



INFORME DE  
RESPONSABILIDAD  
SOCIAL EMPRESARIAL

2016

# ÍNDICE

3.	Mensaje Gerente General
6.	Rendición de Cuentas
8.	Historia y Filosofía Institucional
10.	Presencia en el País
12.	Valores
14.	Planificación Estratégica de RSE
17.	Banco Ganadero en Números
21.	Gobierno Corporativo
24.	Estructura del Gobierno
26.	Gestión Integral del Riesgo
29.	Clientes
45.	Funcionarios
55.	Proveedores
58.	Población
73.	Ambiente
76.	Calificación

# **MENSAJE DEL GERENTE GENERAL**





J. Ronald Gutiérrez López  
**Gerente General**

Estimados accionistas, funcionarios, clientes, usuarios y población en general:

Es muy grato para mí presentarles el tercer Informe de Responsabilidad Social Empresarial de nuestra Institución, mediante el cual damos cuenta de los resultados alcanzados en las dimensiones económica, social y ambiental de la gestión 2016.

El desarrollo de este Informe es una herramienta importante para la identificación de aspectos de una gestión integrada de nuestro negocio que permitirá establecer una estrategia coordinada y basada en el desarrollo sostenible.

Esta gestión el Banco continuó canalizando esfuerzos para internalizar la responsabilidad social en sus actividades. Por eso, es importante destacar el valioso aporte y trabajo conjunto de las áreas intervinientes en su desarrollo.

En relación a nuestra **inversión social**, destaco el trabajo en iniciativas internas para fortalecer la relación con los funcionarios del Banco, apoyando en su constante capacitación, consolidando una estructura salarial y fortaleciendo los procesos de selección e inducción.

Iniciativas como la **Educación Financiera** que a través de nuestros programas de educación e información, que llegó a miles de clientes y usuarios, otorgándoles habilidades y conocimientos asociados a los servicios de intermediación financiera y sus derechos y deberes como consumidores. A su vez, invertimos en proyectos relacionados al arte, cultura y deporte a través de convenios con instituciones sin fines de lucro que trabajan en pro de la inclusión social y que reflejan nuestra intención de apoyar directamente a nuestra comunidad.

En cuanto a nuestra **Gestión Ambiental y Social**, nos enorgullece informar que nos encontramos en la última fase de desarrollo del Sistema de Gestión Ambiental y Social (ESMS), que tiene como objetivo la mejora continua de nuestro desempeño en estos ámbitos incorporando, además buenas prácticas internacionales en promoción del desarrollo sostenible. Esto sin duda generará un impacto positivo en nuestros clientes y que se hará realidad en la próxima gestión.

Finalmente como predijimos la pasada gestión, este 2016 la economía se expandió a un ritmo moderado, el Banco Ganadero continuó colaborando con el desarrollo de nuestro país y sigue siendo nuestra meta para la gestión venidera.

Quiero hacerles llegar nuestro agradecimiento a los accionistas por su confianza permanente, a los cerca de 900 funcionarios por su dedicación, esfuerzo y compromiso; a los proveedores por su apoyo, y por supuesto, a nuestros clientes, por quienes aspiramos a ser un 10 en calidad; gracias por elegirnos.

  
J. Ronald Gutiérrez López  
**Gerente General**

# RENDICIÓN DE CUENTAS



## **Rendir cuentas como reflejo de transparencia**

El presente Informe de Responsabilidad Social Empresarial (RSE), es una importante herramienta de comunicación con los diversos grupos de interés a través de la cual el Banco rinde cuenta de sus impactos en la sociedad, economía y medioambiente, lo que contribuye en transparentar la gestión, comunicando nuestras políticas, decisiones, actividades, prácticas y programas que generan valor social; así como también los resultados acerca de la conciencia y el respeto por el medioambiente.

Esta publicación se realiza anualmente y refleja el esfuerzo integral en materia de RSE que realizan todas las áreas del Banco. Fue elaborada siguiendo los lineamientos contenidos en el Reglamento de RSE de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI) y las directrices básicas del estándar de reportes del Global Reporting Initiative (GRI 4).

Como parte del proceso de rendición de cuentas, durante esta gestión –además de contar con la documentación física,- publicamos en el sitio web los Estados Financieros, la Memoria Anual, el Informe de RSE, el Código de Ética, el Código de Conducta y el Código de Gobierno Corporativo; de esa manera transparentamos nuestra gestión y hacemos accesible la información que consideramos es de interés de nuestros grupos de interés.

# HISTORIA Y FILOSOFÍA INSTITUCIONAL



El 31 de marzo de 1994, la Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras de Bolivia autorizó el funcionamiento del Banco Ganadero S.A. a partir del 4 de abril de 1994 y posteriormente otorgó el certificado de funcionamiento para efectuar las operaciones financieras permitidas por Ley.

Banco Ganadero S.A. tiene por objetivo principal cooperar y participar activamente en el desarrollo económico, financiero y social del país, fomentando el ahorro interno nacional, captando financiamientos internos y externos, facilitando económicamente la creación, expansión y desarrollo de empresas nacionales, incentivando las inversiones nacionales y/o extranjeras y cubriendo los requerimientos crediticios o financieros de los diferentes rubros productivos del país.

La evolución de los principales indicadores del Banco, aseguran su solidez y solvencia, y de manera acorde con la política conservadora de la administración acompañada de la oportunidad de un estilo ágil y moderno de banca que garantizan un servicio pleno de satisfacción a sus clientes.

