

Informe de RSE y Sostenibilidad

2024



 **BANCO GANADERO**



ÍNDICE

Carta de nuestro Máximo Representante de la Empresa	4
Acerca del reporte	6
¿Quiénes somos?	10
Nuestro enfoque en sostenibilidad	29
Nuestra gestión económica	34
Nuestra gestión ambiental	45
Nuestra gestión social	52
Contenidos GRI y ASFI	64



1 | Carta del Máximo Representante

J. Ronald Gutiérrez López
GERENTE GENERAL





Carta del Máximo Representante

GRI 2-22

Estimados accionistas:

Me complace dirigirme a ustedes para presentar el Informe de Responsabilidad Social Empresarial y Sostenibilidad correspondiente al ejercicio concluido el 31 de diciembre de 2024. En este documento, el Banco Ganadero comunica los resultados de su gestión económica, social y ambiental.

A nivel internacional, el año estuvo marcado por los conflictos en Medio Oriente y, en menor medida, por la prolongada guerra entre Rusia y Ucrania. Hacia finales del año, la elección de Donald Trump como presidente de los Estados Unidos generó nuevas oportunidades y desafíos para nuestra región.

En el ámbito nacional, durante el quinto año del gobierno de Luis Arce —hasta marzo de 2025—, el tipo de cambio oficial se mantuvo en Bs 6,86 por dólar estadounidense. La tasa de variación anual del Índice de Precios al Consumidor (IPC) a marzo de 2025 fue del 14,63 %, con una variación mensual del 1,71 %, acumulando una inflación del 5 %.

A marzo de 2025, la cartera del sistema bancario alcanzó los USD 29.461 millones, lo que representa un incremento de USD 257 millones respecto a diciembre de 2024. En el mismo período, los depósitos del público totalizaron USD 31.523 millones, un aumento de USD 187 millones.

En este contexto, el principal hito del año fue el resultado neto del Banco, con una utilidad de USD 56,19 millones, medida al tipo de cambio oficial de diciembre de 2024. Este desempeño posicionó al Banco Ganadero en el primer lugar en utilidades absolutas y relativas dentro del sistema bancario boliviano.

Durante el año continuamos invirtiendo en tecnología, optimizando procesos y mejorando la experiencia del cliente. Además, incrementamos nuestra base de clientes activos. El próximo desafío consiste en incorporar en nuestro portafolio productos relacionados con criptoactivos, como una alternativa frente a la escasez de moneda extranjera.

Banco Ganadero ha fortalecido su calidad de servicio, medida mediante el Net Promoter Score (NPS), y ha incrementado su cartera de préstamos al sector privado —principalmente durante el segundo semestre—, manteniendo niveles saludables de cartera, alta liquidez y solvencia, así como una rentabilidad destacada.

El año 2025 será decisivo para el país y el gobierno, con el desafío de consolidar la recuperación económica, reducir la inflación y la pobreza, y normalizar el mercado cambiario.

Reafirmamos nuestro compromiso de generar valor mediante una gestión sostenible, orientada al bien común, con énfasis en el medio ambiente, la educación, la salud y el cumplimiento de los requerimientos normativos.

Estoy convencido de que vamos por el camino correcto. Así lo reflejan nuestros indicadores y el reconocimiento alcanzado en el ranking Merco de Reputación Corporativa, donde ocupamos el 16.º lugar, y en Great Place to Work (GPTW), donde fuimos reconocidos por quinta vez como uno de los mejores lugares para trabajar en Bolivia.

Junto con la Asociación de Bancos Privados de Bolivia (ASOBAN), seguimos impulsando la plataforma educativa DESCUBRE, con el objetivo de fortalecer el conocimiento y las habilidades financieras de los usuarios, promoviendo además la seguridad en las transacciones y los derechos de los consumidores.

Finalmente, en nombre del Directorio del Banco Ganadero, agradezco profundamente a nuestros funcionarios por su compromiso, y a nuestros clientes y accionistas por su confianza y apoyo.

Los invito a recorrer este informe y a sumarse a nuestro camino hacia la sostenibilidad. Sus comentarios y sugerencias son esenciales para nuestra mejora continua.



J. Ronald Gutiérrez López





2 | Acerca del Reporte





3 | ¿Quiénes Somos?



Lo que presentamos

La presentación anual de un informe claro y transparente que comunica nuestra gestión y desempeño nace de la firme creencia y responsabilidad que la rendición de cuentas es clave para crecer de forma sostenible y así, mejorar el día a día de nuestros clientes.

Este año hemos fusionado el Informe de Responsabilidad Social Empresarial que norma el regulador con el Informe de Sostenibilidad referenciado al estándar de reportes de la Global Reporting Initiative (GRI), como parte de las sanas prácticas que incorporamos en nuestra gestión.

Partiendo de una visión estratégica común, con foco en el cliente, y a través de un propósito que define nuestra identidad; trabajamos para brindar una experiencia diferenciadora que enriquezca a las personas, las organizaciones y a la sociedad en su conjunto.

Desde nuestra cultura, buscamos crear valor a largo plazo para todos nuestros grupos de interés y reflejar nuestro compromiso con el desarrollo sostenible en cada una de nuestras acciones.

Detalles organizacionales

GRI 2-1

Mediante Resolución de la Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras de Bolivia N° 074/94 del 31 de marzo de 1994, se autorizó el funcionamiento del Banco Ganadero S.A. a partir del 4 de abril de 1994 y mediante la Resolución SB/025/94 del 31 de marzo de 1994, se otorgó el certificado de funcionamiento para efectuar las operaciones financieras permitidas por Ley.

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 estos propósitos el Banco presentó ante ASFI todos los requisitos aplicables para el funcionamiento como Banco Múltiple y procedió con la adecuación y modificación de sus estatutos.

El Banco tiene su oficina central en Santa Cruz y cuenta con oficinas y agencias urbanas y rurales en los nueve Departamentos del país contando con cobertura al 100% en territorio nacional.

En 2024 expandimos nuestra presencia a Potosí, donde inauguramos una agencia que ofrece todos nuestros productos y servicios. Así también abrimos dos agencias MYPE en La Paz (16 de Julio y Uyustus).

Por su parte, sentamos presencia en áreas rurales y en ciudades intermedias como Montero, Riberalta, Quillacollo, Okinawa, La Bélgica, Minero y Pailón, y donde no contamos con oficinas físicas, llegamos a través de oficinas externas como las que tenemos en las localidades de San Ignacio de Velasco, Colpa Bélgica, Gutiérrez, San Rafael, Mojocoya, Loreto y San Javier (Beni).

Departamento	Municipio	Clasificación del Municipio
Chuquisaca	Zudáñez	Rural
Chuquisaca	Mojocoya	Rural
Santa Cruz	Porongo	Rural
Santa Cruz	Okinawa Uno	Rural
Santa Cruz	San Ignacio de Velasco	Rural
Santa Cruz	San Rafael	Rural
Santa Cruz	Pailón	Rural
Santa Cruz	Colpa Bélgica	Rural
Santa Cruz	Gutiérrez	Rural
Santa Cruz	Mineros	Rural
Santa Cruz	San Miguel de Velasco	Rural
Beni	San Javier	Rural

Cuadro de elaboración propia.



Objetivo social

El objetivo social del Banco consiste en apoyar al desarrollo de las actividades productivas y comerciales del país; el objetivo financiero, en cambio, es obtener una adecuada rentabilidad del capital invertido; en forma sostenida en el tiempo.

La evolución de los principales indicadores del Banco, aseguran su solidez y solvencia. Por su parte, las actividades del Banco son desarrolladas de acuerdo con políticas prudentes de administración, acompañadas de un servicio personalizado, ágil y moderno para satisfacer las necesidades de sus clientes.

Para alcanzar sus objetivos, el Banco efectúa las operaciones de intermediación financiera activas, pasivas, contingentes y de servicios, tanto en moneda nacional como extranjera, que se detallan en el Título II, Capítulo I, de la Ley de Servicios Financieros, autorizadas por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI.

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. Valores





Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad

GRI 2-2

En este informe se incluye al Banco Ganadero S.A. (nombre legal), que para efectos de este reporte se utilizará la denominación "Banco Ganadero", como nombre comercial, cuya propiedad está mayormente a favor de la Sociedad Controladora Ganadero S.A. con el 78.84%, y el resto está distribuido entre otros accionistas personas naturales y jurídicas.

Asimismo, el Banco Ganadero, forma parte del Grupo Financiero Ganadero junto con la Sociedad Administradora de Fondos de Inversión S.A. (GanaSafi S.A.), la sociedad GanaValores Agencia de Bolsa S.A. y la Sociedad Controladora Ganadero S.A., controladas todas por ésta última.

Presentación de la organización y estructura como Grupo

Banco Ganadero forma parte de la Sociedad Controladora, que tiene como objeto social exclusivo la dirección, administración, control y representación del Grupo Financiero Ganadero, actualmente compuesto también por GanaValores Agencia de Bolsa S.A. y Ganadero Sociedad Administradora de Fondos de Inversión S.A., pudiendo extender el objeto social a las personas jurídicas que, debidamente autorizadas por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), más adelante integren el Grupo.



La Ley N°393 de Servicios Financieros establece que los grupos financieros deben estar organizados bajo la dirección y control común de una Sociedad Controladora autorizada por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI).

Cumpliendo con lo establecido en la normativa vigente, se conforma la Sociedad Controladora Ganadero S.A., constituida en la ciudad de Santa Cruz de la Sierra, Estado Plurinacional de Bolivia. La Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI) mediante Resolución ASFI/879/2018 otorga la Licencia de Funcionamiento ASFI/010/2018, a la Sociedad Controladora Ganadero S.A. como Sociedad Controladora del Grupo Financiero Ganadero, para que inicie actividades a partir del 2 de julio de 2018.



Hitos de la gestión



Nuevo servicio QRápido

+170 Propietarios afiliados y USD 1000 mil recadudados en los 10 primeros días de lanzamiento del servicio.



Ahorro Inteligente en GanaMóvil

1.500 Clientes con metas de ahorro por un valor total de USD 2M.

MEJORA EN LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE



Implementación de Remesa en Yolo Pago

Primera billetera móvil en implementar el servicio: más de 1K remesas cobradas por un valor total de Bs. 1M (en los últimos 4 meses).



Cobro de Remesas en ATM

700 Remesas cobradas por el nuevo canal habilitado (en los últimos 5 meses).

Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto

GRI 2-3

Este informe sigue la periodicidad anual, reportando información desde el 1 de enero al 31 diciembre de 2024. Las Memorias financieras siguen también una periodicidad anual.

Estamos comprometidos con el diálogo con nuestros grupos de interés, por ello invitamos a contactarse con nosotros para dejar comentarios, sugerencias y observaciones sobre este documento.

Contacto: María Reneé Hurtado Vaca

Email: responsabilidad.social@bg.com.bo

Tel.: (591 3) 317 3000

Dirección: Calle Bolívar N° 99

Web: www.bg.com.bo

Actualización de la información

GRI 2-4

En este reporte, se tienen actualizaciones por motivos de revisión de nuestro proceso de materialidad GRI 3-1. La revisión la presentamos de forma específica en el proceso de materialidad GRI 3-1 y la lista de temas materiales GRI 3-2.

El presente informe fue realizado por un equipo multidisciplinario en coordinación con el apoyo y guía de ICR Systems & Management SRL, en el marco del **Programa de Negocios Competitivos GRI 2025**.

Creación de valor

ASFI RSE apartados 1,2 y 4

La planificación estratégica del Banco permite alinear objetivos, planes de acción y recursos hacia el cumplimiento de nuestra visión: convertirnos en la institución financiera con mayor innovación, mejores servicios y mayor rentabilidad en el país.

Para la gestión 2024, se definió la siguiente estrategia: "Continuar impulsando la transformación digital y la aplicación de metodologías ágiles en nuestro modelo de negocio, así como la integración con el conglomerado de empresas del Grupo



Financiero Ganadero, con el fin de fortalecer nuestra imagen de marca en los distintos nichos de mercado en los que competimos y generar mayor rentabilidad”.

Fomentamos una gestión integral que involucra criterios ASG (ambientales, sociales y de gobernanza) en la toma de decisiones. Este informe anual se estructura desde la perspectiva de los nuevos Estándares Universales GRI 2021, vinculando nuestras acciones con los impactos positivos y negativos que generamos en el camino hacia el desarrollo sostenible, y articulándolos con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

Sobre esta base, definimos objetivos y metas que nos permiten medir nuestro desempeño sostenible, alineando dichos compromisos con los ejes de nuestra estrategia de RSE.



Sistema de Gestión de RSE

El sistema de gestión de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) está compuesto por políticas, normativas, procedimientos, el Cuadro de Mando Integral (CMI), el plan estratégico y otros lineamientos clave. Estos elementos nos permiten gestionar de forma estructurada, dentro del marco estratégico y normativo de nuestro giro de negocio.

Descripción de la incorporación de la RSE en la planificación estratégica

ASFI RSE Apartado 1

Desde hace 30 años, el Banco Ganadero trabaja con el propósito de contribuir activamente al desarrollo económico, financiero y social del país. La RSE ha sido parte inherente de nuestra cultura institucional desde el inicio, aunque fue formalizada en 2013 mediante la adopción de una política específica de RSE, en cumplimiento con los lineamientos normativos y estratégicos.

Ese mismo año, se incorporaron objetivos de RSE en la planificación estratégica institucional. Desde entonces, dichos objetivos se traducen en metas medibles mediante indicadores de desempeño (KPI), monitoreados regularmente a través del CMI. Las acciones relevantes se reportan mensualmente al Directorio.

Para 2024 el objetivo RSE delineó un modelo de gestión que responda a las exigencias locales e internacionales propias de la sostenibilidad e instrumentó la gestión de acuerdo con el siguiente esquema:

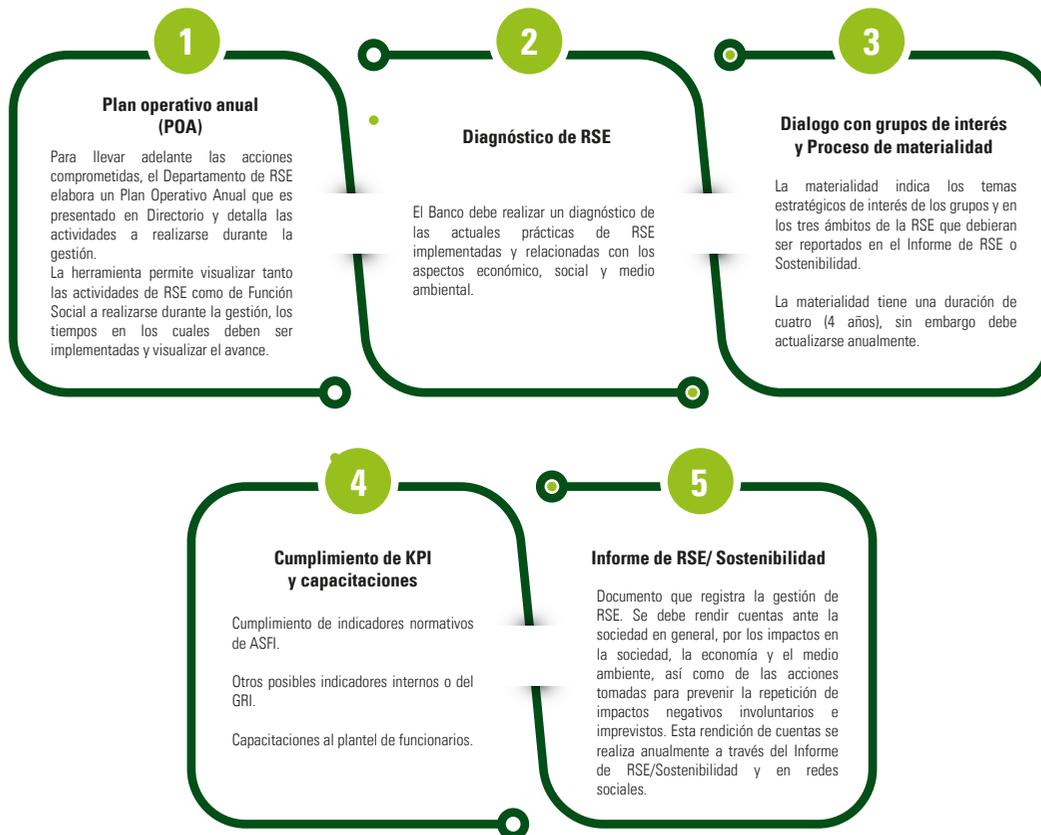
Esquema de instrumentación de la gestión de RSE

- 1. Plan Operativo Anual:** Elaborado por el Departamento de RSE y aprobado por el Directorio. Detalla las actividades de RSE y Función Social, sus plazos de ejecución y avances.
- 2. Diagnóstico de RSE:** El Banco – a través de RSE- realiza un diagnóstico de las actuales prácticas de RSE implementadas y relacionadas con los aspectos económico, social y medio ambiental.
- 3. Diálogo con grupos de interés y proceso de materialidad:** La materialidad indica los temas estratégicos de interés de los grupos y en los tres ámbitos de la RSE que debieran ser reportados en el Informe de RSE o Sostenibilidad. La materialidad tiene una duración de cuatro (4 años), sin embargo, se revisa anualmente.
- 4. Informe de RSE/Sostenibilidad:** Documento que registra la gestión de RSE. La entidad supervisada debe rendir cuentas ante la sociedad en general, por sus impactos en la sociedad, la economía y el medio ambiente, así como de las acciones tomadas para prevenir la repetición de impactos negativos involuntarios e imprevistos. Esta rendición de cuentas se realiza anualmente a través del Informe de RSE y Sostenibilidad y se difunde en el portal web con apoyo de redes sociales.



