento sostenible y su consolidación, es necesario contar con estrategias que aporten sustentabilidad no solo económica, sino también social y ambiental.	84, 85
2E		Productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específicos para cada línea de negocio desglosado según su propósito.		76 - 79
3E		Descripción de políticas para el correcto diseño y oferta de servicios y productos.		
4E		Iniciativas para mejorar la educación financiera según tipo de beneficiario.		87, 88

Cód.	Aspectos	Descripción del indicador	Comentario	Página
1S	Satisfacción del Cliente	Mecanismos y procedimientos de retención y fidelización de clientes.		96
2S		Mecanismos para la evaluación de satisfacción de los clientes en cuanto a los servicios financieros y la atención proporcionada.		84, 85
3S		Número de reclamos, porcentaje de quejas resueltas y adopción de medidas correctivas.		81
1A	Conciencia Ambiental	Gestión para el ahorro en cuanto a energía y agua.		99
2A		Gestión de residuos producto de los servicios y productos que prestan.		95
3A		Desglose de los gastos e inversiones ambientales.		100
4A		Desglose de productos financieros destinados a fomentar la implementación de tecnologías para preservar el medio ambiente.	El Banco desarrolló un sistema de gestión ambiental y social para el proceso de otorgamiento de créditos, que impacta los productos/servicios de las Bancas Empresa y PYME.	
1N	Cumplimiento Normativo	Monto y número de sanciones pecuniarias pagadas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y normativa.	Durante la gestión 2018, se registró dos sanciones pecuniarias que asciende a los USD. 500,511.	

ESTÁNDARES GRI - CONTENIDOS GENERALES

Estándar GRI		Página/Respuesta directa	Omisión
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN			
102 - 1	Nombre de la organización	20	
102 - 2	Actividades, marcas, productos o servicios	65 - 77	
102 - 3	Ubicación de la sede	Calle Beni esquina Bolívar N° 99. Santa Cruz - Bolivia	
102 - 4	Ubicación de las operaciones	Banco Ganadero S.A. no realiza actividades en el extranjero.	
102 - 5	Propiedad y forma jurídica	Banco Ganadero S.A.	
102 - 6	Mercados servidos	39 - 40, 65 - 75	
102 - 7	Tamaño de la organización	24	
102 - 8	trabajadores	57	
102 - 9	Cadena de suministro	93	
102 - 10	Cambios significativos en la organización y cadena de suministro	En la gestión 2018, no hubo cambios significativos en la ubicación de nuestros proveedores ni en la estructura de la cadena de suministro o relaciones.	
102 - 11	Principio de precaución	25, 29, 95 - 96	
102 - 12	Iniciativas externas	84 - 86	
102 - 13	Afiliación a asociaciones	34	
ESTRATEGIA			
102 - 14	responsables de la toma de decisiones	17 - 18	
ÉTICA E INTEGRIDAD			
102 - 16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	20 - 21	
GOBERNANZA			
102-18	Estructura de gobernanza	26	

Estándar GRI		Página/Respuesta directa O	misión
PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS			
102-40	Lista de grupos de interés	39	
102-41	Acuerdos de negociación colectiva	8, 16, 17, 86 - 92	
102-42	Identificación y selección de grupos de interés	40 - 42	
102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	39 - 40	
102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	Rendición de cuentas (8). Difusión de información de Gobierno Corporativo (28). Actividades relacionadas con el vínculo con el Gobierno y políticas públicas (nucleadas a través de la Asociación de Bancos Privados de Bolivia) (34). Materialidad (38).	
PRÁCTICAS PARA LA ELABORACIÓN DE INFORMES			
102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	8	
102-46	y las Coberturas del tema	38 - 42	
102-47	Lista de temas materiales	40	
102-48	Reexpresión de la información	En este informe no se requirió efectuar re-expresión de la información reportada.	
102-49	Cambios en la elaboración de informes	No hubo cambios significativos en el periodo del informe.	
102-50	Periodo objeto del informe	Año 2018	
102-51	Fecha del último informe	Año 2017	
102-52	Ciclo de elaboración de informes	Anual	
102-53	informe4		El contenido de este informe, responde principalmente al Reglamento de RSE de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros de la ASFI y responde a
102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	8	
102-55	Índice de contenidos GRI	102	
102-56	Verificación externa	El presente informe no fue verificado por un tercero externo.	