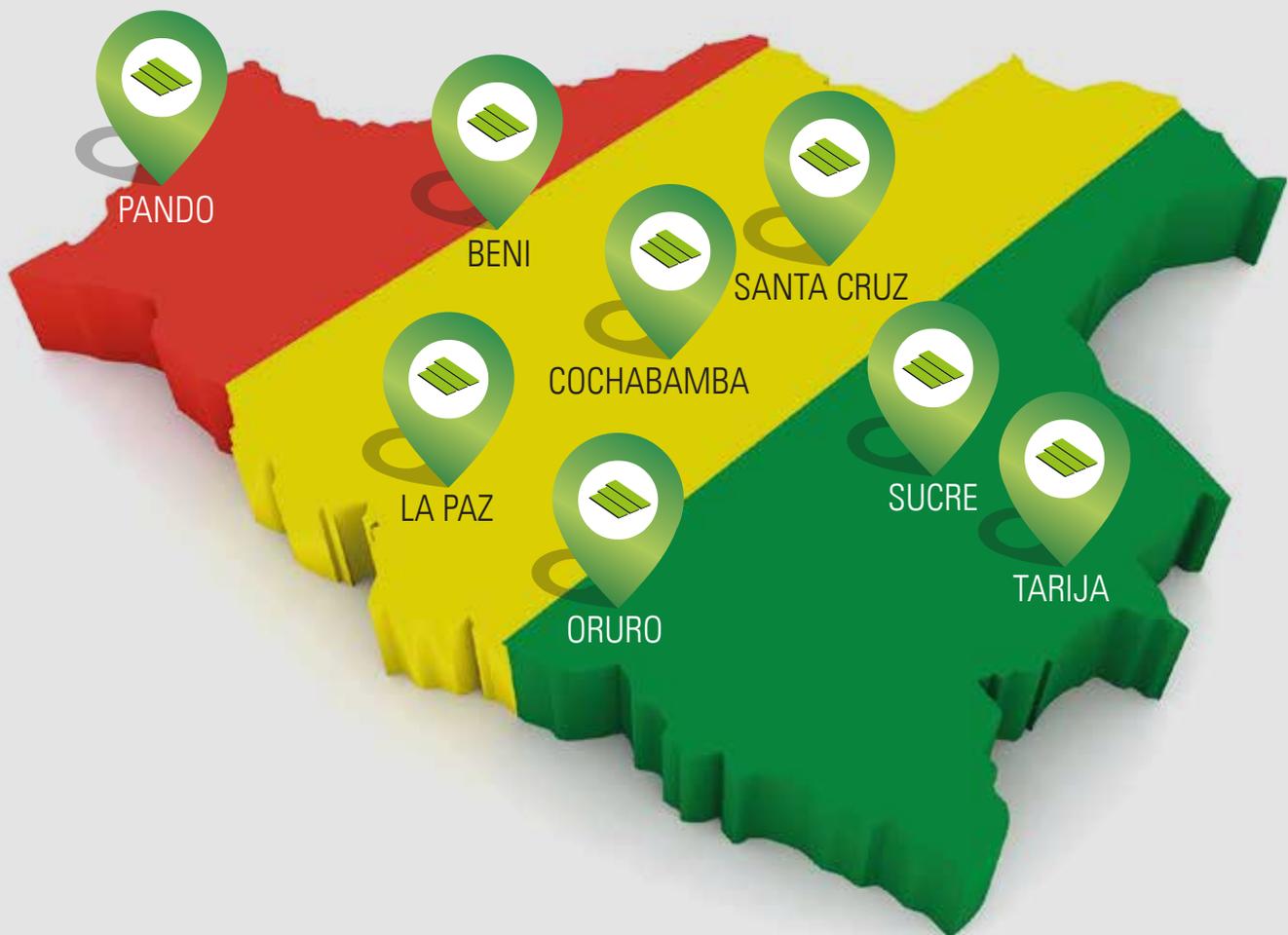
Banco Ganadero S.A. otorga préstamos a corto, mediano y largo plazo bajo altos estándares de calidad. Sus operaciones se encuentran extendidas dentro de los rubros de: servicios, comercio, industria, agricultura y comercio exterior y con diversidad de clientes en términos de patrimonio, actividad y ubicación geográfica.

# PRESENCIA EN EL PAÍS



# PRESENCIA EN EL PAÍS

INFORME DE RSE  
2016



# VALORES



## **Responsabilidad**

Trabajamos para contribuir al logro de los objetivos de la Institución. La Gestión Integral del Riesgo garantiza nuestra capacidad de crecimiento y de generar valor para nuestros accionistas, beneficios para nuestros clientes y la propia organización.

## **Espíritu de Servicio**

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

## **Confianza**

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

## **Ética e Integridad**

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

## **Dinamismo e Innovación**

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

## **Responsabilidad Social**

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

# PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA DE RSE



Durante esta gestión el Banco Ganadero se enfocó en cuatro pilares estratégicos relacionados a:

- Crecimiento en activos más rentables
- Eficiencia y control de gastos
- Calidad
- Margen financiero e Incremento de ingresos operativos

La gestión 2016 fue el puntapié inicial para la elaboración del primer Plan Operativo Anual de RSE (POA), documento que resume la planificación estratégica de la Unidad. Este POA fue incorporado al Plan Estratégico General, y así integramos la responsabilidad social empresarial a las actividades del Banco.

El objetivo del POA de RSE de este año, apunta a fortalecer el modelo de gestión del Banco a través del cumplimiento de directrices ambiental y socialmente responsables, fortalecimiento que se pretende lograr a través de la participación en los ámbitos de la RSE y el permanente monitoreo de indicadores relacionados a cada ámbito, los cuales se describen en el cuadro a continuación.