Plan estratégico de RSE

Este plan se encuentra alineado con los Reglamentos de RSE, Función Social y del Consumidor Financiero. Además, incorpora buenas prácticas internacionales basadas en normas como la ISO 26000 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).



Política de Responsabilidad Social Empresarial ASFI RSE 1E

Para el Banco Ganadero la Responsabilidad Social es la forma de gestionar los negocios y actividades de manera integrada, ética y transparente incorporando consideraciones económicas, ambientales y sociales en la toma de decisiones relacionadas con sus grupos de interés.

Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales GRI 2-6

Productos y Servicios

Nuestros clientes forman parte de un amplio ecosistema, donde cada uno necesita una propuesta de valor que se adapte a sus necesidades. La propuesta comercial del Banco Ganadero está constituida por tres líneas de negocio:



BANCA MINORISTA

- Banca de Personas
- Banca MyPE



BANCA EMPRESA Y CORPORATIVA

- Banca de Empresa
- Banca Productiva
- Banca PyME



BANCA INSTITUCIONAL

- Comercio Exterior
- Mesa de Dinero
- Tesorería



Productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social
ASFI RSE 2E

BANCA MINORISTA	BANCA EMPRESAS Y CORPORATIVA	BANCA INSTITUCIONAL
Producto Gana Sueldo	Crédito al sector ganadero	Giros y Remesas familiares
Crédito de consumo	Crédito al sector agrícola	Aplicación móvil
Crédito hipotecario de vivienda	Crédito al sector lechero	Educación financiera
Educación financiera	Crédito al sector porcicultor	
Aplicación móvil	Educación financiera	
Billetera móvil	Aplicación móvil	
Condiciones especiales	Crédito Menonita (ganadero y agrícola)	
Puntos de atención móvil		

Mercados atendidos

El Banco tiene presencia en los nueve departamentos del país, llegando con su diverso portafolio de productos y servicios y con la misma comodidad y calidad de atención en todas sus oficinas y adaptándose a las características demográficas de cada región.

Es así como el Banco está presente a lo largo y ancho del país, atendiendo con calidad a sus distintos segmentos de clientes y agilizando la operativa general, a fin de ofrecer una excelente experiencia de cliente. A diciembre de 2024, Banco Ganadero está presente en los nueve departamentos del país.

Algunas cifras





Empleados

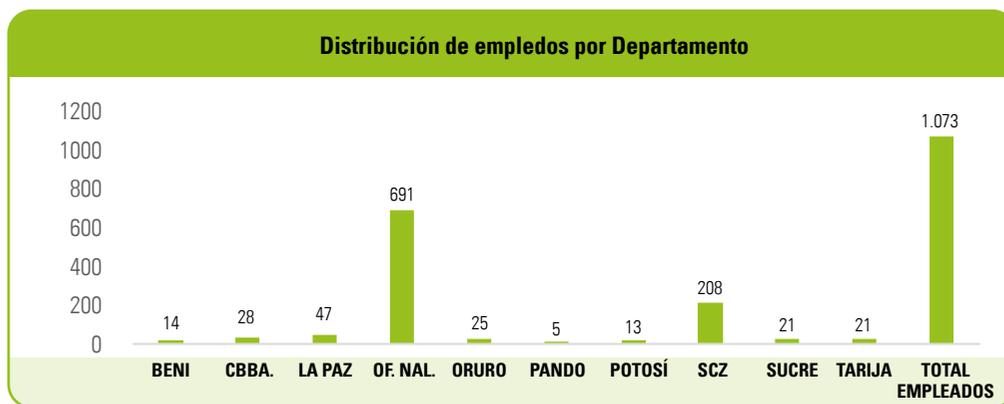
GRI 2-7

En el Banco Ganadero, estamos convencidos de que nuestro equipo humano es el motor que impulsa todo lo que logramos. Todos compartimos un propósito común: “Contribuir al desarrollo del país viabilizando con calidad y eficiencia los proyectos empresariales y de vida de nuestros clientes y usuarios, sobre la base del respeto a su persona y a su tiempo”.

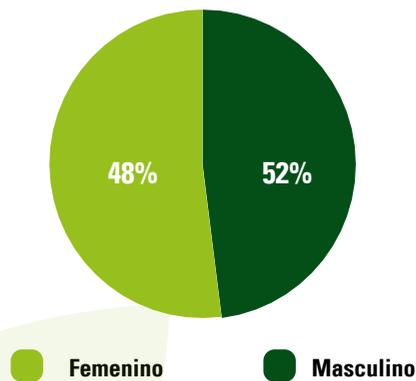
Durante 2024, **1.073 personas** trabajaron día a día con el compromiso de simplificar la vida de quienes nos eligen. Nos une un propósito claro y un deseo compartido de generar impacto positivo en cada interacción.

Somos un equipo diverso, dinámico y comprometido, que se adapta a los desafíos y evoluciona constantemente. Del total de funcionarios, 48 % son mujeres y 52 % hombres.

Distribución de empleados por Departamento (ciudad)



Desglose por género





GOBIERNO CORPORATIVO

Estructura de gobernanza y composición

GRI 2-9

El Gobierno Corporativo del Banco Ganadero está conformado por el Directorio y la Alta Dirección, quienes cumplen funciones claramente definidas para garantizar una gobernanza sólida, efectiva y alineada con nuestra agenda estratégica.

El Directorio es el máximo órgano de gobierno. Es el encargado y responsable de determinar la estructura organizacional, crear los Comités y las Gerencias que considere necesarios para implementar la estrategia definida y alcanzar los objetivos propuestos. Sus miembros se reúnen formalmente al menos una vez al mes, para aprobar los presupuestos y los planes de gestión estratégicos y de inversión; validar la política social y ambiental y; monitorear el efectivo cumplimiento de las metas de negocio definidas. También participan de una serie de capacitaciones relacionadas a la sostenibilidad, lo que aporta esta visión en su gestión.

Visión general del gobierno corporativo

El Banco Ganadero orienta su gestión bajo principios de ética, transparencia y responsabilidad, alineados con las mejores prácticas de Gobierno Corporativo. Estos principios regulan tanto la estructura organizativa como el funcionamiento interno, y fortalecen la confianza con todos nuestros grupos de interés.

Durante la gestión 2023, actualizamos la Norma de Gestión Organizacional, ajustando la estructura interna y reconfigurando los Comités del Banco en concordancia con nuestra nueva estrategia de negocios y modelo de gestión operativa.

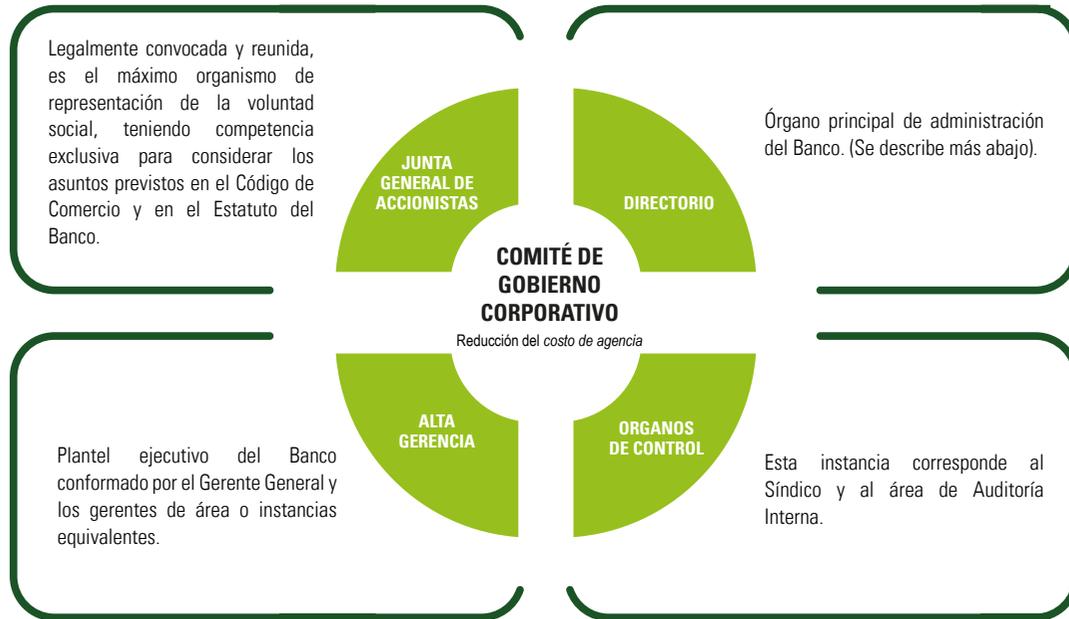
Estructura de Gobierno

La estructura de gobierno está compuesta actualmente por catorce (14) Comités Directivos en el cual participan gerentes de área e invitados de acuerdo con el tema a tocar, doce (12) Comités Ejecutivos y dieciséis (16) Mesas de Trabajo internas en el cual participan gerentes de área, jefes y líderes de equipos.





Órganos de Gobierno



Instrumentos y estándares de conducta

El Banco Ganadero continúa fortaleciendo su marco de Gobierno Corporativo y potenciando su solidez y efectividad para los próximos años. Esto es clave para liderar como un Banco responsable y para superar los múltiples desafíos a los que se enfrenta Bolivia en la actualidad. La apuesta por la mejora continua de los estándares y herramientas de gobierno corporativo busca garantizar la equidad de los derechos de los accionistas, la transparencia en la gestión y en la rendición de cuentas a los inversores y a la sociedad.

El Banco cuenta con un conjunto de códigos y reglamentos que se constituyen en instrumentos marco para el trabajo transparente, ético, y dirigido a altos estándares de conducta. Entre ellos, el código de gobierno corporativo, código de ética y código de conducta.





Composición del Directorio

ASFI RSE 1D

El Directorio del Banco está constituido en la actualidad por 10 directores, de los cuales 5 son titulares, a través de un presidente, un vicepresidente, un secretario, 2 vocales y 5 son directores suplentes.

El Directorio tiene funciones y responsabilidades definidas de acuerdo con la normativa vigente, velando por la sustentabilidad del negocio y la sociedad en general, desde la toma de decisiones responsable, transparente y eficiente para contribuir desde nuestro rol como entidad financiera en el desarrollo sostenible.

Directorio titular

Cargo	Nombre	Grupo etario
Presidente	Fernando Monasterio Nieme	Mayor de 60 años
Vicepresidente	Javier Suárez Ramírez	Mayor de 60 años
Secretario	Ronny Alberto Suarez Justiniano	Mayor de 60 años
Vocal	Jorge Arias Lazcano	Mayor de 60 años
Vocal	Jorge Antonio Asbún Rojas	Mayor de 60 años

Síndico titular

Cargo	Nombre	Grupo etario
Síndico	Horacio Eduardo Molteni Guiance	Mayor de 60 años

Directorio suplente

Cargo	Nombre	Grupo etario
Suplente	Oswaldo Monasterio Nieme	Mayor de 60 años
Suplente	Wolfgang Peña Claros	Mayor de 60 años
Suplente	Rafael Deheza Cronembold	Mayor de 60 años
Suplente	Mery Nancy Suárez Parada	Entre 51 a 60 años
Suplente	Guillermo Krützfeldt Monasterio	Entre 31 a 40 años

Síndico suplente

Cargo	Nombre	Grupo etario
Síndico	Daysi Gabriela Ruiz Justiniano	Entre 51 a 60 años



Perfil de ejecutivos

La Alta Dirección del Banco, bajo el liderazgo del Directorio, conduce la gestión hacia el cumplimiento de la misión y visión institucional. Todos los cargos son ocupados por profesionales bolivianos.

Actualmente, la Gerencia General y la presidencia del Directorio están ocupadas por hombres, mientras que el área de Recursos Humanos está liderada por una mujer. El Departamento de Responsabilidad Social Empresarial coordina transversalmente con otras áreas para reportar resultados e impactos.

Los miembros de Alta Dirección son responsables de diseñar, facilitar y ejecutar estrategias orientadas al desarrollo sostenible y reportan directamente a la Gerencia General.

Alta dirección

Nombre de ejecutivo	Cargo
Jaime Ronald Gutiérrez Lopez	Gerente General
Wilfredo Chacón Argandoña	Gerente de Operaciones
Mario Antonio Franco Teixeira	Gerente de Banca Empresas y PYME
Eduardo Víctor Chambi Ibáñez	Gerente de Créditos y Cobranza
Adolfo Guzmán Rodríguez	Gerente de Finanzas
Walter Hugo García Rocha	Gerente de Auditoría
José Edgardo Cuéllar Crespo	Gerencia de Desarrollo de Nuevos Negocios
Pedro Antonio De Urioste Prieto	Gerente de Asesoría Legal
Carlos Melchor Díaz Villavicencio	Gerente de Banca Personas y MYPE
Mauricio Egúez Flambury	Gerente de Transformación
Saulo Alejandro Mostajo Castelú	Gerente de Riesgo Integral
Vladimir Ignacio Wayar Sanzetenea	Gerente de Tecnología de la Información
Mónica Elizabeth Morin Caballero	Gerente de Recursos Humanos

Principales ejecutivos (Gerencias de área intermedias)

Nombre de ejecutivo	Cargo
Nancy Paola Torcuato	Gerente de Banca Personas y Sucursales
José Fernando Limpías Salvatierra	Gerente de Banca Productiva
José María Ríos Villegas	Gerente de Banca MyPE
William Arias Paz	Gerente de Banca PyME
Roberto Alba Aguilera	Gerente de Administración de Garantías
Sergio Arano Solíz	Gerente Regional Santa Cruz
Sergio Freddy Burgoa Sánchez	Gerente Regional La Paz
Luis Rimsky Romero Zambrana	Gerente Regional Cochabamba
Álvaro Fernando Bruckner Becerra	Gerente Regional Beni
Paola Alejandra Nacif Nieme	Gerente Regional Tarija
Ricardo Rivero Vaca	Gerente Regional de Oficina Sucre
Nelsa Hurtado Carballo	Gerente Regional de Oficina Pando
Edwin Quinteros Carrillo	Gerente Regional de Oficina Potosí



Sistema de control interno

ASFI RSE 1G

Con la finalidad que se desarrolle, implemente y mantenga un **sistema de control interno** adecuado, el Banco lleva adelante esta tarea a través de cuatro comités. Aunque cuenta también con una serie de Comités, tanto directivos como ejecutivos, en este acápite sólo se muestran aquellos que apoyan el sistema de control interno.

La figura a continuación muestra el sistema y las principales funciones que dichos comités cumplen.