GRI 200 ECONÓMICOS

MATERIAL	ESTANDAR GRI	REQUERIMIENTOS	PAGINA / RESPUESTA DIRECTA	OMISIONES
202 PRESENCIA EN EL MERCADO				
NORMATIVO	103	Enfoque de Gestión		Dado que el Banco Ganadero S.A. opera en Bolivia, no cuenta con un enfoque de gestión de Presencia en el Mercado.
NORMATIVO	202-1	Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local	9%	
NORMATIVO	202-2	Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local	El 100% de los altos ejecutivos (que tienen mandos medios bajo su dependencia lineal o funcional y son considerados personal de confianza y cuyas decisiones podrían afectar a la solvencia de la entidad) han sido contratados en la comunidad local. Se entiende por comunidad local al territorio del Estado Plurinacional de Bolivia en cualquiera de sus 9 Departamentos.	
203 IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS				
NORMATIVO	103	Enfoque de Gestión	20	
NORMATIVO	203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	Durante 2018, el Banco abrió nuevas oficinas, no efectuó una evaluación de los impactos directos en las economías locales, producto de inversiones significativas.	
NORMATIVO	203-2	Impactos económicos indirectos significativos	Esta gestión el Banco invirtió en: Tecnología aplicada a servicios: Que contribuye a la inclusión social. Se inició el proyecto Kioscos Smart; se lanzó el GanaNet Móvil y el Auto ATM Depositario. Iniciativas de inversión social: Impulsando iniciativas y proyectos a sectores desfavorecidos y vulnerables, en los ámbitos arte, cultura y deporte. Proyecto SARAS: Que tiene por objetivo administrar los riesgos ambientales y sociales de los clientes de la Banca Empresa.	

ESTANDAR GRI	REQUERIMIENTOS	PAGINA / RESPUESTA DIRECTA	OMISIONES
204 PRÁCTICAS DE ADQUISICIÓN			
		El Banco gestiona los impactos indirectos incluidos en el indicador 203-2, a través de sus diferentes unidades de negocio. Por su parte las unidades de control hacen seguimiento y se aseguran del cumplimiento de políticas, normas, recursos y metas establecidas. En relación a los programas de RSE, el Banco gestiona estos programas a través del departamento de RSE, buscando generar impactos positivos en sus grupos de interés.	
	Proporción de gasto en proveedores locales	Aproximadamente el 95% de nuestros proveedores son locales.	
205 ANTICORRUPCIÓN			
NORMATIVO	103	Enfoque de Gestión	20 - 21
PREGUNTA	205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la	20 - 21, 25 - 32
PREGUNTA	205-2	políticas y procedimientos anticorrupción	20 - 21, 32, 63 - 64,
PREGUNTA	205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	Durante 2018, se registró 3 casos de fraude externo y 5 de fraude interno.

GRI 300 MEDIO AMBIENTALES

MATERIAL	ESTANDAR GRI	REQUERIMIENTOS	PÁGINA - RESPUESTA DIRECTA	OMISIONES
307 CUMPLIMIENTO REGULATORIO AMBIENTAL				
NORMATIVO	103	Enfoque de Gestión	El Banco cuenta con una política de riesgo ambiental y social crediticio y desarrolló en base a la normativa vigente, un marco legal ambiental.	
PREGUNTA	307-1	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	Al 31 de diciembre 2018, no se tiene sanciones pecuniarias pagadas ni no monetarias por incumplimiento de la legislación y normativa ambiental.	