# BANCO GANADERO EN NÚMEROS



INDICADORES	UNIDAD DE MEDIDA	GESTIÓN 2016
<b>Monto promedio de crédito por tipo de crédito</b>		
Empresarial	USD	1.115.032
Pymes	USD	155.371
Microcrédito	USD	25.254
Consumo	USD	13.122
Hipotecario de Vivienda	USD	61.648
<b>Monto máximo por tipo de crédito</b>		
Empresarial	USD	11.661.808
Pymes	USD	6.632.653
Microcrédito	USD	4.373.178
Consumo	USD	208.455
Hipotecario de Vivienda	USD	1.416.327

INDICADORES	UNIDAD DE MEDIDA	GESTIÓN 2016
<b>Monto mínimo otorgado por tipo de crédito</b>		
Empresarial	USD	7.872
Pymes	USD	1.312
Microcrédito	USD	2.300
Consumo	USD	1.958
Hipotecario de Vivienda	USD	1.571
<b>Personal</b>		
Empleados	Cantidad	889
Capacitación	Horas	47.527
<b>Clasificación de puntos de atención</b>		
Puntos de atención financiera (PAF's)	Número	184
Oficinas/sucursales/agencias urbanas	Número	30
Oficinas/sucursales/agencias rurales	Número	5
Cajas externas urbanas	Número	19
<b>Canales complementarios</b>		
Cajeros automáticos/proprios/urbanos	Número	124
Cajeros automáticos/proprios/rurales	Número	6

INDICADORES	UNIDAD DE MEDIDA	GESTIÓN 2016
<b>Criterios de focalización</b>		
Cobertura sector productivo	Porcentaje	5,3%
Cobertura Pymes	Porcentaje	5,9%
Cobertura de mujeres en cartera	Porcentaje	34,7%
Cobertura de clientes en áreas rurales	Porcentaje	8,96%
<b>Conciencia ambiental</b>		
Consumo promedio de energía eléctrica por empleado	Kw	236,12
Consumo de agua potable	m3	1,44
Consumo de agua por empleado	m3	0,99
Consumo promedio de agua por empleado	m3	0,72
Equipos electrónicos para reciclaje	Kg	7.482
Consumo total de papel	Paquete	650
Consumo promedio de papel por oficina	Paquete	18

# GOBIERNO CORPORATIVO



El Banco Ganadero busca adoptar e implementar buenas prácticas de Gobierno Corporativo, es por ello que establece principios y lineamientos básicos de un Buen Gobierno en los documentos elaborados para este fin. Adicionalmente cumple con toda la legislación aplicable a sus actividades y con la regulación del Mercado de Valores, lo que asegura una adecuada información destinada a la transparencia, divulgación y eficiencia del mercado.

Para realizar la supervisión de la efectividad del modelo de Gestión de Gobierno Corporativo, se cuenta con el procedimiento “Notificación de hechos relevantes para Gobierno Corporativo”, el mismo que es aplicado por todos los Comités Directivos, para reportar hechos relevantes.

Los temas más sobresalientes son:

- Realización de Juntas Ordinarias y Extraordinarias de Accionistas.
- Conformación de la Mesa Directiva.
- Nuevos aportes de Capital por accionistas del Banco.
- Modificación de los Estatutos.
- Ratificación de acuerdo de préstamo del Banco Interamericano de Desarrollo.
- Ratificación de acuerdo de préstamo de PROPARCO.
- Aprobación de emisión de Bonos Subordinados.
- Inspección ordinaria de Riesgo de Liquidez y Gobierno Corporativo con corte al 31 de marzo de 2016.
- Inspección ordinaria de Riesgo de Lavado de Dinero y/o Financiamiento al Terrorismo de la ASFI con corte al 31 de mayo de 2016.
- Inspección ordinaria de Riesgo Operativo de la ASFI con corte al 30 de septiembre de 2016.
- Designación de Auditores Externos y Conformación de la Sociedad Controladora.

Para fortalecer el proceso de supervisión de la efectividad de las buenas prácticas de Gobierno Corporativo, el Banco, con la cooperación de la Corporación Interamericana de Inversiones (CII), hasta Octubre de 2016 llevó adelante el proyecto de consultoría con la empresa Governances Consulting, cuyo objetivo fue el de acompañar el proceso de implementación del modelo de Gestión de Gobierno Corporativo, a partir del análisis del nivel de cumplimiento con los principios establecidos por el ente regulador, estándares recomendados por CAF y Basilea.

En la gestión 2016 se realizó un proceso de revisión o elaboración de Códigos, Reglamentos y Políticas internas relacionadas a Gobierno Corporativo.

Como resultado de este trabajo se procedió a la actualización de los documentos siguientes:

- Código de Gobierno Corporativo.
- Política de Sucesión de Alta Gerencia.
- Política de Manejo y Resolución de Conflictos de Interés.
- Política Revelación de la Información.
- Procedimiento de Autoevaluación de Directores.
- Reglamento de Régimen Disciplinario.
- Formulario de Evaluación de Directorio.
- Reglamento Interno de Gobierno Corporativo.
- Código de Conducta.
- Código de Ética.
- Notificación de Temas Relacionados a Gobierno Corporativo.
- Plan Anual de Trabajo de Directorio.