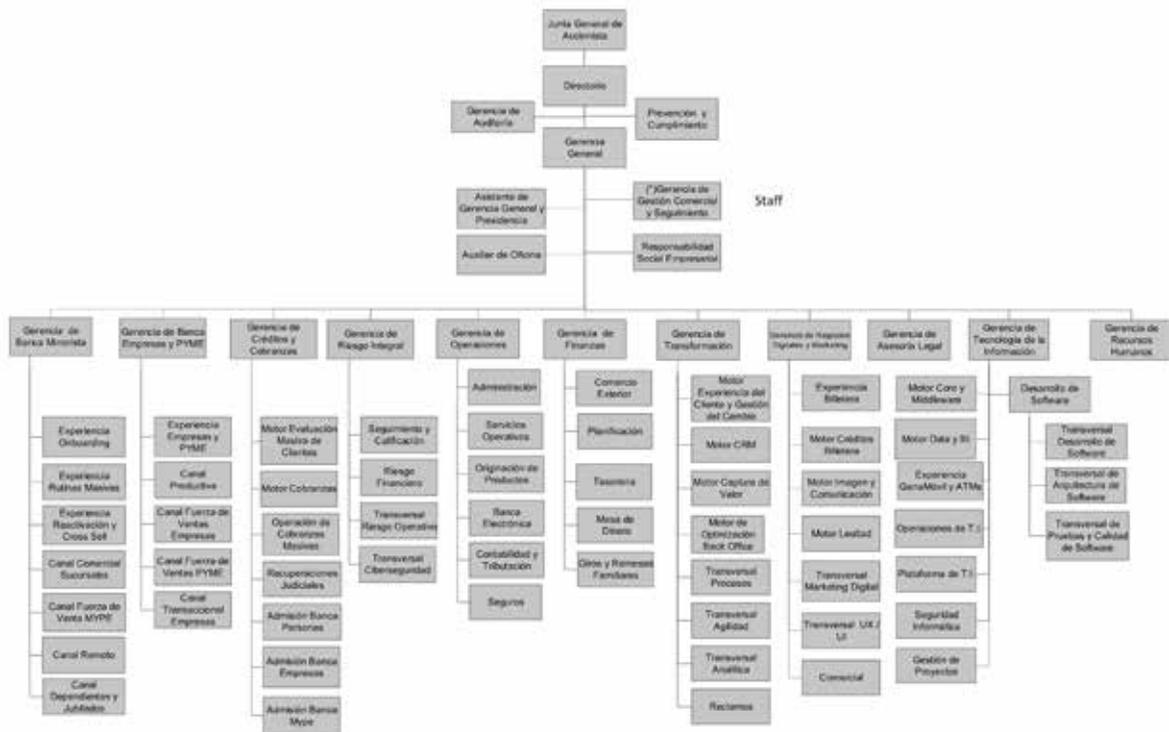


Estructura organizacional

El Banco cuenta con una estructura organizacional formalmente definida, que establece funciones, responsabilidades, requisitos por cargo, niveles de autoridad y líneas de reporte claras, conocidas y aplicadas por todos los funcionarios.

La estructura jerárquica es aprobada por el Directorio a propuesta del Gerente General y se revisa anualmente, con el fin de garantizar su alineación con la estrategia institucional.

Toda modificación a esta estructura debe estar acompañada por la actualización correspondiente de los manuales de procesos y funciones relacionados. La Gerencia de Transformación es la unidad responsable de mantener esta documentación al día y de implementar los cambios necesarios.





POLÍTICAS Y CUMPLIMIENTO

Cumplimiento de la legislación y las normativas

GRI 2-27 / ASFI RSE 1N

Durante el período 2024, el Banco incurrió o fue sujeto de 16 sanciones pecuniarias por las que pagó el monto de USD. 327.668.- por incumplimiento de la legislación y normativa de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), de las cuales, una de ellas tiene un importe significativo, correspondiente a una multa por omisión de solicitud de trámite de no objeción de ASFI por USD. 306.446.-

Cumplimiento de leyes y normativas	Dato 2024	
Cantidad de multas por el no cumplimiento de leyes y regulaciones	En el año	16
	Acumulado	27
Monto pagado por multas por el no cumplimiento de leyes y regulaciones	En el año	\$327.668
	Acumulado	\$365.574
Cantidad de casos que derivaron en multas por el no cumplimiento de la legislación y las normativas	En el Año	0
Cantidad de casos que derivaron en sanciones no monetarias por el no cumplimiento de la legislación y las normativas vigentes	En el Año	0

Grupos de Interés

GRI 2-29

Para el Banco Ganadero el vínculo con sus grupos de interés es un tema estratégico y le permite contribuir al desarrollo sostenible del país.

El Banco 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 identificaron nueve grupos: 1. Clientes, 2. Usuarios, 3. Acreedores, 4. Accionistas, 5. Competencia, 6. Proveedores, 7. Población, 8. Reguladores y 9. Funcionarios.

Se identificaron nueve grupos:

01
 CLIENTES

02
 USUARIOS

03
 ACREEDORES

04
 ACCIONISTAS

05
 COMPETENCIA

06
 PROVEEDORES

07
 POBLACIÓN

08
 REGULADORES

09
 FUNCIONARIOS



Canales de diálogo y mecanismos de relacionamiento con grupos de interés

Los canales de diálogo y mecanismos de relacionamiento con grupos de interés se refieren a las formas y procesos mediante los cuales una organización se comunica, interactúa y construye relaciones con las personas o entidades que se ven afectadas por sus actividades o que pueden influir en ellas.

Son herramientas fundamentales para garantizar la transparencia, la protección de los derechos de los consumidores financieros y la estabilidad del sistema financiero.

Grupo de interés	Canal de diálogo	Mecanismos de relacionamiento
Accionistas	Memoria anual Correo Informe de RSE Correspondencia	Reuniones Junta general ordinaria
Acreedores	Memoria anual Informe de RSE Correspondencia	Junta general extraordinaria Reuniones
Clientes	Punto de reclamo Memoria anual Informe de RSE Red de oficinas Canal de denuncia Contact center (línea gratuita) Portal web Redes sociales Punto de reclamo	Estudios de satisfacción Encuestas
Usuarios	Memoria Anual Informe RSE Red de oficinas Canal de denuncias Contact center Portal web Redes sociales	Estudios de satisfacción Encuestas
Funcionarios	Intranet Correo electrónico Canal de denuncia Código de ética Código de conducta Boletines Correspondencia	Reuniones (presenciales / telefónicas)
Reguladores	Informe RSE Reportes periódicos Punto de reclamo Memoria anual	Encuestas
Población	Informe de RSE Portal web Contact center Redes sociales Notas de prensa Comunicados Teléfono Redes sociales	Estudios de satisfacción
Proveedores	Correo electrónico Canal de denuncia Comunicados Boletines	Estudios Encuestas
Competencia	Memoria anual Informe de RSE y Sostenibilidad ASOBAN	Comunicados Redes sociales



Calificación de desempeño de RSE

En cumplimiento a la norma ASFI, el Banco Ganadero se somete anualmente a una calificación de su desempeño de RSE. AESA Ratings es la empresa que emite su calificación bajo metodología propia e incorporando los aspectos normativos.

Después de haber analizado los factores relevantes determinados en su metodología, AESA calificó al Banco con la nota **R1+**.

La calificación sugiere que el Banco Ganadero mantiene un **Muy Alto** compromiso social traducido en objetivos, estrategias, políticas, procedimientos y resultados **en la escala más alta de la calificación (DRSE1)**.

Esta no es una verificación externa.



El resumen del informe es representado por los siguientes cuadros.

Calificación DRSE	Escala	Puntaje
Calificación DRSE - Nivel 1	R1+	9,9
Áreas de Evaluación	Atributo	Puntaje
Evaluación Marco	Muy Fuerte	10
"Marco Estratégico Social y Gestión de RSE"	Muy Fuerte	10
Relación con Cliente	Muy Fuerte	10
Relación con Otros Grupos de Interés	Muy Fuerte	9,6
Medio Ambiente	Muy Fuerte	9,9

Fuente: AESA Ratings

"R1: BGA mantiene Muy Alto compromiso social traducido en objetivos, estrategias, políticas, procedimientos "

Historial de Calificación	
Gestión 2014	R3-
Gestión 2015	R3
Gestión 2016	R3+
Gestión 2017	R2
Gestión 2018	R2+
Gestión 2019	R1-
Gestión 2020	R1
Gestión 2021	R1+
Gestión 2022	R1+
Gestión 2023	R1+





4 | Nuestro Enfoque en Sostenibilidad



ANÁLISIS DE MATERIALIDAD

El objetivo del análisis de materialidad es definir el contenido del Informe de RSE y Sostenibilidad 2024, identificando los aspectos clave que maximicen nuestro impacto en el desarrollo sostenible. Esto incluye el análisis de nuestras actividades, sus impactos, así como las expectativas e intereses de nuestros grupos de interés y de la propia institución.

Proceso de determinación de los temas materiales GRI 3-1

La materialidad es un proceso de análisis que permite identificar los temas relevantes que impactaron —en ámbitos económico, social y ambiental— durante la gestión 2024.

Esta evaluación también permite determinar la importancia relativa de cada tema en función de su influencia sobre las decisiones, preocupaciones y expectativas de los grupos de interés. Para este informe, estos grupos fueron representados principalmente por miembros de la Alta Gerencia.

De acuerdo con la Nueva Estructura de Estándares GRI 2021, cumplimos con los Fundamentos de GRI-1 y hemos informado sobre el contexto y el entorno de la Empresa para comprender los impactos de nuestras operaciones. En este contexto, se incluyó el análisis de materialidad, la recolección de información a través del diálogo con nuestros grupos de interés representados internamente, abarcando temáticas acerca de prioridades, intereses, necesidades y expectativas respecto del desempeño de nuestra institución y la importancia de los impactos positivos y negativos desde nuestra cadena de valor.

El análisis de materialidad de la gestión 2024 siguió los siguientes pasos:



Revisión y actualización de la materialidad gestión 2024

La materialidad en Banco Ganadero es un proceso dinámico. Por ello la revisamos periódicamente y de forma anual la evaluamos para reflejar los cambios de condiciones, de expectativas de las partes interesadas y de tendencias de contexto de sostenibilidad.

Las opiniones y expectativas de las partes interesadas y sus representantes pueden cambiar debido a diversos factores, entre ellos: mejor comprensión de los componentes que determinan la materialidad y mayor comprensión de los impactos identificados/evaluados en la gestión anterior.

El compromiso anual con el contexto de sostenibilidad nos ayuda a comprender estos cambios para actualizar nuestra materialidad.

Por ello y a partir de nuestra Lista de Temas Materiales de la gestión 2023 implementamos en el año 2024 una revisión siguiendo los siguientes pasos, que fueron documentados en una Ficha de Diálogo II, que dará continuidad al proceso de materialidad de la gestión anterior.



Análisis de significancia de temas materiales

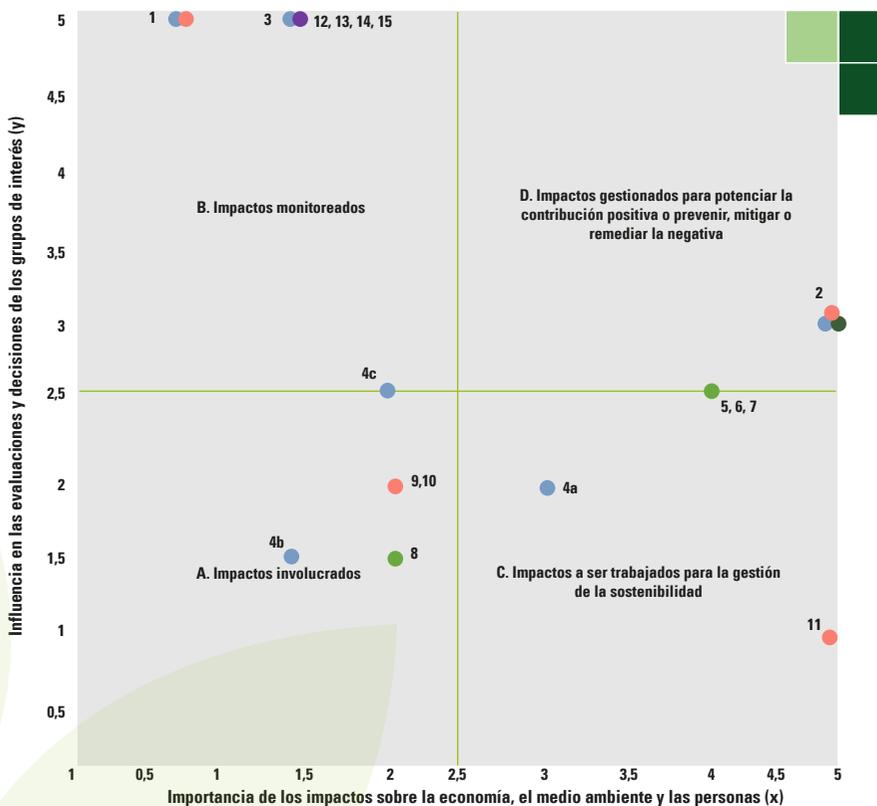
- Consultamos a públicos internos para priorizar los temas materiales según la importancia para que puedan ser gestionados.
- Los pasos descritos en este análisis de materialidad fueron documentados en una ficha de diálogo.
- Representantes de cinco (5) áreas de nuestros grupos de interés a través de un breve taller virtual.

Este ejercicio nos dio como resultado una Matriz de Materialidad y una tabla de impactos analizados según estándares internacionales de referencia.

Pasos de la revisión de los temas materiales

1. Involucramiento de las partes interesadas para la “influencia en las decisiones de los grupos de interés”.
2. Identificación de los temas materiales para precisión o si fuera el caso, eliminación.
3. Identificación de los nuevos temas materiales a ser complementados.
4. Representación de los resultados mediante la Matriz de Evaluación de Temas Materiales y la lista oficial de temas GRI 3-2, que forman parte del Informe de RSE y Sostenibilidad 2024.

A continuación, se presentan los resultados de esta revisión, expresados en la Matriz de Evaluación de Temas Materiales, que clasifica los impactos según su importancia, escala y nivel de afectación, en línea con los lineamientos del Estándar GRI 3-3, para una gestión diferenciada en los ámbitos económico, ambiental y social.



Ámbito	Color
Económico	●
Ambiental	●
Social	●



Lista de temas materiales

GRI 3-2

Estos cambios se refieren a los siguientes temas materiales:

- Implicaciones y riesgos derivados del cambio climático (criterios ASG)
- Anticorrupción (Gestión del fraude).
- Formación integral en medio ambiente.

Ámbito	Temas Materiales GRI 3-2	Grupos de interés	Función	Impacto	Real/Potencial	Positivo/Negativo
●	Desempeño económico	Funcionarios	Gerencia de Finanzas y de Gerencia Recursos Humanos	N/A (es normativo)	Real	Positivo
●	Implicaciones y riesgos derivados del cambio climático (criterios ASG)	Clientes (Banca Empresa, Productiva y Pyme)	Riesgo Integral	Gestionar impactos indirectos potencialmente negativos de la cartera SARAS	Real	Positivo
●	Presencia en el mercado	Funcionarios	Gerencia de Recursos Humanos	Mantenimiento de un salario competitivo a nivel mercado	Potencial	Negativo
●	Anticorrupción (Conflictos de interés)	Funcionarios	Gerencia de Riesgo Integral	Conciencia de los empleados respecto de la corrupción y cómo combatirla	Real	Positivo
	Anticorrupción (Conflictos de interés)	Funcionarios	Gerencia de Riesgo Integral	Evitar pérdidas y afectación a la reputación	Real	Positivo
●	Cumplimiento de leyes	Reguladores	Gerencia de Operaciones	Reducción de sanciones y multas	Real	Positivo
●	Materiales	Comunidad	Gerencia de Operaciones	Reducción de la generación o acumulación de residuos en oficinas (oficinas convenidas en SC)	Real	Positivo
●	Agua	Comunidad	Gerencia de Operaciones	Disminuir la huella hídrica oficina corporativa central SC	Potencial	Negativo
●	Energía	Comunidad	Gerencia de	Disminuir el consumo de energía en oficina corporativa central SC	Potencial	Negativo
●	Formación y educación	Colaboradores	Gerencia de Recursos Humanos	Comprensión de los riesgos derivados del cambio climático y las oportunidades SARAS.	Real	Positivo
●	Cambios operacionales	Colaboradores	Gerencia de Recursos Humanos	Estabilidad laboral	Real	Positivo
●	Salud y seguridad de los clientes	Clientes	Gerencia de Transformación	N/A (es normativo)	Real	Positivo
●	Privacidad del Cliente	Clientes	Gerencia de Transformación	N/A (es normativo)	Real	Positivo
●	Reducción de Desigualdades	Consumidores financieros	Gerencia de Negocios Digitales y Marketing	N/A (es normativo)	Real	Positivo
●	Universalidad (acceso a todos los servicios)	Consumidores financieros	Gerencia de Negocios Digitales y Marketing	N/A (es normativo)	Real	Positivo





5 | Nuestra Gestión Económica



DESEMPEÑO ECONÓMICO

Estándar 201 (2016) / ASFI RSE apartados 2 y 3

Los siguientes contenidos de gestión de temas materiales abarcan cada uno de los incisos que forman parte de este estándar, y hacen también referencia a los contenidos 201-1, 202-2, 204-1, 205-1, 205-2 y 205-3., lo cual significa que este enfoque de gestión aglutina los diferentes contenidos que van en línea al cuadro de temas materiales.

Gestión de temas materiales (3-3)

El objetivo general que persigue la materialidad es el de determinar el contenido del Informe y los aspectos clave para que la gestión maximice su impacto en el desarrollo sostenible; incluyendo las actividades, la repercusión, y las expectativas y los intereses prioritarios de los grupos de interés y propios del Banco.