GRI 400 SOCIALES

MATERIAL	ESTANDAR GRI	REQUERIMIENTOS	PÁGINA/ RESPUESTA DIRECTA	OMISIONES
GRI 401 EMPLEO				
NORMATIVO	103	Enfoque de Gestión5	7	
NORMATIVO	401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	58, 62	
NORMATIVO	401-2	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	Nuestros funcionarios, adicionalmente a la remuneración mensual, reciben dos primas anuales, una por trabajo extraordinario y una segunda por utilidades de empresa, cada una equivalente a un sueldo y a fn de año el aguinaldo equivalente a un sueldo adicional. (63)	
GRI 402 RELACIONES TRABAJADOR EMPRESA				
NORMATIVO	103	Enfoque de Gestión (Colaboradores/Empleo)	56 - 57	
NORMATIVO	402-1	Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales	Se informa de los cambios que pudieran afectar a la relación con empleados en función al tipo de cambio y su alcance (ajustes, nuevos procesos, apertura y/o cierre de agencias, cambios de sistemas, lanzamiento de nuevos productos, canales y servicios, y otros) mediante circulares expresas y/o memorandos para el personal y comunicados a las entidades reguladoras, según corresponda a cambios internos o que afecten a la atención a los clientes.	
GRI 404 FORMACIÓN Y ENSEÑANZA				
NORMATIVO	103	Enfoque de Gestión (Formación y Enseñanza)	60	
PREGUNTA	404-1	Media de horas de formación al año por empleado	60 - 61	
PREGUNTA	404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	60 - 61	
PREGUNTA	404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	62	

MATERIAL	ESTANDAR GRI	REQUERIMIENTOS	PÁGINA/ RESPUESTA DIRECTA	OMISIONES
GRI 405 DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES				
NORMATIVO	103	Enfoque de Gestión (Diversidad, Igualdad de Oportunidades)	56 - 58	
NORMATIVO	405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	57 - 58	
NORMATIVO	405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	63	
GRI 406 NO DISCRIMINACIÓN				
NORMATIVO	103	Enfoque de Gestión (Derechos Humanos)	57	
NORMATIVO	406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	Durante el 2018, se registraron dos casos de discriminación, los mismos que fueron atendidos oportunamente y se tomaron las medidas correspondientes para prevenir la repetición de la situación.	
GRI 410 PRÁCTICAS EN MATERIA DE SEGURIDAD				
NORMATIVO	103	Enfoque de gestión	82	
	410-1	Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos	El Banco promueve el código de ética, donde se encuentra un apartado relacionado a los derechos humanos. Sin embargo no se incluye personal de seguridad, en vista que este personal es contratado por la Policía Nacional o tercerizado de una empresa de seguridad privada. En ese sentido, no se tiene un enfoque de gestión al respecto.	
GRI 412 EVALUACIÓN DE DERECHOS HUMANOS				
NORMATIVO	103	Enfoque de Gestión (Gestión RSE - DDHH)	El Banco maneja una lista de actividades excluidas que no financia. De igual manera, maneja un código de ética, código de Gobierno Corporativo y cláusulas específicas en contratos con proveedores.	
NORMATIVO	412-1	Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos		Durante la gestión 2018, no se efectuó una evaluación de impacto sobre los derechos humanos.
NORMATIVO	412-2	Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos	El Banco -a través de correo electrónico a todo el personal-difunde el código de ética, donde se encuentra un apartado relacionado a los derechos humanos.	
NORMATIVO	412-3	Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos		Información confidencial.