Se debe puntualizar que los valores corporativos, los objetivos estratégicos y otros estándares están establecidos en documentos específicos como ser: Código de Ética, Código de Conducta, Manual de Funciones de Comités, Código de Gobierno Corporativo, Reglamento Interno de Gobierno Corporativo y las Políticas institucionales entre otros. La difusión de la información en materia de Gobierno Corporativo para los grupos de interés como son los accionistas, la ASFI y otros, se encuentra a disposición de los interesados a través de diversos canales de comunicación.

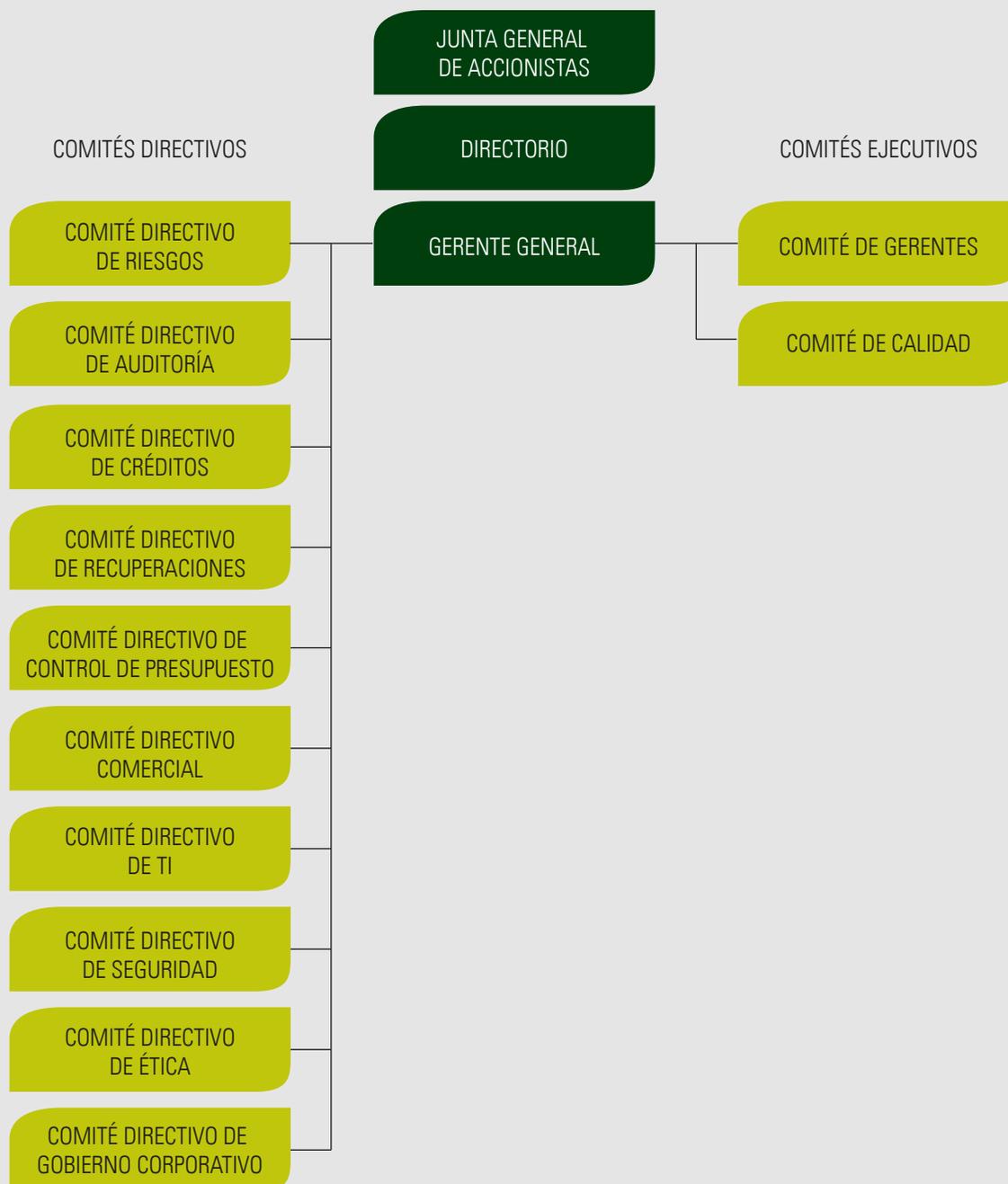
Finalmente cabe señalar que el Banco Ganadero implementó las buenas prácticas de Gobierno Corporativo como un elemento esencial en su estructura y cultura organizacional.

# ESTRUCTURA DE GOBIERNO



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

La estructura organizativa de las instancias de Dirección y la Alta Gerencia se presenta de la siguiente manera:



# GESTIÓN INTEGRAL DEL RIESGO



El Banco Ganadero a través de su Directorio, gestiona el riesgo de manera integral, cumpliendo con la totalidad de normativas establecidas y a la vez desarrollando mecanismos que garantizan el comportamiento ético del negocio.

La Gestión Integral de Riesgos es esencial para la estrategia de negocios y para la creación de valor de sus accionistas. Para ello, cuenta con una serie de políticas actualizadas y adecuadas a las mejores prácticas.

El Área de Riesgo Integral del Banco Ganadero vigila permanentemente las operaciones de los principales riesgos susceptibles de afectar el cumplimiento de la estrategia del Banco, velando por el cumplimiento de normas vigentes y políticas internas, y asegurándose además de mantener informado al Directorio sobre el nivel de exposición.

Es política del Banco realizar un prudente manejo del riesgo, por ello está realizando la implementación gradual de un sistema de administración integral de riesgos que permitirá identificar, medir, monitorear, controlar/mitigar y divulgar los distintos tipos de riesgos a que se encuentra expuesto.