El ejercicio realizado a través del proceso de materialidad y el resultado de los impactos reales y potenciales, se expresan en este apartado. En ese sentido, en el punto de **Análisis de Materialidad**, se explican los pasos que se siguieron para la determinación de lo que es material; es decir aquellos temas donde el Banco tiene mayor impacto. Por tanto, la gestión del negocio reúne la generación de resultados financieros con la creación de valor social y el cuidado del medio ambiente.

Por su parte, la creación de valor en el Banco está encaminada a ser un trabajo articulado con los grupos de interés, a través de representantes internos, quienes desempeñan acciones y responsabilidades, y estas acciones generan impacto que se traduce y visualiza en la matriz de impactos.

Componentes de gestión del Desempeño Económico

Algunos de los principales componentes de gestión con relación al desempeño económico, son: la Misión, el Plan Operativo Anual (POA), el Cuadro de Mando Integral (CMI) y la Norma de Crédito, destacando también el Plan Estratégico y el Presupuesto.

Componentes de gestión (Desempeño Económico)
Misión
Plan Operativo Anual
Cuadro de Mando Integral
Norma de Crédito
Política de Gestión del Fraude
Código de Ética
Norma de Riesgo Integral

Lo que se busca, es que las acciones realizadas durante la gestión tengan un impacto "real positivo" sobre temas enfocados en los grupos de interés más relevantes como ser los accionistas, reguladores, funcionarios y clientes.

Nuevos temas materiales

En este documento se incorporan tres nuevos temas materiales, de los cuales también se espera que tengan impactos reales positivos. Estos temas son:

- **Implicaciones y riesgos derivados del cambio climático**

Contribuimos con la desaceleración del cambio climático a través de la gestión de la huella de carbono operacional, minimizando el impacto de los recursos críticos, compensando las emisiones no evitadas y realizando análisis de riesgo ambiental y social de nuestra cartera de la Banca de Empresas, Productiva y PYME.



• **Presencia en el mercado**

En lo referente al tema material “Presencia en el mercado”, el Banco Ganadero genera un impacto real positivo, ya que se propuso mantener un salario competitivo a nivel mercado, lo cual impacta de manera positiva a la economía del país, y por supuesto, al bienestar económico de los funcionarios.

• **Anticorrupción**

En el marco de lo referente a la prevención de la corrupción, es importante mencionar que existe una conciencia de los empleados respecto de la corrupción y cómo combatirla.

El Banco considera que tiene un impacto real positivo de este tema, dado que los eventos asociados a corrupción están tipificados en el contexto de la gestión del riesgo operativo, bajo el alcance de Control Interno y Prevención de Fraude Interno, relacionados a la malversación de activos, acto intencional de disponer los activos del Banco en beneficio propio o de terceros que distorsione los estados financieros, y actos de corrupción, relacionados a la aceptación, ofrecimiento u otorgación por o hacia un funcionario de cualquier objeto de valor pecuniario u otros beneficios, incluyendo el soborno.

Los eventos identificados de este tipo son evaluados a partir de sus causas, derivando en acciones tanto correctivas como preventivas, de acuerdo con el caso, además de ser reportados como hechos delictivos al ente regulador.

**Valor económico directo generado y distribuido
GRI 201-1**

El Banco Ganadero gestiona su desempeño económico con base en una estrategia de crecimiento sostenible, priorizando la eficiencia operativa, la generación de valor compartido y el cumplimiento tributario, como mecanismos clave para su sostenibilidad financiera y reputacional.

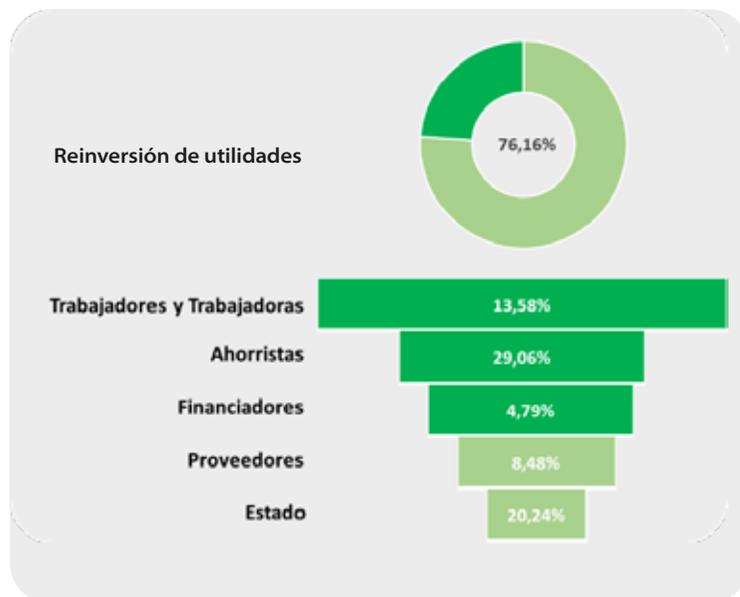
El siguiente análisis corresponde a información consolidada y muestra cómo el Banco genera valor y lo distribuye entre sus partes interesadas. Nuestros resultados se reportan de acuerdo con la Norma establecida por el ente regulador.

Por los ejercicios terminados al 31 de diciembre de 2024 y 2023

USD MILES	dic-24	dic-23
Ingresos Financieros	267.753	147.804
Gastos Financieros	70.149	67.566
Margen Financiero Bruto	197.603	80.238
Otros Ingresos Operativos	460.820	165.829
Otros Gastos Operativos	460.371	103.404
Margen Financiero Neto	198.053	142.663
Gastos de Administración	74.077	66.990
Otros Ingresos	22.535	8.694
Otros Gastos	45.880	38.122
Utilidad Antes de Impuestos	100.630	46.245
Impuesto a las Utilidades	44.440	21.423
Utilidad Neta Local	56.190	24.821



Valor económico generado y distribuido



Uso de recursos locales

ASFI RSE 1P

El Banco trabaja con una red de proveedores que incluye intermediarios, contratistas y mayoristas, quienes deben cumplir con los lineamientos establecidos en la normativa interna vigente para la contratación de bienes y servicios.

Las actividades vinculadas a los productos y servicios que contratamos se relacionan principalmente con la provisión de equipos, servicios de consultoría y, en menor medida, la fabricación de bienes. Las relaciones comerciales que se establecen con los proveedores pueden ser de corto o largo plazo, formales o informales, y están determinadas por la naturaleza del proyecto o evento específico que se requiera atender.

Dado que la mayoría de nuestras contrataciones están orientadas a la prestación de servicios, una parte significativa del gasto involucra mano de obra especializada en tareas como limpieza, seguridad, mantenimiento de mobiliario y equipos, asesoría legal y consultorías técnicas. Es importante destacar que la mayor parte de estos proveedores son empresas nacionales, principalmente radicadas en Santa Cruz, ya que las adquisiciones son gestionadas de forma centralizada desde nuestra oficina principal.

Proporción de gastos en proveedores nacionales en principales áreas de operación

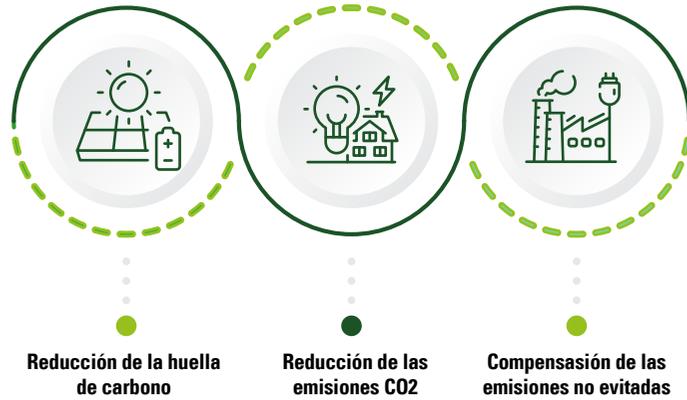
Este año, la contratación de proveedores nacionales predominó, aunque hubo contratación extranjera en algunos casos particulares relacionados a consultoría en servicios especializados.

En esa línea, el porcentaje de gastos del exterior sobre el total de los gastos administrativos dio como resultado poco más del 13% de contrataciones del exterior.



IMPLICACIONES Y RIESGOS DERIVADOS DEL CAMBIO CLIMÁTICO

Acompañando el objetivo global de alcanzar las cero emisiones netas al 2050 para que la temperatura media no supere el 1,5°C de aumento, desde el Banco logramos la neutralidad de las emisiones de CO2 operacionales que no pudimos evitar.



Hasta la pasada gestión, el Banco no reportaba su gestión relacionada a emisiones, riesgos y oportunidades climáticas, sin embargo, esta gestión identificó los aspectos ambientales sobre los cuales trabajar y profundizar. Estos aspectos estuvieron relacionados a la gestión de impactos indirectos potencialmente negativos de la cartera SARAS.

Para una mejor comprensión del tema, se ofrece una breve explicación del alcance de nuestro sistema de administración de riesgos ambientales y sociales (SARAS), que consiste básicamente en el análisis de estos aspectos en la cartera manual de clientes de la Banca de Empresas, Productiva y PYME.

Banco Ganadero implementa su sistema de evaluación de gestión de riesgos sociales y ambientales que permite incluir en el giro del negocio la evaluación de riesgos socioambientales, alcanzando un cumplimiento por encima del 100% de su cartera, bajo un minucioso procedimiento incluido en la evaluación del riesgo crediticio para la cartera empresarial y PYME.

Durante la gestión 2024, se mantiene la documentación y reglamento de la operativa y funcionamiento de este sistema, así como la capacitación correspondiente a todos los analistas de crédito. Asimismo, se mantiene vigente la lista de actividades excluidas, por representar un gran impacto ambiental negativo.

Esquema del sistema SARAS





El Banco realiza informes de visita de riesgos ambientales y sociales para clientes de riesgo alto y medio.

Por su parte, el desempeño de la cartera SARAS (cartera verde), se cumplió por encima de las expectativas, tal como se muestra en cuadro.

Evaluaciones R.A.S.



Los clientes son categorizados en función de su riesgo ambiental y social y en función de dicha categoría se realiza un análisis de estos riesgos, en particular para aquellos clientes con riesgo ambiental y social crediticio más alto, para quienes se requiere una evaluación individualizada por actividad económica por parte del Analista de Seguimiento y Calificación de Cartera (A&S) y/o un experto externo según corresponda.

Las propuestas de crédito de la cartera empresarial y PYME que no estén contempladas en las actividades sujetas a exclusión por Lista de Exclusión deberán contar con una pre - categorización de riesgo efectuada por el Ejecutivo Comercial.

Dicha pre - categorización deberá enmarcarse en lo dispuesto en el Instructivo de "Categorización y análisis de exposición al riesgo socio ambiental" y tendrá la finalidad de determinar de manera inicial la categoría de riesgos del cliente.

Matriz de calor de riesgos ambientales y sociales

	RIESGOS A&S INHERENTE			DEBIDA DILIGENCIA - RESPONSABLES	
MILES DE \$us.					
>5.000	2	3	3+	ALTO	Requiere Evaluación de Riesgos A&S por parte del Ejecutivo Comercial, Analista de Crédito, e informe del Analista de Seguimiento y Calificación de Cartera (A&S). Si el caso amerita, la gerencia de Riesgo Integral, en el COAP, recomendará la contratación de un consultor externo para una valoración experta en base a los IFC E&S standars.
2.000 - 5.000	1	2	3	MEDIO ALTO	Requiere Evaluación de Riesgos A&S por parte del Ejecutivo Comercial, Analista de Admisión de Crédito, e informa del Analista de Seguimiento y Calificación de Cartera (A&S), la misma implica visita.
250 - 2.000	1	1	2	MEDIO BAJO	Evaluación de Riesgos coordina entre el Ejecutivo Comercial y Analista de Admisión de Riesgo, con informe del Analista de Calificación de Cartera y/o el apoyo del Analista de Seguimiento y Calificación de Cartera (A&S) (A&S), si es pertinente.
<250	1	1	1	BAJO	Procedimiento crediticio estándar, con la responsabilidad de alertar sobre la presencia de posibles riesgos A&S, por parte del Ejecutivo Comercial.
	A	B	C		
	CATEGORÍA DE RIESGO				

PRESENCIA EN EL MERCADO

Estándar 202 (2016)

La presencia en el mercado es un tema material para el Banco Ganadero, ya que impacta directamente en el bienestar económico de nuestros colaboradores y en el fortalecimiento de las comunidades donde operamos. Actualmente, contamos con 37 agencias y 160 cajeros automáticos distribuidos en todo el territorio nacional.

Somos una de las principales entidades de intermediación financiera del país, con una amplia oferta de productos y servicios diseñados para impulsar el crecimiento de los negocios de nuestros clientes y adaptarse a sus necesidades particulares.

Contamos con una política de remuneración justa, y durante esta gestión reafirmamos nuestro compromiso de mantener una escala salarial por encima del salario mínimo nacional.



El Ganadero está bien posicionado en el sistema financiero boliviano, en parte gracias a su esquema de retribución e incentivos, el cual acompaña el desarrollo organizacional mediante prácticas responsables en materia de beneficios y compensaciones, tanto monetarias como no monetarias. Este enfoque permite acompañar a nuestros colaboradores en su crecimiento profesional y personal, brindando estabilidad laboral y reconocimiento por su aporte al cumplimiento de los objetivos institucionales.

El área de Recursos Humanos es responsable de velar por el cumplimiento de las políticas de equidad salarial y contratación local. Se realizan revisiones anuales de equidad interna, así como ejercicios de benchmarking salarial frente al mercado, lo que permite diseñar una escala de sueldos competitiva, garantizando igual remuneración entre hombres y mujeres bajo condiciones laborales equivalentes.

Ratios entre el salario de categoría inicial estándar por género y el salario mínimo local

GRI 202-1

La definición de la escala salarial se basa en el cargo desempeñado, y no en características personales, lo cual asegura la igualdad de género en los niveles de ingreso.

En 2024, el Banco mantuvo su compromiso de ofrecer una escala salarial competitiva, situando el salario base más bajo al nivel del salario mínimo nacional, lo que representa una posición sólida frente a otros bancos del sistema.

Durante esta gestión, el 100 % de los empleados de nivel de entrada (entendidos como aquellos que ocupan cargos iniciales en la organización) percibieron remuneraciones iguales o superiores al salario mínimo nacional. No se registraron diferencias salariales por razón de género, ya que hombres y mujeres reciben la misma remuneración por igual función y nivel de responsabilidad, en plena concordancia con nuestras políticas de equidad e igualdad salarial.

Relación de cargos	Total
Mujeres en cargos gerenciales	7,7%
Varones en cargos gerenciales	92,3%

Diversidad e igualdad de oportunidades

La relación entre salario mínimo de los hombres con respecto al de las mujeres desglosando por categoría profesional es de 0%, lo que significa que no existe una diferencia entre hombres y mujeres en este aspecto. De los 1.196 funcionarios registrados en 2024, el 48% son mujeres, en tanto que el otro 52% son varones, lo cual muestra la estrecha relación de géneros. Sin embargo, nos queda pendiente trabajar para alcanzar la igualdad de género en cuanto a la relación de cargos.

De acuerdo con la tabla a continuación, el Banco cuenta con el 7,7% de mujeres en cargos gerenciales, en tanto que los varones en este mismo rango de cargo corresponden al 92,3%.

Mecanismo	Evalúa
• Auditorías internas	Revisión del cumplimiento de salarios mínimos y ajustes.
• Registro de cumplimiento	Aplicación de incremento correspondiente.
• Monitoreo de observaciones	Sanciones de autoridades. Ninguna registrada a la fecha.

Proporción de altos ejecutivos contratados en la comunidad local

GRI 202-2

La proporción de altos ejecutivos contratados en la comunidad local es alta, ya que donde tenemos nuestras principales operaciones (departamento de Santa Cruz a través de captaciones y colocaciones), el 100% de los cargos están ocupados por profesionales de nacionalidad boliviana. La Alta gerencia está compuesta por el plantel ejecutivo del Banco conformado por el Gerente General y los gerentes de área o instancias equivalentes.

Bajo el liderazgo y mandato de Directorio, la alta gerencia de Banco Ganadero conduce la organización hacia el logro de la visión y misión institucionales.

En 2024, el 100 % de los altos ejecutivos de Banco Ganadero fueron contratados en la comunidad local (Bolivia). Esta categoría incluye a todos los gerentes regionales, subgerentes nacionales y al Gerente General.

Banco Ganadero prioriza la contratación local para promover la generación de empleo calificado, fortalecer las capacidades nacionales y asegurar un liderazgo conectado con las realidad económica y social del país.