SUPLEMENTO FINANCIERO - GRI G4. CONTENIDO ESPECÍFICO DEL SECTOR FINANCIERO

G4 SF	INDICADOR	PÁGINA / RESPUESTA DIRECTA	OMISIONES
CARTERA DE PRODUCTOS			
FS6	Porcentaje de la cartera para las líneas de negocio según la región, la dimensión (por ejemplo microempresas/pymes/grandes) y el sector de actividad.		En la gestión 2018, el Banco no realizó ningún análisis para determinar qué sectores y regiones poseen un impacto social y medioambiental elevado.
FS7	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito.	76	No se calculó un valor monetario para los servicios que cumplen una función social.
FS8	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio medioambiental específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito.		No se calculó un valor monetario para los servicios que cumplen una función social.
AUDITORÍA			
G4 DMA	Enfoque de gestión del aspecto		
FS9	Cobertura y frecuencia de auditorías para evaluar la implementación de las políticas medioambientales y sociales y los procedimientos de evaluación de riesgos.	<p>La Unidad de Auditoría Interna planifica sus actividades anuales y elabora programas de auditoría para cada actividad en base a los lineamientos ASFI.</p> <p>Las actividades están programadas por productos, áreas, procesos y/o capítulos específicos establecidos por el ente regulador según su nivel de riesgo y programas de trabajo específicos. Las auditorías del Banco Ganadero S.A. son ejecutadas tanto por auditores internos como externos.</p> <p>La tarea de seguimiento a los informes y observaciones emitidos por el área de auditoría es de cumplimiento obligatorio para el área ejecutiva de la entidad, con el constante monitoreo y control de los auditores internos, dejando constancia del mismo y exponiendo sus resultados al Comité de Auditoría y al Directorio, fortaleciendo así el control interno y asegurando el cumplimiento normativo.</p>	
ASPECTO: COMUNIDADES LOCALES			
FS13	Puntos de acceso por tipo en áreas de escasa densidad de población o	22	
FS14	Iniciativas para mejorar el acceso a los servicios financieros a personas	83 - 84	

Indicadores extraídos de G4 Sector Disclosures Financial Services.

Suplemento reorganizado y adaptado para que encaje con la metodología G4- Versión en inglés.



CALIFICACIÓN DE DESEMPEÑO DE RSE

- Introducción
- Factores Clave
- Información sujeta a análisis
- Resultado
- Sensibilidad de la Calificación

Introducción

El Banco Ganadero contrató los servicios externos de la empresa AESA Ratings, subsidiaria de Fitch Ratings, con el fin de realizar la calificación del desempeño de la RSE por el ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2018.

Factores Clave de Calificación de Desempeño Social - Nivel 1

Evaluación Marco: Se analiza el entorno socioeconómico, el contexto del sistema financiero y las características fundamentales de la EIF. De esta manera, se establece el contexto general de operación de la EIF y se determina en términos generales la trayectoria y naturaleza jurídica, situación financiera y patrimonial, la cobertura en la prestación de servicios financieros y no financieros, y la gama de productos y otros servicios ofrecidos.

Marco Estratégico Social: Se evalúa el alineamiento de la estrategia para cumplir con la misión y visión y cómo se traduce la misma en objetivos, indicadores y metas concretas a alcanzar, es decir, se analiza si la EIF tiene una operación estratégica y coordinada para cumplir su misión social. La evaluación del gobierno corporativo incluye el análisis del compromiso del Directorio con la misión y el cumplimiento de objetivos sociales de la EIF, y los esfuerzos de comunicación del desempeño social dirigido a diferentes grupos de interés.

Relación con el Cliente: Se analiza el alcance, atención con calidad y protección al cliente. El análisis incluye la evaluación de cobertura y focalización, la calidad de los servicios de la EIF en el mercado y el cumplimiento de principios generales de protección al cliente.

Información sujeta a análisis

El trabajo consistió en el análisis de la siguiente información:

- Indicadores clave del Reglamento de RSE de ASFI.
- Lineamientos de estándares universales para la GDS del Social Performance Task Force (SPTF) y otros lineamientos internacionales, entre los que destaca los Principios de Protección al Cliente de SMART Campaign, Lineamientos de Gobierno Corporativo de la CAF, entre otros.
- Indicadores clave de la metodología propia de AESA

Resultado de la calificación

Después de haber analizado los factores relevantes determinados en su metodología, la calificadora de Desempeño Social AESA Ratings, mejoró la calificación de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) del Banco Ganadero de R2 a R2+ en el rango más alto de la calificación.

La nueva calificación otorgada alude a que el Banco Ganadero mantiene un **alto compromiso social** traducido en objetivos, estrategias, políticas, procedimientos y resultados.

Sensibilidad de la Calificación

La definición de aspectos materiales para la entidad, la mejora del clima laboral, la sostenibilidad del sistema SARAS y el fortalecimiento de los canales de diálogo con otros grupos de interés, entre otros, podrían subir la calificación. Un deterioro en la atención al cliente y la orientación al sector productivo podría llevar la calificación a la baja.



INFORME DE
RESPONSABILIDAD
SOCIAL EMPRESARIAL