## PREVENCIÓN DE LAVADO DE ACTIVOS

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

El Banco a fin de mitigar los riesgos y evitar que sea utilizado como canal para el Lavado de Dinero y/o canalización de recursos hacia la realización de actividades terroristas, establece políticas que deben ser respetadas y acatadas, sin excepción, por todos y cada uno de los funcionarios de la institución. Entre estas políticas se encuentran la Política “Conozca a su Cliente”; Política de categorización de riesgo de los clientes; Política de monitoreo y reporte de operación sospechosa y política conozca a su empleado – cliente interno.

El Banco Ganadero ha establecido como órganos de dirección, administración y control para la Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo y/o Delitos Precedentes (LGI/FT y/o DP) las siguientes instancias para una adecuada toma de decisiones:

- Comité Directivo de Riesgo.
- Comité Ejecutivo de Cumplimiento y Riesgo de Legitimación de Ganancias Ilícitas, Financiamiento del Terrorismo y/o Delito Precedentes.

## MECANISMOS DE TRANSPARENCIA

El Banco cuenta con una serie de normas, políticas y procedimientos para combatir el lavado de dinero, financiamiento del terrorismo y los delitos precedentes, con el fin de prevenir que el Banco sea utilizado para dar apariencia de legalidad a operaciones provenientes de actividades delictivas o para la canalización de recursos hacia la realización de actividades terroristas, detectando y reportando oportunamente operaciones de lavado de activo y financiamiento del terrorismo que se pretendan realizar.

La “Norma de Prevención LGI, FT y/o DP con enfoque basado en Gestión de Riesgos” y el “Instructivo de Metodologías y Herramientas para la Gestión de Riesgo”, son algunos de los documentos que apoyan este fin.

Como parte de las “Sanas Prácticas”, esta gestión el Banco definió certificar su Modelo de Prevención, para lo cual contrató a la empresa BH Compliance, dedicada exclusivamente a la certificación de modelos de prevención de delitos y que cuenta con una vasta experiencia, habiendo certificado reconocidas instituciones financieras de la región y más de 300 personas jurídicas de distintos rubros.

# CLIENTES



## Perfil de Clientes

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

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

## Esquema de Líneas de Negocio

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



## Banca Empresa y Corporativa

### Antecedentes

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

### Financiamiento

- Línea de Crédito
- Tarjeta de Crédito Empresarial
- Línea de Crédito Comercial
- Préstamos de Inversión
- Préstamos de Capital de Operaciones
- Cartas de Crédito de Importación
- Avaluos Bancarios
- Boletas de Garantía
- Descuento de Letras de Cambio

### Ahorro e Inversión

- Caja de Ahorro Clásica
- Cobranzas
- Cuenta Corriente Clásica
  - Depósitos a Plazo Fijo (DPF's)

### Servicios

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



## **Banca Productiva**

### **Antecedentes**

Ofrece soluciones y asesoramiento acorde a las necesidades de empresas, empresarios y comerciantes, para el financiamiento de Capital de Inversión y Operación.

### **Financiamiento**

- Líneas de Crédito
- Préstamos para Capital de Operaciones
- Préstamos para Capital de Inversión
- Financiamiento Cañero
- Warrant Ganadero
- Crédito Ganadero
- Crédito para Maquinaria
- Crédito Lechero

### **Ahorro e Inversión**

- Caja de Ahorro Clásica
- Cuenta Corriente Clásica
- Cobranzas

### **Servicios**

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

## Banca Minorista

### Antecedentes

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

### Financiamiento

- Crédito Vehicular Automax
- Crédito Hipotecario de Vivienda Línea Máxima
- Préstamo Vehicular Automax Eco
- Crédito Hipotecario de Vivienda Línea Máxima Social
- Crédito Hipotecario de Vivienda Línea Máxima para residentes bolivianos en USA
- Crédito de Consumo Consumax
- Boleta de Garantía

### Tarjetas de Crédito

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

### Ahorro e Inversión

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

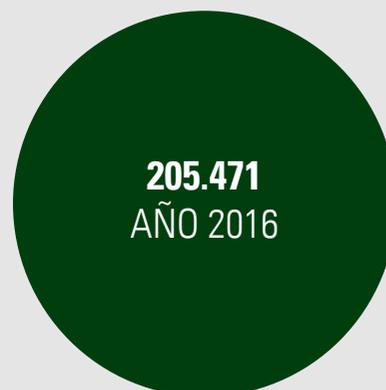
### Servicios

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

## Seguros

- Seguro de Fraude Tarjeta de Crédito
- Seguro de Fraude Tarjeta de Débito
- Seguro de Cesantía
- Seguro de Desgravamen
- Seguro de Incendio
- Seguro Vehicular
- Seguros de Vida
- Seguro Sepelio
- Seguro de Bienes y Hogar

## Cantidad de Clientes



## **Banca Pyme**

### **Antecedentes**

Continuamente trabajamos para brindar soluciones específicas al negocio de las Pymes y sus problemáticas vinculadas a los distintos tipos de actividad o región en la que se encuentren.

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

Banca Pyme ofrece soluciones y asesoramiento acorde a las necesidades de la pequeña y mediana empresa, para el financiamiento exclusivo de capital de inversión, capital de trabajo y contingentes.