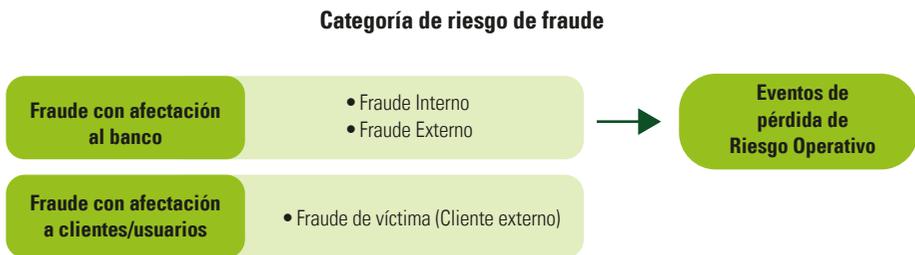
ANTICORRUPCIÓN

Estándar 205 (2016)

El Banco Ganadero, en sus relaciones con los distintos grupos de interés con los que interactúa, basando su cotidiano accionar en el fortalecimiento de relaciones de confianza, no acepta prácticas que atenten contra la transparencia y legalidad.

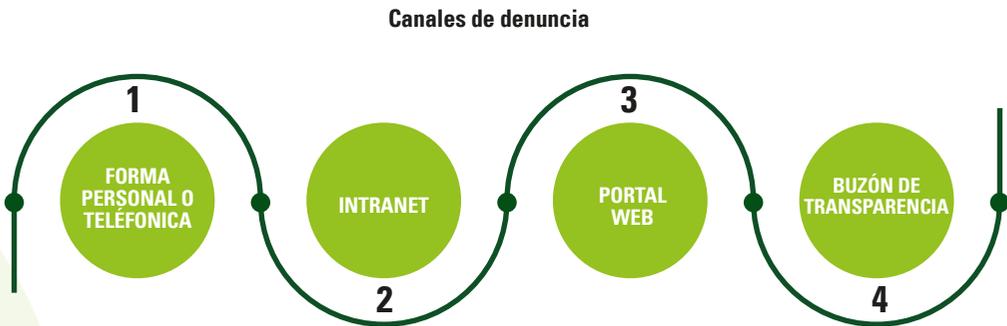
El fraude y otros delitos asociados son una amenaza que se encuentra presente y puede ocurrir interna o externamente, ser perpetrado por terceros, clientes, funcionarios, consultores, contratistas, proveedores, de manera individual o en complicidad con otros, por lo que son una preocupación para el Banco.

Las categorías de riesgo de fraude que gestionamos, se dividen de acuerdo con el siguiente gráfico:



Para evitar estos temas, el Banco cuenta con canales de denuncia que garantizan la confidencialidad, transparencia, facilidad de acceso y reserva. Todos los funcionarios deben actuar de acuerdo con las mismas normas y principios éticos y de conducta que se describen con mayor detalle en el Códigos de Ética, de Conducta y de Gobierno Corporativo.

Las instancias y canales para efectuar las denuncias son:



Operaciones evaluadas en función de los riesgos relacionados con la corrupción

GRI 205-1

El Banco aplica este estándar debido a su estrecha relación con la gestión del riesgo operativo y a su importancia para el fortalecimiento de los controles internos, lo que permite prevenir pérdidas asociadas a actos indebidos o irregulares.

Durante la gestión 2024, se registraron cuatro (4) presuntos hechos delictivos, los cuales fueron debidamente comunicados a la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), conforme al artículo 490 de la Ley N.º 393 de Servicios Financieros y en el marco de lo establecido en el artículo 8, Libro 3.º, Título V, Capítulo II, Sección 3.ª del Reglamento del Sistema de Supervisión Financiera (RNSF), normativa que define los criterios para la identificación de este tipo de casos.



Una vez identificados estos eventos, el Banco elaboró los informes requeridos por el ente regulador y procedió a evaluar los procesos involucrados, determinando los controles que fueron vulnerados. Asimismo, se establecieron medidas correctivas y se diseñaron planes de acción orientados a prevenir la recurrencia de situaciones similares. Finalmente, se documentaron y analizaron todos los hechos relevantes relacionados con cada caso, como parte del proceso integral de gestión de riesgos y cumplimiento normativo.

Tabla de eventos internos

Evento	Principales riesgos	Medida correctiva
Operaciones otorgadas por un mismo ejecutivo.	- Probabilidad de fraude interno.	Contratación de un Supervisor Regional de Gestión Crediticia para cumplir el cronograma de supervisión de gestión crediticia.
Falsificación de firmas	-Retrasos y/o errores -Desperdicio de recursos	Se ajustaron los documentos relacionados a procedimientos de la Banca relacionada.
Inconsistencias respecto a la información de algunos deudores (negocios ficticios)	-Posibilidad de realizar condonación con calculo incorrecto. -Posibilidad de pérdidas económicas por errores en reportes de liquidación de préstamos.	Aplicación del Régimen Disciplinario. Retiro y codificación del exfuncionario. Llamada de atención escrita a la jefe de la Banca relacionada.
Adulteración/falsificación de correos electrónicos de autorización de condonaciones.	-Manipulación Informática -Falsificación de autorizaciones/fraude o engaño -Manipulación Informática y pérdida de información	Acciones legales contra el exfuncionario. Automatización de operativa de baja temporal y definitiva de usuarios y restricción de correos.

Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción

La siguiente infografía refleja que la totalidad del negocio es objeto de análisis en materia de corrupción, lo que implica que cada unidad de negocio es evaluada sistemáticamente para identificar riesgos asociados y fortalecer los mecanismos de prevención y control.



Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción

GRI 205-2

El Banco Ganadero informa y capacita de manera regular a sus funcionarios y directivos sobre las normas internas destinadas a prevenir la corrupción. En este marco, se cuenta con políticas anticorrupción que regulan el relacionamiento tanto con grupos internos como externos, estableciendo criterios que promueven un funcionamiento institucional basado en la ética y la integridad.

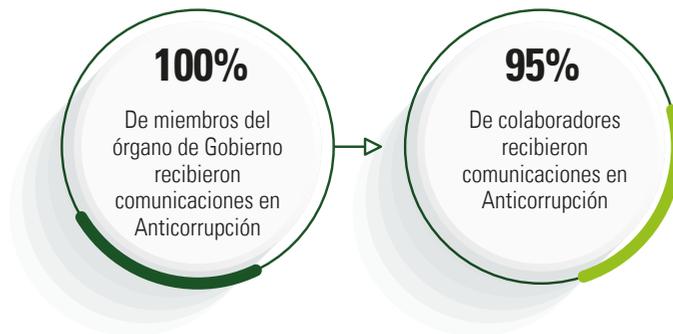
Un ejemplo concreto de la aplicación de estas políticas es que todas las organizaciones beneficiarias de donaciones deben ser instituciones sin fines de lucro, formalmente constituidas, y se exige que no mantengan ningún tipo de vínculo con miembros del Directorio ni con personal ejecutivo del Banco. Para asegurar esta independencia, se aplican procedimientos específicos de verificación y validación.



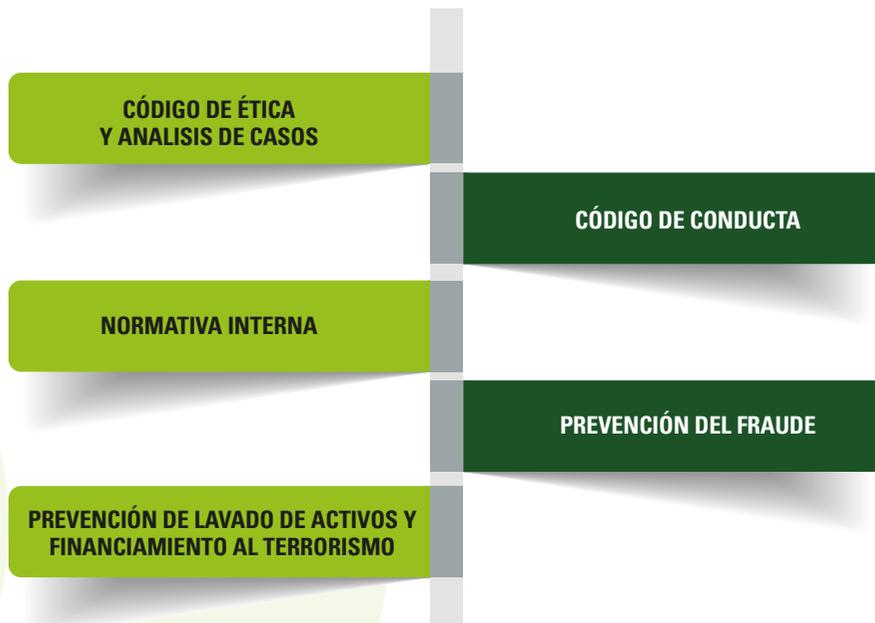
Asimismo, el Banco cuenta con procedimientos de debida diligencia que se aplican tanto a nivel interno como a terceros, con el objetivo de conocer adecuadamente a funcionarios, clientes, usuarios, accionistas, directores, bancos corresponsales extranjeros y proveedores que interactúan con la entidad.

Con el propósito de reforzar una cultura institucional ética, se imparten capacitaciones anuales orientadas a identificar, prevenir y corregir conductas contrarias a los principios y valores fundamentales del Banco. Esta labor se complementa con la aplicación del Código de Ética y otras políticas internas, que actúan como herramientas clave para mitigar riesgos en todas las áreas. Para garantizar la comprensión, apropiación y cumplimiento efectivo de estas normas, el Banco difunde estos lineamientos a nivel interno mediante procesos sistemáticos de capacitación y comunicación institucional, dirigidos a todo el personal.

Capacitaciones Anticorrupción al personal



Elementos de capacitaciones en gestión ética







5 | Nuestra Gestión Ambiental



DESEMPEÑO AMBIENTAL

Estándar 301 (2016)

Enfoque de gestión

El uso eficiente de materiales es un tema material para el Banco Ganadero debido al impacto ambiental asociado al consumo de recursos físicos, como papel, plástico y se refleja principalmente en nuestras oficinas centrales, sucursales bancarias y operaciones de emisión de tarjetas y correspondencia.

La gestión responsable de materiales forma parte de nuestro compromiso con la sostenibilidad y la reducción de nuestra huella ambiental.

Gestión de temas materiales

GRI 3-3 / ASFI RSE apartado 2 y 3

Los siguientes contenidos de gestión de temas materiales abarcan los incisos que forman parte de este, y hacen también referencia a los contenidos 301-1, 303-5, 302-1, 305-1 y 305-2. Esto significa que este enfoque de gestión aglutina los diferentes contenidos que van en línea al cuadro de temas materiales.

Cambio climático - huella de carbono

Desde el Banco Ganadero nos hemos propuesto impulsar un modelo de negocio sostenible, minimizando el impacto de nuestras operaciones sobre el medio ambiente. Este compromiso se basa en el uso responsable de los recursos y en la integración transversal de la gestión ambiental en todos nuestros procesos, una tarea en la que seguimos trabajando activamente.

Nuestra contribución a la desaceleración del cambio climático se canaliza principalmente a través de la gestión de nuestra huella de carbono, mediante la minimización del uso de recursos críticos, la compensación de emisiones no evitadas y la incorporación de análisis de riesgo ambiental y social en la evaluación de nuestra cartera de clientes.

Contamos con un Sistema de Gestión Ambiental (SGA) que nos permite monitorear nuestros consumos y aplicar variables ambientales en la toma de decisiones, con un enfoque en la prevención y mitigación de impactos y riesgos ambientales. Este sistema se apoya en lineamientos ambientales internos e integra también el Sistema de Gestión de Riesgos Ambientales y Sociales (SARAS), que se aplica a nuestras carteras Empresarial, PYME y Productiva.

A pesar de los avances alcanzados y de las acciones iniciadas en la gestión anterior, se identificaron dos temas materiales con impacto potencial negativo: energía y emisiones. Ambos aspectos están en proceso de ser incorporados en la operativa diaria del Banco, como parte de una estrategia de mejora continua, con miras a su implementación en el mediano plazo.

Uno de los principales desafíos identificados es la incorporación del cambio climático, específicamente la gestión de riesgos físicos en nuestra cartera agropecuaria. Asimismo, se detectó la oportunidad de desarrollar productos financieros verdes. En ese marco, se realizó una presentación preliminar sobre esta temática ante el área de Finanzas, responsable de evaluar su viabilidad para una posible implementación futura.

MATERIALES

Estándar 301 (2016)

El Banco cuenta con un Programa de Gestión Ambiental estructurado en cinco subprogramas, cuyo objetivo es mejorar el desempeño ambiental de la institución mediante la promoción de prácticas ecoeficientes en todos los niveles de operación.

Cada subprograma tiene una finalidad específica que contribuye al objetivo general, permitiendo implementar iniciativas que van desde la sensibilización del personal sobre el uso responsable de recursos e insumos, hasta la ejecución de acciones concretas como la medición de la huella de carbono, la separación y gestión de residuos sólidos, y el análisis de riesgos ambientales y sociales aplicados a nuestra cartera empresarial de clientes.



Materiales utilizados por peso o por volumen

GRI 301-1

Medición de huella de carbono

El Banco gestiona la Huella de Carbono desde el enfoque organizacional y del contenido GRI 301-1: materiales utilizados por peso o por volumen. La medición de la huella de carbono y la implementación de estrategias de reducción de GEI son cruciales para ser un Banco líder en sostenibilidad y responsabilidad ambiental.

El Banco Ganadero, realizó la medición de su huella de carbono (CO2) con un inventario que incluye 35 oficinas de todo el país incluyendo el edificio central.

Objetivo	Desafío
<ul style="list-style-type: none"> Reducir la huella de carbono operativa para 2030, alineando con los Objetivos de Desarrollo Sostenible. (ODS). 	<ul style="list-style-type: none"> Paso 1: Alinear Fundare/EcoSector con estrategia EDGE. Paso 2: Incorporar más fuentes de alcance 1,2 y 3.

La metodología aplicada se centró en la recolección y actualización de información clave para el desarrollo y mantenimiento de los inventarios de Gases de Efecto Invernadero (GEI) en la institución. Este proceso se llevó a cabo en conformidad con estándares internacionales, abarcando todas las regiones de Bolivia donde el Banco opera, tanto a través de sus agencias físicas como mediante sus Puntos de Atención Financiera (PAFs).



Emisiones de GEI

Durante el periodo 2023–2024, el Banco emitió un total de 2.369,14 toneladas de CO₂ equivalente (tCO₂e), considerando emisiones de alcance 2 y una fuente de alcance 3, conforme a los lineamientos del GHG Protocol.

El inventario contempla principalmente las emisiones asociadas al consumo de electricidad en nuestras operaciones, así como aquellas derivadas del consumo y tratamiento de aguas residuales domésticas, contribuyendo así a una estimación más precisa de nuestra huella de carbono institucional.

Compensación

En 2024, el Banco centró sus esfuerzos en fortalecer sus capacidades internas en materia de emisiones de carbono, enfocándose en la formación técnica y el desarrollo de conocimiento sobre la gestión de la huella ambiental. Si bien aún no se ha definido una meta específica de reducción o compensación, se han implementado algunas acciones voluntarias orientadas a la mitigación.

Una de estas iniciativas fue el programa “Sembrando Futuro”, en el cual participaron nuestros voluntarios ambientales mediante la plantación de especies nativas, como árboles de Tajibo en distintos colores. Estas especies no solo embellecen el entorno y proporcionan sombra y bienestar a la comunidad, sino que también contribuyen a la compensación parcial de las emisiones generadas por el Banco durante la gestión, alineando nuestras acciones con un enfoque de responsabilidad ambiental.



Sistema de gestión de Gases de Efecto Invernadero (GEI)

Desde 2022, y en alianza estratégica con FUNDARE, el Banco Ganadero forma parte del Programa ECOSECTOR, gestionado por GreenCloud Costa Rica, empresa especializada que brinda apoyo técnico en la implementación y mantenimiento de nuestro actual Sistema de Gestión de Gases de Efecto Invernadero (GEI), con el objetivo de avanzar hacia la carbono neutralidad.

Este informe resume la metodología aplicada para la identificación y cuantificación de fuentes de emisiones de GEI correspondientes a los alcances 1, 2 y 3 según el GHG Protocol, así como a las emisiones directas e indirectas significativas conforme a las normas ISO 14064-1 e ISO 14064-3. Este proceso se desarrolla como parte de nuestro compromiso con la mejora continua y establece una ruta clara para asegurar la calidad, confiabilidad y trazabilidad de los datos del inventario, lo cual permite dar seguimiento y reportar de forma efectiva las iniciativas de reducción de emisiones a lo largo del tiempo.