### **Financiamiento**

- Yo Te Presto

### **Servicios**

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

### **Seguros**

- Seguro de Fraude Tarjeta de Crédito
- Seguro de Fraude Tarjeta de Débito
- Seguro de Desgravamen
- Seguro de Incendios
- Seguros de Vida
- Seguros de Sepelio
- Seguros de Bienes y Hogar

### **Tarjetas de Crédito**

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

## **FUTURO, Banca para Jóvenes**

### **Antecedentes**

Desde 2014, Banco Ganadero pone a disposición del segmento joven una banca que brinda grandes beneficios en tasas de interés, plazos y requisitos. Una banca diseñada para satisfacer las necesidades de este segmento.

Con FUTURO los jóvenes entre 20 y 40 años, pueden acceder a financiamiento para vivienda, Compra de vehículos, Adquisición de bienes de consumo y Tarjetas de Crédito.

Una gama de productos y servicios con tasas de interés y plazos convenientes, requisitos accesibles y un sin fin de beneficios agregados. Para beneficiarse de las ventajas de FUTURO, los clientes sólo deben demostrar una fuente de ingresos y cumplir con los requisitos mínimos exigidos por el sistema financiero.

### **Máxima FUTURO**

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

### **Automax FUTURO**

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

### **Consumax FUTURO**

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

### **Tarjeta de Crédito FUTURO**

Es un medio de pago para la adquisición de bienes de consumo, Pago de Servicios y/o adelantos de efectivo.

Los **114.110** clientes de este segmento lo conforman jóvenes que demandan productos y servicios acordes a sus necesidades.

Desde 2014 Banco Ganadero facilita a los jóvenes el acceso a la gama de servicios financieros creada para ellos.

Durante 2016 otorgó a este segmento créditos de consumo, vehiculares, hipotecarios de vivienda y de vivienda social.

## Banca Institucional

### Antecedentes

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

En dichas áreas se tienen los siguientes segmentos:

### Tesorería

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

### Mesa de Dinero

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

### Giros y Remesas

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

Ofrece la posibilidad de enviar o recibir giros mediante reconocidas remesadoras de España, Inglaterra, Italia, Suiza, Chile, Argentina, Brasil, Estados Unidos y el resto del mundo.

### Comercio Exterior

Ofrece soluciones integrales dirigidos a atender las operaciones y productos de Comercio Exterior.

### Banca Seguros

Ofrece servicios integrales dirigidos a la orientación, concientización y comercialización de seguros vinculados a clientes con operaciones en el Banco y seguros voluntarios dirigidos a clientes, usuarios y público en general.



## Banca Mype

### Antecedentes

La Banca Mype ofrece soluciones acorde a las necesidades de la micro y pequeña empresa, para el financiamiento de Capital de Inversión, de operaciones y cualquier necesidad de este segmento.

### Financiamiento

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

### Ahorro e Inversión

- Caja de Ahorro Clásica
- Cuenta Corriente Clásica
- Cobranzas

### Servicios

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

### Seguros

- Seguros de Vida
- Seguros de Bienes y Hogar
- Seguros de Sepelio



## Gestión de Calidad

### Satisfacción de los Clientes

Con la finalidad de promover la satisfacción de los clientes por los servicios prestados, el Banco cuenta con protocolos de atención al cliente en los diferentes momentos de encuentro o puntos de contacto.

Se promueve un servicio de calidad en la atención considerando los derechos de los consumidores y usuarios financieros siguiendo estándares para la atención presencial en oficina, atención telefónica y otros.

### Ser un 10 en Calidad de Servicio

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

INDICADORES	GESTIÓN	
	2015	2016
<b>Satisfacción de Clientes</b>		
Tasa de satisfacción de clientes (%)	91	90
Tasa de retención de clientes (%)	98	99
<b>Plataforma de atención a clientes</b>		
Agencias con infraestructura adecuada para personas discapacitadas (Nro.)	35	35
Agencias con ambientes separados para retiros/depósitos de montos mayores (Nro.)	26	33
<b>Atención en cajas</b>		
Tiempo de espera promedio en cajas (min.)	7	8
Tiempo de espera promedio en cajas de agencias urbanas (min.)	7	8
Tiempo de espera promedio en cajas de agencias rurales (min.)	6	7
Agencias que no exceden el promedio del 8% de clientes y/o usuarios con más de 30 minutos para ser atendidos en Cajas/Total de Agencias (%)	74	34

## Gestión de Reclamaciones

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

Para ello, tenemos establecido una serie de procedimientos para atender quejas/reclamos –relacionados a alguna inconformidad por la atención o servicio recibido– según el caso.

Todas nuestras oficinas cuentan con un área denominada “Punto de Reclamo” que tiene la finalidad ayudar a los consumidores financieros en la revisión y resolución de sus quejas. De igual manera, los consumidores pueden realizar sus reclamos en la página web ([www.bg.com.bo](http://www.bg.com.bo)) y en la Banca por Internet (GanaNet).

Durante esta gestión, el Banco recibió 2.053 reclamos a nivel nacional. Los reclamos de clientes están relacionados a inconformidad en la atención o en la especificación de algún servicio. Por el contrario, ninguno de ellos estuvo relacionado a discriminación o vulneración de los Derechos Humanos.

INDICADORES	GESTIÓN	
	2015	2016
<b>Mecanismos de resolución de quejas y reclamos</b>		
Número de puntos de reclamos instalados a nivel nacional.	35	35
Número de reclamos registrados en el sistema.	2.290	2.053
Número de reclamos derivados a la Defensoría del Consumidor Financiero.	66	94
Respuestas a reclamos/clientes presentadas en "Punto de Reclamo" atendidas en plazos establecidos/Reclamos recibidos en Puntos de Reclamo (%).	88%	80%

**Derechos del Consumidor Financiero**

El Banco reconoce y promueve los derechos de los consumidores establecidos en la Ley Boliviana, otorgando atención preferencia y personalizada a personas con capacidades diferentes o con limitantes de actuación, a quienes se les reconoce la igualdad de acceso a las prestaciones y servicios sin que pueda producirse discriminación por razón de su discapacidad.

Por otro lado, el Banco reconoce los derechos de las personas adultas mayores, brindando trato preferente dando prioridad en nuestro sistema de atención en cajas y plataformas.

DERECHOS DEL CONSUMIDOR FINANCIERO
A adquirir Productos y servicios de calidad, eficientes, seguros adecuados a los intereses económicos.
A recibir una atención oportuna y respetuosa, en consultas, peticiones y solicitudes.
Comodidad y agilidad durante la atención.
Información fidedigna, amplia, integra, clara, comprensible oportuna y accesibles sobre características y condiciones de los productos y servicios.
Al cumplimiento de los términos pactados sobre los productos o servicios proporcionados.
A recibir documentos, que comprueben contrataciones, movimientos y pagos.
Acceso a medios o canales para presentar su Reclamo, recibir pronta atención de forma eficiente y oportuna.
A la confidencialidad, con las excepciones establecidas por Ley.

## Seguridad del Cliente

### Seguridad de la Información

La protección de la información personal de los clientes es un aspecto prioritario, el cual garantizamos a través de la implementación de distintas políticas, herramientas y procesos en todas las oficinas del Banco. La seguridad de la información es una responsabilidad transversal a todas las personas con algún tipo de relación con el Banco. Las contrapartes internas deberán velar por el alcance de la Norma de Seguridad de la información en las relaciones con personas externas tanto naturales como jurídicas.

### Seguridad Física

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

### Infraestructura Adecuada

Parte de la seguridad del cliente, es contar con infraestructura adecuada. Contamos con 35 oficinas adecuadas para atención de personas con capacidades diferentes como ser capacidad reducida por utilizar silla de ruedas, ser adultos mayores, tener discapacidad visual, mujeres embarazadas o con niños en edad parvularia.

Agregado a ello, contamos con 33 oficinas a nivel nacional que cuentan con cajas para retiro y depósito de montos mayores.

**35 OFICINAS**  
ADECUADAS PARA  
PERSONAS CON  
CAPACIDAD  
DIFERENTE

**33 OFICINAS**  
CON CAJAS  
PARA MONTOS  
MAYORES

## Canales de Comunicación

Entendemos la importancia de mantener un diálogo y comunicación permanente con nuestros clientes. Es por eso que además de la atención personalizada en cada oficina y sucursal, nuestros principales canales de comunicación son el correo electrónico y la línea telefónica, ahora a través del nuevo Contact Center.

El Banco cuenta también con otros medios para llegar a los distintos grupos de interés:

### Buzón de Sugerencias:

Aplicable desde la recepción de la sugerencia a través del buzón, identificación de las causas potenciales del problema, hasta la realización de acciones de mejora o registro de las sugerencias.

### Portal Web:

Espacio para que los clientes se mantengan informados sobre las novedades de la Institución.

### Redes Sociales:

También nos enfocamos en la comunicación a través de las redes sociales como otro canal de contacto e interacción con nuestros clientes.

Utilizamos las plataformas de Facebook y YouTube, generando de esta manera un flujo de información segmentada para las necesidades de cada perfil de cliente.



## **Canales Complementarios de Atención**

Para ofrecer una óptima atención, contamos con la tecnología como principal aliada, debido a su importancia y gran alcance.

Es así que en 2015 desarrollamos la Banca Móvil a través de la aplicación "GanaMóvil", misma que lideró la lista de calificación, en las gestiones 2015 y 2016, que otorgan clientes de los bancos con presencia en las tiendas virtuales Google Play y AppStore.

### **GanaMóvil (Banca Móvil)**

Con GanaMóvil los clientes pueden realizar transacciones en línea, como Transferencias, Pago de Servicios y Tarjetas de Crédito, y visualizar sus Extractos de Cuentas, de manera fácil y segura durante las 24 horas del día.

Además clientes y usuarios pueden ubicar puntos de atención y revisar tiempos aproximados de espera para escoger la mejor alternativa e incluye la innovadora función para apertura de Cuenta de Ahorro GanaDoble desde el celular.

### **Cajeros Automáticos (ATM's)**

El Banco cuenta con una red de 130 ATMs ubicados en puntos estratégicos de las ciudades donde tenemos presencia. Y desde la gestión 2015 la red se complementó con el servicio de cajeros automáticos para depósitos. Agregado a ello, contamos con cajeros para personas con capacidades diferentes, los que brindan una serie de comodidades a los clientes que sufren discapacidad visual, auditiva o motriz, ya que cuentan con tecnología especial que proporciona audio e instrucciones sonoras.

### **GanaNet (Banca por Internet)**

El servicio de Banca Virtual para los clientes que desean realizar transacciones financieras por Internet, que les permite realizar Consultas de Saldo y Movimiento de Cuentas, Pagos de Servicios y Tarjetas de Crédito, Verificación de Extracto, Giros Internacionales, Recaudaciones AFP's, Pago de Proveedores y otras operaciones.



# FUNCIONARIOS



## **Gestión de Recursos Humanos**

Las Políticas de Recursos Humanos constituyen un marco de referencia para todas las personas que conforman el equipo de trabajo del Banco y es una herramienta de gestión para todos aquellos que tienen responsabilidades de supervisión, conducción y liderazgo.