La ejecución y desarrollo del inventario está a cargo del Departamento de Responsabilidad Social Empresarial (RSE), con el apoyo de la Gerencia de Operaciones a través del Departamento de Administración. Este trabajo se realiza en cumplimiento de las normas técnicas NB ISO 14064-1:2020, NB ISO 14064-3:2021, INTE B5:2021 (Costa Rica), así como los lineamientos metodológicos del GHG Protocol y el IPCC

Factores de emisión utilizados

Los factores de emisión de GEI asociados al inventario de GEI elaborado con GreenCloud, provienen de fuentes confiables de referencia y corresponden a metodologías internacionalmente reconocidas, como las de: GHG Protocol, IPCC, FAO, Carbone 4, ADEME, AFD, IMN Costa Rica, entre otras.



Los factores de emisión relacionados con el consumo de energía eléctrica en los países evaluados se basan en los factores de emisión publicados por la Agencia Internacional de Energía (IEA), por sus siglas en inglés, los cuales se utilizaron para atender la evaluación de Bolivia.

El inventario de GEI ha sido elaborado con un nivel de aseguramiento de la información del 95 % para fuentes de GEI de alcance I y II ($\leq 5\%$ error), y del 90 % para fuentes de GEI reportadas de alcance III ($\leq 10\%$ error).

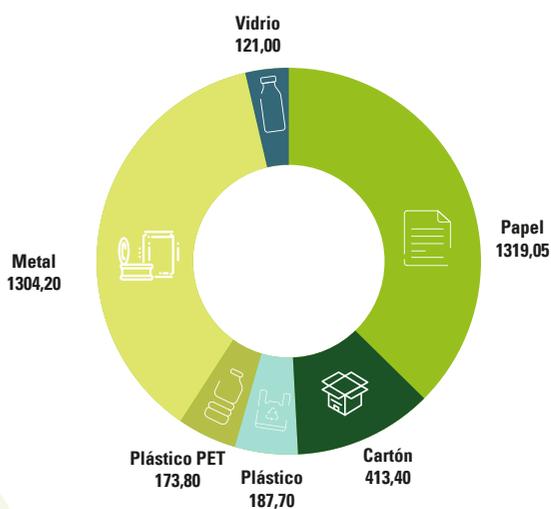
Gestión de residuos

ASFI RSE 2A

Trabajamos para generar cambios de hábitos en los equipos internos y así lograr un mejor impacto ambiental. Para ello, nos asociamos con fundaciones y garantizamos que todos los residuos sean tratados conforme al cumplimiento de ley por empresas habilitadas para el tratamiento de residuos. Destacamos el sistema de gestión de residuos que se mantiene vigente durante esta gestión y, a través del cual, el Banco logró separar más de 3.500 kilos de residuos.

De acuerdo con el gráfico siguiente, el material que mayor peso generó fue el papel, correspondiente a 1.319,05 kg, secundado por el metal, que, aunque no representa un elemento que forme parte del proceso del negocio, es un dato que se incluye por la gran cantidad depositada en almacén y que se encontraba al momento del recojo. Cabe destacar que en ese periodo nuestra oficina central se encontraba en construcción y es la razón por la que figura en este gráfico.

Residuos separados



El Banco Ganadero durante el 2024, logró separar, almacenar y entregar de manera diferenciada 3.519.15 Kg.

ENERGÍA

Estándar 302 (2016)

Consumo de energía dentro de la organización

GRI 302-1 / ASFI RSE 1A

Para el Banco Ganadero, es importante la mitigación de emisiones con foco en la energía y agua, dos de las fuentes que tienen mayor incidencia en nuestra huella.

Para ello, estableceremos un objetivo del 34% de eficiencia en el consumo de energía en la oficina corporativa central, para 2025.

Si bien aún no contamos con objetivos propuestos, entre algunas acciones de ahorro de energía que se realizan desde hace varias gestiones destacan la campaña **“Uso racional de energía eléctrica para conservar el medio ambiente”**, la cual



consiste en la concienciación a funcionarios haciendo referencia al uso inteligente de electricidad, y otras iniciativas como el recambio de luminarias por LED en edificios centrales y sucursales, regulación de temperaturas confort a través de fan coils en edificios centrales, equipos de aire acondicionado ecológico en nuevas oficinas, utilización de otros sistemas de en oficinas.

AGUA

Estándar 303 (2016)

Consumo de agua dentro de la organización

GRI 303-1 / ASFI RSE 1A

Para el Banco Ganadero es importante la mitigación de emisiones con foco en la energía y agua, dos de las fuentes que tienen mayor incidencia en nuestra huella.

Para ello, estableceremos un objetivo del 51% de eficiencia en el consumo de agua en la oficina corporativa central, para 2025.

Los consumos de agua y electricidad se registran en una plataforma especializada que consolida los datos de las oficinas a nivel nacional. Los registros toman en cuenta variaciones en precio por demanda máxima y nivel de consumo. Sin embargo, es importante recalcar que el Banco también realiza acciones para minimizar estos consumos.

CIUDAD	TOTAL 2023 m3 Agua
Cochabamba	2789,15
La Paz	14471,01
Oruro	1462,90
Potosí	204,82
Santa Cruz	67610,86
Sucre	5868,63
Tarija	2607,11
Trinidad	2077,41
Pando	1309,28
TOTAL	

CIUDAD	TOTAL 2024 m3 Agua
Cochabamba	8938,1
La Paz	21807,7
Oruro	4158,7
Potosí	972,0
Santa Cruz	208276,3
Sucre	5181,6
Tarija	4760,3
Trinidad	13514,5
Pando	870,4
TOTAL	268479,5

Se trabajó en la optimización del servicio, realizando seguimiento a las instalaciones y su oportuna reparación. En esa línea, se mantienen las siguientes medidas en plaza SC:

- Sistema de grifería inteligente (corta salida de agua automáticamente) (oficina central y oficinas nuevas).
- Sistema de doble descarga para inodoros (líquidos y sólidos, ahorra cantidad de agua por descarga), en oficina central y nuevas sucursales.





7 | Nuestra Gestión Social



DESEMPEÑO SOCIAL

Estándar 400 (2016)

Los siguientes contenidos de gestión de temas materiales abarcan cada uno de los incisos que forman parte de este, y hacen también referencia a los contenidos 401-1, 403-1, 416-1, 418-1, 205-2 y 205-3. Esto significa que este enfoque de gestión aglutina los diferentes contenidos que van en línea al cuadro de temas materiales.

El desempeño social es un pilar fundamental en la estrategia de sostenibilidad de Banco Ganadero, dado que nuestro impacto trasciende el ámbito económico para influir directamente en la calidad de vida de nuestros funcionarios, comunidades, clientes y demás grupos de interés.

Reconocemos que promover condiciones laborales dignas, derechos humanos, diversidad, salud y seguridad, y contribuir al desarrollo social local, es clave para la sostenibilidad a largo plazo. Este enfoque abarca todas las operaciones del Banco, incluyendo oficinas centrales sucursales y regionales.

Gestión de temas materiales (3-3)

RSE Apartados: 2 y 3

El enfoque de gestión del Banco en materia de recursos humanos busca contribuir al desarrollo de las oportunidades laborales y a la construcción de un ambiente satisfactorio para todos los funcionarios, promoviendo una cultura enfocada en la productividad y eficiencia, reconociendo y validando el buen desempeño.

Siguiendo la línea que permita potenciar aprendizajes y el desarrollo de capacidades para la transformación, el Departamento de Capacitación y Formación del Banco, junto a áreas especialistas, diseña nuevos formatos que acompañan el reskilling y upskilling de los funcionarios, propuestas integrales diseñadas con un enfoque de reconversión del talento y optimización del desempeño, en el que se prioriza el “aprender haciendo” y el “aprender con otros”, combinando teoría y práctica.

El Banco continúa en su proceso de transformación digital y está enfocado hacia la innovación en la Banca. En este sentido se continúan impulsando capacitaciones para Líderes de diversos equipos, jefes y gerentes de área y puestos clave.

Cultura sólida e inclusiva

ASFI RSE apartados 2 y 3

El área de Recursos Humanos es responsable de gestionar la relación con los funcionarios y trabaja para generar las condiciones para un buen desempeño y logro de los objetivos institucionales, actuando en el marco de valores como:

Marco de valores RR.HH.





Gestión del talento

Al cierre de 2024, Banco Ganadero brinda trabajo a 1.073 personas. La contratación de personal en el Banco se realiza priorizando personal local y bajo las modalidades provistas por ley, teniendo en cuenta la naturaleza del trabajo a realizar, existiendo distintos tipos de contratos:

- Contratos a plazo indefinido, para los cargos contemplados en la estructura organizacional y debidamente presupuestados;
- Contrato sujeto a modalidad (plazo fijo), para realización de trabajos temporales, reemplazos por baja médica y otros, y proyectos especiales;
- Contrato a través de Terceros, para la realización de trabajos temporales, reemplazos por baja médica y otros, para cargos de nivel administrativo (excepto personal de caja) y otro nivel de cargo que sean aprobados por la Gerencia de Recursos Humanos.

FORMACIÓN Y EDUCACIÓN

Estándar 404 (2016) / ASFI RSE 1C

Enfoque

El desarrollo profesional y la capacitación es un tema estratégico para el Banco y es por ello que el área de Recursos Humanos impulsa distintas actividades de entrenamiento y capacitación para desarrollar y retener al personal, promovándose la formación laboral en metodologías actuales para abordar nuevas formas de trabajo.

La capacitación y el entrenamiento se establecen en el Plan Anual de Capacitación (PAC), un esquema integrado y cuantificable para rentabilizar la inversión en capacitación a través de un manejo centralizado del contenido y el presupuesto.

Esta gestión, dicho plan contempló 1.112 capacitaciones técnicas y 202 de desarrollo de habilidades. Se ejecutó el 84% del presupuesto asignado y se capacitó 6,8 horas promedio por empleado.

El programa de capacitación se divide en dos esquemas:

Ítem	Objetivo
Plan de carrera	Asegurar el desarrollo profesional y crecimiento de los funcionarios.
Certificación de puesto de trabajo	Asegurar el conocimiento técnico y el desarrollo de habilidades para el desempeño de sus funciones (certificación en el puesto).

Promedio de horas de formación al año por empleado

GRI 404-1

Plan anual de capacitación

El Banco cuenta con un Centro de Formación que busca asegurar el conocimiento técnico y el desarrollo de habilidades, desarrollando programas de entrenamiento y desarrollo personal del plantel.

El programa de capacitación implementado la gestión permite garantizar la provisión de un servicio de formación oportuna, integral y permanente, priorizando programas dirigidos al desarrollo transversal de habilidades en puestos que generen mayor impacto para el negocio.

El plan de capacitación es estratégico para la gestión de Recursos Humanos.

Resultados

Formación y Educación

Ítem	Dato 2024
Horas promedio de capacitación al año (Personal operativo o de servicio)	75%
Ejecución de Presupuesto	84%
Inversión	+80.000 USD.
Horas de capacitación/anual	98.622 horas
Eventos de capacitación	+1.140
Participantes	+26.900
Horas promedio de capacitación/cantidad de empleados	6,8 horas



Eventos por tipo de capacitación

Ítem	Dato 2024
Eventos de capacitación	1.314
Capacitaciones Técnicas	1.112
Capacitaciones Desarrollo de Habilidades	202

Cuadro comparativo por gestión

AÑO	NRO. DE EVENTOS	PROMEDIO NRO. DE PERSONAS	CANTIDAD DE HORAS
2024	1314	1201	98.622
2023	1426	1189	75.281
2022	938	1038	64.964
2021	1003	977	66.587
2020	933	949	58.289
2019	517	961	52.689
2018	421	945	52.456
2017	479	987	55.168
2016	442	980	47.527
2015	512	937	43.286
2014	430	955	38.985

Capacitaciones p/categoría

Categoría	Horas promedio
Ejecutivos	2%
Mandos Medios	23%
Personal operativo y de servicio	75%

Programas para desarrollar las competencias de los empleados y programas de ayuda a la transición
GRI 404-2

Programas de gestión de habilidades y de formación

Programa	Objetivo
Jornada de Fuerza Comercial	Programa de actualización de conocimientos sobre procesos y normas internas dirigido a las Bancas.
Jornada de Cajeros	Programa de actualización de conocimientos sobre procesos y normas internas, así como también el fortalecimiento de habilidades en atención al cliente.
Jornada para Agentes de Contact Center	Programa para fortalecer y reforzar conocimientos sobre atención al cliente, protocolo de verificación de clientes y estándar de atención.
Certificación en el Cargo	Para contar con personal altamente capacitado, asegurando el conocimiento técnico y el desarrollo de habilidades para el desempeño de sus funciones.



Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas de su desempeño y del desarrollo de su carrera GRI 404-3

El Banco cuenta con un proceso de evaluación de desempeño a través del cual se analizan las responsabilidades y objetivos asignados durante el período de un año. Este proceso se realiza de forma anual al final de cada gestión.

De acuerdo con el procedimiento, el funcionario realiza la autoevaluación, puntaje que es utilizado como input por el inmediato superior, para proceder con la evaluación del personal a su cargo.

Indicadores/categorías	Número Empleados	Dato 2024
Personal que cumple con los criterios del sistema de evaluación de desempeño de la EIF para ingresar al proceso de evaluación.	932	82,84%
Personal que no cumple con los criterios de evaluación por estar en periodo de prueba y tener un tiempo menor a 6 meses.	110	9,78%
Personal que no cumple con los criterios de evaluación por cambiar de cargo.	22	1,96%
Personal que no se encuentra sujeto a evaluación de desempeño.	47	4,18%

Proyectos con la comunidad

ASFÍ RSE 1H

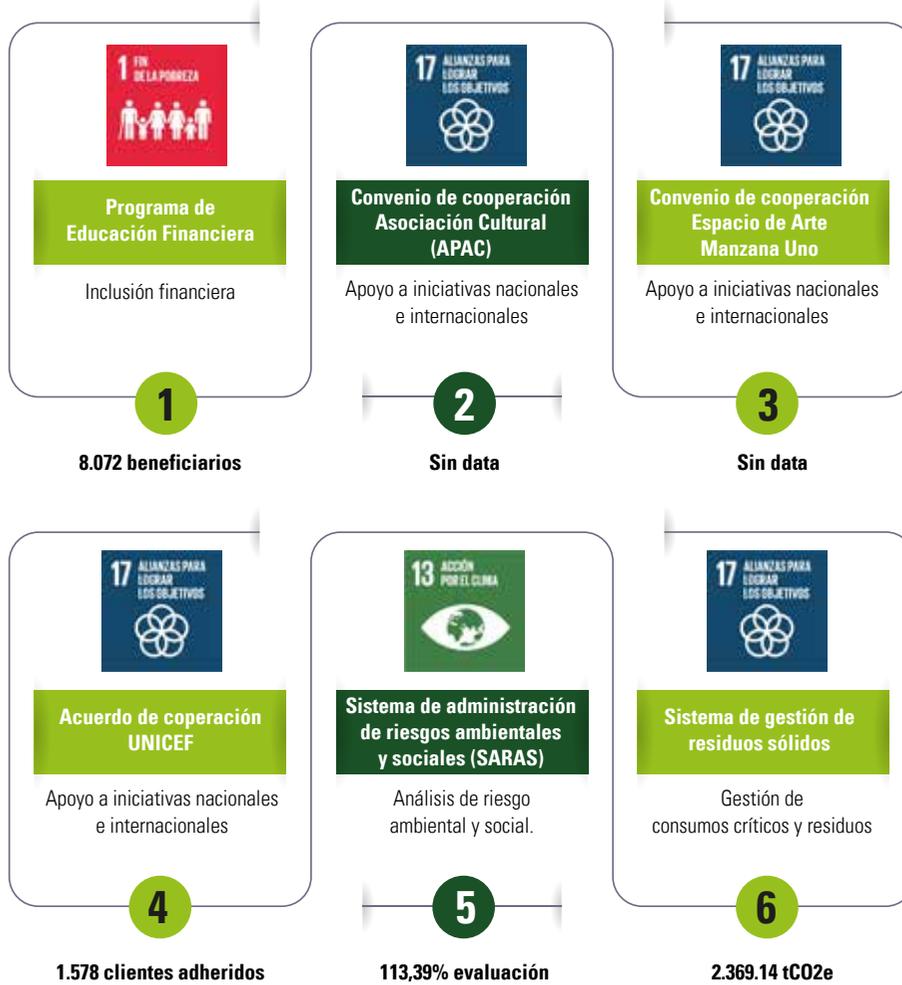
Con el objetivo de contribuir a la solución de problemáticas sociales en las zonas de influencia del Banco, impulsamos alianzas con Organizaciones de la Sociedad Civil (OSC), que conocen de cerca la realidad y necesidades de la población. Gestionamos las iniciativas partiendo de las solicitudes de apoyo institucional requeridas por estos organismos, como también en base a la detección y valoración de necesidades y potencialidades. Estas iniciativas con enfoque de RSE están alineadas a los valores del Banco e implican acciones que a su vez generan valor para la comunidad.

De igual manera, define diferentes tipos de abordaje en su trabajo con la comunidad, que van desde auspicios, aportes y convenios de trabajo.

El trabajo social se enfoca en tres áreas fundamentales:

- Arte y Cultura
- Educación
- Deporte

Establecemos alianzas con aquellos organismos que: han utilizado metodologías para demostrar las necesidades comunitarias; cuentan con un proyecto o idea de proyecto con impacto social positivo; demuestran la forma en que utilizarán los recursos; cuentan con un mínimo staff de profesionales especialistas o referentes con experiencia demostrada y reportan sus actividades y logros.



Actividades de Voluntariado

El Banco tiene establecidas actividades de voluntariado durante el horario laboral. Entre las actividades realizadas se encuentra la "Jornada de Arborización" y las "Campaña Solidarias" que cada diciembre se realizan en cada ciudad y donde se selecciona una institución y/o centro de acogida, para realizar donaciones y aportar con un granito de arena a sus nobles causas.

JORNADA DE ARBORIZACIÓN

Sembrando Futuro fue la actividad de arborización en la que participó un grupo de funcionarios denominados "voluntarios ambientales", sembrando 150 plantines de Tajibo, una especie nativa que contribuye al medio ambiente devolviendo el oxígeno, reduciendo los gases de efecto invernadero, ofreciendo sombra y embelleciendo la ciudad. De esta manera, compensamos la huella de carbono que genera nuestra actividad como Banco.

La iniciativa tuvo el apoyo del área de Recursos Humanos y es parte del Programa EcoSector de la Fundación para el Reciclaje (FUNDARES), con quien mantenemos una alianza para la medición de la huella de carbono y la gestión de residuos sólidos reciclables. Algunos de los objetivos fue fomentar la RSE y el compromiso con la comunidad; además de fortalecer el clima laboral y generar un impacto positivo en la sociedad.





GESTIÓN DE CLIENTES

Estándar 416, 417 y 418 (2016)

El Banco como parte de su oportuna gestión de clientes, aplica el Sistema Net Promoter Score (NPS), un indicador de la experiencia del cliente que mide las probabilidades de que los clientes financieros recomienden al Banco.

Busca mejorar la calidad en la experiencia activando mecanismos de aprendizajes y mejora, basado en la retroalimentación de clientes financieros a través de las encuestas activas, circunscribiendo su ámbito de aplicación a la Red de oficinas a nivel nacional y los canales digitales.

NPS Global Oficinas



Calificación	Cantidad
Promotor	48.541 (78%)
Pasivos	7.984 (13%)
Detractor	5.971 (10%)
TOTAL	62.971

NPS Global Canales Digitales



Calificación	Cantidad
Promotor	115.934 (78%)
Pasivos	25.532 (17%)
Detractor	7.831 (10%)
TOTAL	149.297

Respeto a las personas

ASFI RSE 2H

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 y código de conducta, documentos en los que se 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.

Gestión de reclamos

ASFI RSE 3S

El Banco cuenta con mecanismos de reclamo que permiten a los consumidores expresar su desacuerdo en cuanto a la calidad de la atención o temas relacionados. Las disconformidades son tomadas en cuenta para resolver problemas, mejorar productos, servicios y la atención al cliente.

Cada sucursal cuenta con canales de atención que responden como mecanismos de reclamo, además de contar el 100% de oficinas con un Punto de Reclamo. Por su parte, constantemente se evalúan los reclamos que ingresan al sistema, con el fin de atenderlos en tiempo y forma y a efectos de diagnosticar mejoras en el servicio que ofrecemos y evitar que decanten en reclamos. Se mantiene estricta confidencialidad y privacidad sobre los datos de los clientes.

Esta gestión los reclamos estuvieron relacionados a transacciones no reconocidas de tarjetas de débito y crédito, atención al cliente y especificación de algún servicio. Por el contrario, ninguno de ellos estuvo relacionado a discriminación o vulneración de los derechos humanos o violaciones a la privacidad del cliente.

Salud y seguridad de los clientes 416 (2016)



SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES

Estándar 416 (2016)

Evaluación de los impactos de las categorías de productos y servicios en la salud y la seguridad

GRI 416-1

Categoría de Servicio	Etapas evaluadas	Aspectos de salud y seguridad considerados	% Evaluado
Evaluación de servicios digitales (banca por internet, App móvil, cajeros automáticos)	Diseño, Uso	-Ciberseguridad (fraude/estafas) -Protección de datos personales (productos digitales) -Accesibilidad en ATMs(adultos mayores y discapacitados)	100%
Inclusión y salud financieras del cliente (Préstamos personales)	Diseño, Uso	-Riesgo de sobreendeudamiento -Transparencia de condiciones	100%
Seguridad en oficinas físicas (Atención en sucursales)	Diseño, Uso	-Accesibilidad -Señalización -Bioseguridad -Ergonomía en ventanillas -Seguridad física	100%

En cumplimiento con la Legislación y Normativa Nacional Vigente en materia de Seguridad y Salud de los Trabajadores, Promoción de la Salud, Prevención y Contención de Enfermedades, continuamos aplicando los protocolos con el propósito de evitar la propagación de afecciones virales.

REDUCCIÓN DE DESIGUALDADES

Contenido No GRI

El Banco Ganadero implementa iniciativas para reducir desigualdades a nivel interno como externo.

A nivel externo, lo hace mediante la inclusión financiera a través de actividades como la organización de talleres y capacitaciones en gestión de finanzas personales y formación en periodismo financiero e innovación, que forman parte del programa de educación financiera. Además, impulsa la bancarización a través de la promoción de productos y servicios digitales y realiza campañas para fomentar el ahorro.

Iniciativa	Grupo beneficiado	Impacto
Programa de Educación Financiera Canales digitales	Jóvenes y mujeres rurales/urbanos Población rural y con movilidad limitada	Más competencias financieras, mayores oportunidades. Acceso equitativo a servicios financieros.
Incentivos al ahorro	Clientes con bajos ingresos	Fomenta acumulación de capital y seguridad económica.
Formación a periodistas	Medios, público en general	Información financiera de calidad, decisiones mejor informadas.

A nivel interno, existe equidad de género en el ambiente laboral, lo que garantiza igual acceso y posibilidades de promoción para mujeres desde su proceso de contratación.

Por su parte, de los más de mil funcionarios, poco más de la mitad son mujeres, en un sector tradicionalmente marcado por la presencia masculina, reflejando una política efectiva de paridad.

El Banco Ganadero, a través de estos esfuerzos, busca cerrar las brechas de acceso, conocimiento y participación en el sistema financiero, promoviendo una sociedad más igualitaria y sostenible.



EDUCACIÓN FINANCIERA

ASFI RSE 4E / Contenido No GRI

Educación y alfabetización financiera según perfil de beneficiario y sus requerimientos y/o necesidades



El Banco Ganadero cuenta con un Programa de Educación Financiera gratuito 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 de la educación financiera es contribuir a que los consumidores financieros sean capaces de aplicar los conocimientos y habilidades adquiridas a su vida cotidiana, personal, familiar y empresaria y con esos conocimientos adquiridos, tener un mejor control de sus recursos a fin de administrarlos de acuerdo con su capacidad financiera y de endeudamiento.

Datos generales





Aualmente, en conjunto con **ASOBAN** ofrecemos “**Ciclos de webinars**” y la difusión permanente de la plataforma **DESCUBRE**, a fin de mantener una cantidad de usuarios activos y con el fin que puedan beneficiarse de los módulos de aprendizaje.

Aprendizajes obtenidos

La pandemia dejó en evidencia que la era digital ha llegado para quedarse. En ese contexto, en el Banco Ganadero hemos aprendido a adaptarnos con mayor agilidad, optimizando la forma en que entregamos nuestros servicios y fortaleciendo nuestras capacidades tecnológicas.

Uno de los principales aprendizajes ha sido reconocer que las capacitaciones virtuales representan una alternativa efectiva para nuestros beneficiarios, especialmente en el ámbito de la educación financiera, que consideramos un pilar fundamental para construir una salud financiera resiliente, capaz de enfrentar crisis económicas o personales.

Asimismo, valoramos el aporte de la Encuesta Nacional de Servicios Financieros (ENSF) como una herramienta útil para identificar tendencias, ajustar contenidos y direccionar estratégicamente los esfuerzos de enseñanza y difusión de la educación financiera. Esta encuesta también nos brinda una visión clara sobre la percepción que tienen los consumidores respecto a los servicios de intermediación financiera, lo que nos permite seguir mejorando.

Cuadro de Ejecución

Número de actividades ejecutadas	Alcance beneficiarios
23	+140.000

UNIVERSALIDAD

ASFI FUNCIÓN SOCIAL EESE A1.1 / Contenido No GRI

El Banco Ganadero es consciente que los productos y servicios deben ser accesibles, utilizables y relevantes para las personas, sin discriminación e independientemente de sus características individuales, como edad, género, capacidades físicas, nivel socioeconómico o lugar de residencia.

Cobertura de puntos de atención financiera

En línea con nuestro compromiso con la inclusión financiera, el Banco cuenta con una amplia red de oficinas físicas que incluyen infraestructura accesible para personas con movilidad reducida, así como salas de espera acondicionadas para gestantes y personas adultas mayores. En aquellas zonas rurales donde no existen oficinas físicas, el Banco asegura su presencia mediante oficinas externas, ampliando así el acceso a servicios financieros en áreas de baja o nula cobertura.

Adicionalmente, se dispone de cajeros automáticos adaptados para personas con discapacidad, garantizando una experiencia de usuario inclusiva.

En cuanto a productos específicos, el Banco ofrece soluciones digitales como la Billetera Móvil y la Banca Móvil, herramientas clave para acercar servicios financieros a poblaciones diversas, independientemente de su ubicación geográfica.

La siguiente tabla detalla los puntos de atención financiera establecidos por el Banco, a través de los cuales los usuarios pueden acceder a una variedad de servicios esenciales, como la apertura de cuentas, transferencias bancarias, operaciones crediticias, pagos de créditos, pagos de servicios básicos, recaudación de impuestos y otras transacciones autorizadas por el ente regulador.



Punto de atención financiera	Transacciones/ Operaciones
Oficinas físicas	Atención en ventanilla de cajas, Atención en plataforma Operativa, Atención Ejecutivos plataforma, Atención Ejecutivos Comerciales, Atención de reclamos.
Banca móvil	Apertura de cuentas, Administración de cuentas, cobros y pagos Simple, Pago de servicios, pago de Préstamos, Gestión de tarjetas de débito y crédito, Giros y Remesas, Seguros Masivos, Emisión de certificados.
Kisoco de autoservicio	Apertura de Cuenta, Habilitación de Gana Móvil, Renovación y reposición de tarjeta de Débito.
Cajeros automáticos	Depósitos en cuentas, Retiros de efectivo, Transferencias a cuentas, Consulta de saldos.
Banca virtual	Transferencias entre cuentas, Pago de servicios, generación de Comprobantes, conciliación de cuentas.
Oficinas externas	Punto de atención financiera ubicado en entidades públicas o empresas privadas, con el objetivo de prestar servicios de depósitos y retiros de cuentas, recibir pagos de créditos, pagar a funcionarios públicos, compra y venta de monedas extranjeras, pago de rentas y bonos y otros.

Atención de servicios en zonas geográficas de menor densidad poblacional

Clasificación de Puntos de Atención Financiera (PAFs)

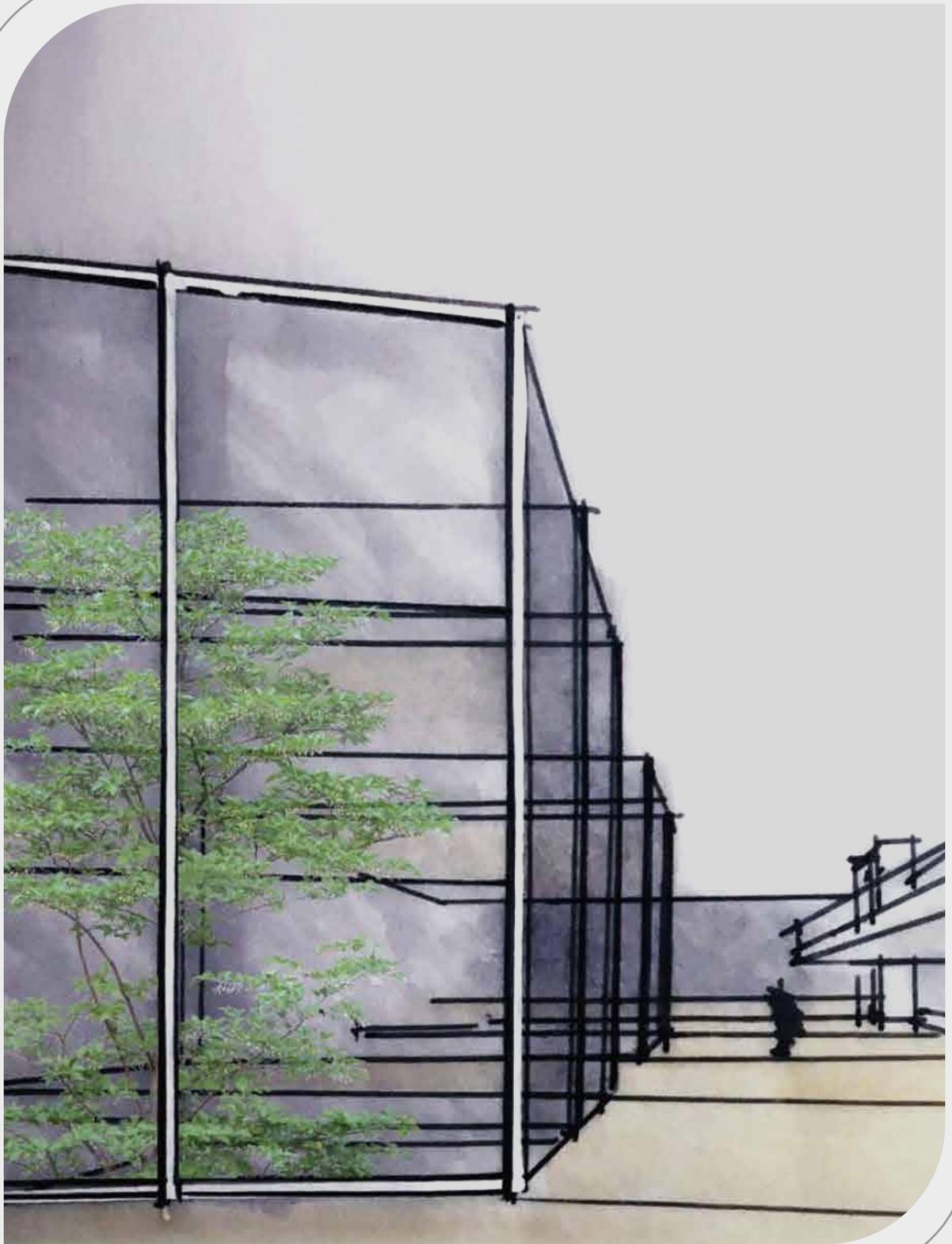
Ítem	Dato 2024
Puntos de atención financiera (PAFs)	908
Oficinas/sucursales/agencias urbanas	85
Oficinas/sucursales/agencias rurales	19
Cajeros automáticos propios urbanas	298
Cajeros automáticos propios rurales	42
Cajeros automáticos para personas con capacidades diferentes	9

Inclusión financiera de sectores vulnerables: Inclusión financiera para las personas con discapacidad.

Es política del Banco, brindar una atención especializada y condiciones adecuadas para la atención de las solicitudes, evaluación y otorgación de créditos a personas con discapacidad, así como de sus cónyuges, padres, madres o tutores, en condiciones de igualdad y respetando sus derechos y garantías constitucionales.

Requisitos

- La documentación requerida será buscada en el domicilio del solicitante por un ejecutivo de negocios
- Se priorizará la atención de las solicitudes dentro del proceso en el área de Créditos y Cobranzas.
- El seguimiento del riesgo crediticio será realizado en el domicilio u oficina del cliente.
- La evaluación de solicitudes de créditos por parte de personas con discapacidad, así como de sus cónyuges, padres, madres o tutores, debe realizarse considerando sus flujos de caja, ingresos y gastos, situación financiera, patrimonial, proyectos futuros y otros factores relevantes para determinar la capacidad de pago, siendo éste el criterio básico de la evaluación crediticia.





8-9

Contenidos
GRI y ASFI



Declaración de uso	Banco Ganadero ha presentado la información citada en este índice de contenidos GRI para el periodo comprendido entre 1 de enero al 31 de diciembre de 2024 , periodo objeto del informe, utilizando como referencia los Estándares GRI.
GRI 1 usado	GRI 1: Fundamentos 2021
Estándares Sectoriales GRI aplicables	No aplica.

Estándar GRI / Otra Fuente	Contenido	Nro. de página	Omisión			N° de referencia del Estándar Sectorial
			Requisitos omisión:	Motivo	Explicación	
GRI 2: Contenidos Generales 2021						
GRI 2: Contenidos Generales 2021	Contenido 2-1: Detalles organizacionales	11				N/A
	Contenido 2-2: Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad	13				N/A
	Contenido 2-3: Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	14				N/A
	Contenido 2-4: Actualización de la información	14				N/A
	Contenido 2-6: Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	16				N/A
	Contenido 2-7: Empleados	18		Información incompleta	No se cuenta c/un reporte a ese nivel de desglose de los empleados. Se considerará para un largo plazo.	N/A
	Contenido 2-8: Trabajadores que no son empleados			No disponible	El Banco no realizó este tipo de análisis. Se evaluará su sistematización en el mediano plazo.	N/A
	Contenido 2-9: Estructura de gobernanza y composición	19 - 21	b. c. incisos de ii a iv y vi al viii	No disponible	Será generado en próximas gestiones	N/A



Estándar GRI / Otra Fuente	Contenido	Nro. de página	Omisión			N° de referencia del Estándar Sectorial
			Requisitos omisión:	Motivo	Explicación	
GRI 2: Contenidos Generales 2021	Contenido 2-22: Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	6				N/A
	Contenido 2-27: Cumplimiento de la legislación y las normativas	25				N/A
GRI 3: Temas Materiales						
GRI 3: Temas Materiales	Contenido 3-1: Proceso de determinación de los temas materiales	30 – 31				N/A
	Contenido 3-2: Lista de temas materiales	32				N/A
Desempeño económico						
GRI 3: Temas Materiales 2021 Estándar 201 (2016): Desempeño Económico	3-3 Gestión de los temas materiales	35	d" a "f"	No disponible	Será generado en próximas gestiones	N/A
	Contenido 201-1: Valor económico directo generado y distribuido	36				N/A
	Contenido 201-2: Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	38	a i-iv	No disponible	Se incluyó información de contexto SARAS; la misma será complementada con riesgos del cambio climático	
	Contenido 201-3: Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación			No disponible	El Banco no realizó este tipo de análisis. Se evaluará su sistematización en el mediano plazo.	N/A
Presencia en el mercado						
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	39	d" a "f"	No disponible	Será generado en próximas gestiones	N/A
Estándar 202 (2016): Presencia en el mercado	Contenido 202-1: Ratios entre el salario de categoría inicial estándar por género y el salario mínimo local	40				N/A
	Contenido 202-2: Proporción de altos ejecutivos contratados en la comunidad local	40				N/A



Anticorrupción						
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	41	d" a "f"	No disponible	Será generado en próximas gestiones	N/A
Estándar 205 (2016): Anticorrupción	Contenido 205-1: Operaciones evaluadas en función de los riesgos relacionados con la corrupción	41				N/A
	Contenido 205-2: Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	42				N/A
	Contenido 205-3: Incidentes de corrupción confirmados y medidas tomadas			Información confidencial		N/A
Materiales						
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	46	d" a "f"	No disponible	Será generado en próximas gestiones	N/A
Estándar 301 (2016): Materiales	Contenido 301-1: Materiales utilizados por peso o volumen	47 - 49			No es un dato significativo que afecte el negocio.	N/A
Energía						
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	49	d" a "f"			N/A
Estándar 302 (2016):Energía	Contenido 302-1: Consumo de energía dentro de la organización	49				N/A
Agua y efluentes						
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	50	d" a "f"			N/A
Estándar 303 (2018): Agua	Contenido 302-1: Consumo de agua dentro de la organización	50				N/A



Formación y educación						
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales		d" a "f"			N/A
Estándar 404 (2016): Formación y educación	Contenido 404-1: Promedio de horas de formación al año por empleado	54				N/A
	Contenido 404-2: Programas para desarrollar las competencias de los empleados y programas de ayuda a la transición	55				N/A
	Contenido 404-3: Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas de su desempeño y del desarrollo de su carrera	56				N/A
Salud y seguridad de los clientes						
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales		d" a "f"	No disponible	Será generado en próximas gestiones	N/A
Estándar 416 (2016): Salud y seguridad de los clientes	Contenido 416-1: Evaluación de los impactos de las categorías de productos y servicios en la salud y la seguridad	59		En el mediano plazo se realizará un análisis más profundo.		N/A
	Contenido 416-2: Casos de incumplimiento relativos a los impactos de las categorías de productos y servicios en la salud y la seguridad		El Banco no realizó este tipo de análisis. Se evaluará su sistematización en el mediano plazo.	No disponible		N/A
Privacidad del cliente						
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales		d" a "f"	No disponible	Será generado en próximas gestiones	N/A
Estándar 418 (2016): Privacidad del cliente	Contenido 418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente			No disponible		N/A



INDICADORES ASFI - REGLAMENTO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

NRO.	INDICADORES	PÁGINA	REFERENCIAS / COMENTARIOS
ANEXO 1 REGLAMENTO RSE / ASFI			
Apartados			
1	Descripción de la incorporación de la RSE en la planificación estratégica.	15	
2	Descripción del cumplimiento de los objetivos y de la política de responsabilidad social empresarial, que incluya al menos los resultados de las políticas relacionadas a los derechos humanos, medioambiente y partes interesadas.	16	
3	Resultado de la implementación y mantenimiento de la gestión de responsabilidad social empresarial de la entidad supervisada.	15	
4	Forma en que la entidad supervisada, dentro de su estructura organizacional, ha implementado la gestión de responsabilidad social empresarial.		A la fecha el Departamento de RSE depende estructuralmente de la Gerencia General con supervisión de la Gerencia de Riesgo Integral.
5	Descripción de la evaluación del cumplimiento de la entidad con relación a los lineamientos de responsabilidad social empresarial.	16	
ANEXO 2 REGLAMENTO RSE / ASFI			
Gobierno corporativo			
1G	Medidas adoptadas para desarrollar y mejorar el conocimiento colectivo del órgano superior de gobierno con relación a los asuntos económicos, ambientales y sociales.		<p>Anualmente se incluye dentro del Plan de Capacitación Anual (PAC) capacitaciones para los miembros del Gobierno Corporativo en temas de RSE y Sostenibilidad.</p> <p>Esta gestión se tuvo un espacio de sensibilización compuesto de dos partes. Parte I: Banca responsables, Reportes de sostenibilidad, Verificación y aseguramiento del proceso de reportes.</p> <p>Parte II: Riesgos climáticos y su importancia y Tendencias globales en el sector financiero, Gestión del carbono en instituciones financieras, entre otras temáticas.</p>
Brecha salarial			
1B	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.		Anexo de Informe de Calificación de Desempeño RSE.
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 a la persona mejor pagada).		Anexo de Informe de Calificación de Desempeño RSE.
3B	Relación entre el salario mínimo de la entidad supervisada y el salario mínimo nacional.		Anexo de Informe de Calificación de Desempeño RSE.
Presencia en la comunidad			
1P	Proporción de gastos en proveedores nacionales en principales áreas de operación.	13,5%	



NRO.	INDICADORES	PÁGINA	REFERENCIAS / COMENTARIOS
Trabajo digno y no discriminación			
1T	Número de empleados desglosados por grupo etario, género y departamento.		Anexo de Informe de Calificación de Desempeño RSE.
2T	Tasa de contrataciones de empleados desglosado por grupo etario, género y departamento.		Anexo de Informe de Calificación de Desempeño RSE.
	Rotación media de empleados desglosados por grupo etario, género y departamento.		Anexo de Informe de Calificación de Desempeño RSE.
3T	Porcentaje de contrataciones de personas con discapacidad con relación al número de empleados.		Esta gestión no hubo contrataciones de este tipo.
Capacitación			
1C	Promedio de horas de capacitación al año, desglosado por categoría de empleado.	54	
2C	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores.	55	
3C	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y desarrollo profesional.	56	
Diversidad e igualdad de oportunidades			
1D	Composición de los órganos de gobierno y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.		Anexo de Informe de Calificación de Desempeño RSE
2D	Relación entre salario mínimo de los hombres con respecto al de las mujeres desglosado por categoría profesional.	40	
Derechos humanos y compromiso social			
1H	Contribuciones o aportes a fines sociales, culturales gremiales y benéficos (por programas o proyectos, gasto o inversión sobre las utilidades logradas en la gestión).		Anexo de Informe de Calificación de Desempeño RSE.
2H	Procedimientos que incluyan aspectos de derechos humanos relevantes al negocio.		El Banco cuenta con procedimientos que incluyen aspectos de DDHH.
3H	Porcentaje de operaciones donde se han implementado programas de desarrollo evaluaciones de impactos y participación de comunidades locales.		No se realizaron evaluaciones de impacto.
Enfoque social			
1E	Políticas con aspectos medioambientales y sociales específicos aplicados a las líneas de negocio.	16	
2E	Productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito.	17	
3E	Descripción de políticas para el correcto diseño y oferta de servicios y productos.		Sistema documental interno. Políticas relacionadas al otorgamiento del crédito.
4E	Iniciativas para mejorar la educación financiera según tipo de beneficiario.	60 - 61	



NRO.	INDICADORES	PÁGINA	REFERENCIAS / COMENTARIOS
Satisfacción del cliente			
1S	Mecanismos y procedimientos de retención y fidelización de clientes.		Programa VAMOS
2S	Mecanismos para la evaluación de satisfacción de los clientes en cuanto a los servicios financieros y atención proporcionada.	58	
3S	Número de reclamos, porcentaje de quejas resueltas y adopción de medidas correctivas.		5.839 reclamos registrados en sistema.
Conciencia ambiental			
1A	Gestión para el ahorro en cuanto a energía y agua.	50	
2A	Gestión de residuos producto de los servicios y productos que prestan	49	
3A	Desglose de los gastos e inversiones ambientales.		Información no disponible a la fecha de elaboración de este informe.
	Desglose de productos financieros destinados a fomentar la implementación de tecnología para preservar el medioambiente.		Anexo de Informe de Calificación de Desempeño RSE.
Cumplimiento normativo			
1N	Monto y número de sanciones pecuniarias pagadas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y normativa.		28





10 | Red
de
Oficinas



SANTA CRUZ

Oficina Central

Agencia El Cristo

Agencia Blacutt

Agencia Mutualista

Agencia Parque Industrial

Agencia Ciudad Real

Agencia Virgen de Cotoca

Agencia Norte

Agencia Roca y Coronado

Agencia Viedma

Agencia Santos Dumont

Agencia Grigotá

Agencia Equipetrol

Agencia Villa 1ro de Mayo

Agencia Ventura Mall

Agencia Montero

Agencia La Bélgica

Agencia Okinawa

Agencia Minero

Agencia Porongo

Agencia Pailón

Agencia San Ignacio de Velasco

Oficina Externa San Miguel de Velasco

Oficina Externa San Rafael

Oficina Externa Gutiérrez

Oficina Externa Pucará

Calle Bolívar N°99.

Av. Monseñor Rivero esq. Fortín Arce.

Av. Velarde esq. Andrés Manso N°200, Plaza Blacutt.

3er Anillo Interno N°1050, entre Calles Sandía y Buena Vista, frente al Mercado Mutualista.

Parque Industrial, Manzana PI-27, Unidad Vecinal PI, Lote 12, Av. Transversal 1.

Av. Busch y 3er Anillo Interno, Local 5, bloque K, Centro Comercial Design Center.

Carretera Av. Virgen de Cotoca 6to. Anillo esq. Vía Férrea N°10, Zona Pampa de la Isla, Barrio la Pascana.

Av. Cristo Redentor esq. Calle Monteniche, entre 3er y 4to Anillo.

Av. Roca y Coronado N°9 2do Anillo, Zona Oeste.

Av. Viedma esq. Calle Saavedra N°780.

Av. Santos Dumont N°1200 esq. Calle Augusto Zambrano, entre 3er y 4to Anillo.

Av. Grigotá N°163, entre 2do y 3er Anillo, Zona El Pari.

Instalaciones del Centro Empresarial Ambassador, Barrio Equipetrol sobre Av. San Martín.

Plaza Villa 1ro de Mayo, Calle 5 Oeste S/N.

Instalaciones del Centro Comercial Ventura Mall, 4to Anillo casi esq. Av. Equipetrol, Nivel 2, Locales 2-4,5 y 6.

Plaza 2 de Diciembre en la esquina formada por las Calles Bolívar y Warnes S/N.

Av. Principal de La Bélgica, al lado de la Policía, Morotoco Chaco, colpa arriba o La Bélgica. Municipio Colpa Bélgica, 3ra sección de la Provincia Sara.

Colonia Okinawa N°1, Calle Riukiu s/n Carretera Principal, Planta Industrial CAICO Ltda.

Instalaciones del Supermercado "Unión Norte", Av. Santa Cruz entre Calles Avaroa y Murillo, de la Localidad de Minero.

Urbanización Villa Bonita, Av. Urubó, UPU 13 Faja de Equipamiento S/N, Porongo.

Instalaciones de la Asociación de Ganaderos de Pailón, Plaza 13 de Mayo, Acera Oeste frente a la plaza principal de Pailón.

Calle Libertad casi esq. Calle La Paz, Plaza 31 de Julio de San Ignacio (Barrio Casco Viejo - Provincia Velasco).

Calle Bolívar, frente a la Plaza Principal 29 de Septiembre, San Miguel de Velasco.

Ubicada en las Instalaciones del Gobierno Municipal de San Rafael de Velasco, sobre la plaza principal 24 de Octubre.

Calle José Santisteban s/n, frente a la plaza principal de la Localidad de Gutiérrez.

Sobre la Plaza Principal del Municipio de Pucará, Provincia Vallegrande.



LA PAZ

Sucursal La Paz
 Agencia San Miguel
 Agencia Uyustus
 Agencia El Alto
 Agencia 16 de Julio

Av. Camacho N°1372.
 Av. Montenegro N°1223 esq. Calle 18 Calacoto, Zona San Miguel.
 Av. Buenos Aires N°555, casi esq. Av. Tumusla.
 Av. 6 de Marzo N°701-A entre Calles 5 y 6, Zona 12 de Octubre.
 Av. Alfonso Ugarte N°250, entre las Calles Pascoe y José Arzabe, Zona 16 de Julio, El Alto.

COCHABAMBA

Sucursal Cochabamba
 Agencia La Cancha

 Agencia América
 Agencia Quillacollo

Av. Ayacucho N°174 esq. General Achá – Edif. M^a. Antonieta - PB.
 Calle Honduras N°0545, entre Calle San Martín y Lanza, Zona del Mercado La Cancha.
 Av. América esq. Libertador Bolívar.
 Calle José Ballivián esq. General Pando, Quillacollo.

BENI

Sucursal Trinidad
 Agencia Pompeya
 Agencia Riberalta
 Oficina Externa San Javier

 Oficina Externa Loreto

Plaza Mcal. J. Ballivián Acera Oeste N°28.
 Av. Pedro Ignacio Muiba esq. Calle Tarope, Zona Pompeya.
 Calle Nicolás Suárez N°483 esq. Acera Sur de la Plaza 3 de Febrero.
 Ruta 9, Calle S/N, frente a la Plaza Principal 3 de Diciembre, acera oeste del Municipio de San Javier.
 Av. Pedro Marbán, Municipio de Loreto.

TARIJA

Sucursal Tarija
 Agencia Fátima

Plaza Luis de Fuentes, Calle La Madrid N° 0394 esq. General Trigo.
 Av. La Paz N° 495 entre Av. José Manuel Belgrano y Delfín Pino (Barrio Villa Fátima).

CHUQUISACA

Agencia Sucre
 Oficina Externa Mojocoya

Plaza 25 de Mayo N° 50.
 Sobre la Plaza Principal de Redención Pampa, Municipio de Villa Mojocoya, s/n, Provincia Zudañez.

ORURO

Agencia Oruro
 Oficina Externa Cruz de Machacamarca
 Oficina Externa Belén de Andamarca

Calle Bolívar esq. Calle Soria Galvarro.
 Plaza 29 de Mayo S/N, Localidad Cruz de Machacamarca.
 Instalaciones del Gobierno Autónomo Municipal de Belén de Andamarca, Calle Oruro esq. Calle S/N, frente a la Plaza 15 de Septiembre Edificio Consistorial de la Localidad Belén de Andamarca.

PANDO

Agencia Pando

Av. Tcnl. Enrique Fernández Cornejo N°096.

POTOSÍ

Agencia Potosí

Calle Bolívar N°948 esq. Calle Sucre, zona central de la ciudad.



[www. **bg** .com.bo](http://www.bg.com.bo)