El área de Recursos Humanos es responsable de gestionar a las personas, generando condiciones para que estas puedan cumplir con las funciones asignadas, con la finalidad de que contribuyan al logro de los objetivos institucionales.

Recursos Humanos, debe asegurar para las distintas áreas la dotación del personal necesario para cumplir con los objetivos trazados y que estos cuenten con los conocimientos y competencias para la realización de sus funciones, generando las condiciones para el desarrollo profesional y personal de quienes conforman la institución.

Deberá programar actividades de entrenamiento y capacitación adecuados para desarrollar y retener al personal necesario para el Banco y supervisar en forma constante las labores de las personas, así como evaluar periódicamente su desempeño para asegurar que se alcancen los objetivos definidos por la Institución. Debe además coadyuvar a generar un ambiente de control interno, ya que este es fundamental para el Banco, proveer estructura y disciplina, así como un clima apropiado que influya en la calidad de atención.

## **Principios y Valores Éticos**

Los directivos y funcionarios deben enmarcar su accionar de acuerdo a lo establecido en las Normas Internas, Código de Ética y Código de Conducta.

Recursos Humanos debe divulgar, actualizar y hacer cumplir lo establecido en los documentos arriba mencionados.

Recursos Humanos actuará en el marco de los siguientes valores:

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

## **Competencias del Personal**

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

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

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

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

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

## Reclutamiento y Selección del Personal

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

### NÚMERO Y TASA DE CONTRATACIONES

INDICADOR	2016
Nuevos ítems desglosados (18 - 24 años)	15
Nuevos ítems desglosados (25 - 34 años)	25
Nuevos ítems desglosados (35 - 44 años)	7
Hombres contratados durante la gestión	30
Mujeres contratados durante la gestión	23
Personas discapacitadas/total del empleados	4

### ROTACIÓN MEDIA

INDICADOR	2016
Rotación promedio (mayor a 55 años)	8,82%
Número de empleados desglosado por departamento	889
Nuevos ítems desglosados por departamento	53
Rotación promedio por departamento	38,50%
Rotación promedio (hombres)	27%
Rotación promedio (mujeres)	25%

### ANTIGÜEDAD DE LOS FUNCIONARIOS

INDICADOR	2016
Personal con antigüedad mayor a 5 años	22%
Personal con antigüedad entre 3 a 5 años	28%
Personal con antigüedad entre 1 a 3 años	28%
Personal con antigüedad menor a 1 año	22%

## Capacitación

Todos los funcionarios son responsables de mantener actualizados sus conocimientos en relación al cargo que desempeñan. Sin embargo, podrán existir programas concretos de entrenamiento y capacitación, de acuerdo a las necesidades del Banco.

La implementación de estos programas tienen por objeto un incremento en la productividad de las personas, con la finalidad de prepararlas para su movilidad dentro de la Institución.

### DATOS DE CAPACITACIÓN POR PLAZA

OFICINA /SUCURSAL	NÚMERO DE CAPACITACIONES	NÚMERO DE PERSONAS	APORTE EIF (USD.-)	HORAS CAPACITACIÓN
La Paz	38	1.700	6.650	5.800
Cochabamba	36	1.500	6.000	5.650
Santa Cruz	260	7.500	62.902	30.445
Chuquisaca	17	330	1.500	350
Oruro	18	370	1.600	340
Tarija	22	390	3.500	550
Beni	33	1.250	4.900	4.100
Pando	18	360	1.600	340
<b>Total</b>			<b>88.652</b>	<b>47.575</b>

## **Centro de Formación BGA**

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

Dentro de los programas que ofrece el Centro de Formación BGA están:

- Cursos indoor y outdoor.
- Jornadas de Capacitación tanto internas como externas .
- Escuela BG
  - Programa de Formación para Cajeros
  - Programa de formación en Gestión de Ventas y Servicio al Cliente
- Programa de Certificación de Cargos.

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

### **Proceso para realizar la Certificación de Cargos:**

1. Se realiza la convocatoria y se envía recordatorios a los funcionarios front office para que se prepararen en la evaluación de certificación.
2. Se aplica la evaluación correspondiente.
3. Se realiza la corrección de las evaluaciones y se ranquea a los funcionarios.
4. A las personas que aprueban la certificación, se les emite un Diploma de Certificación de Cargo.

## Evaluación de Desempeño

El Banco realizará de forma anual el proceso de evaluación de desempeño al finalizar cada Gestión, este proceso será coordinado por Recursos Humanos siendo responsabilidad de los gerentes de área y/o jefes de departamento.

## EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

INDICADOR	GESTIÓN 2016
Personal que cumple con los criterios del sistema de evaluación de desempeño de la EIF para ingresar al proceso de evaluación	82%
Personal que no cumple con los criterios de evaluación por estar en período de prueba y tener un tiempo menor a 6 meses	16,2%
Personal que no cumple con los criterios de evaluación por cambiar de cargo	0%
Personal que no se encuentra sujeto a evaluación de desempeño	1,8%

## Retribución del Personal

La retribución así como la política salarial define en el aspecto económico la relación entre la Institución y el funcionario, siendo los principales objetivos los siguientes:

- Atraer y mantener a los funcionarios más competentes y eficaces.
- Compensar la competencia que se exige y el esfuerzo que se impone.
- Permitir satisfacer sus necesidades económicas de índole social y familiar.

## TIPOS DE RETRIBUCIÓN

### Remuneración

Para recibir una remuneración el funcionario necesita haber cumplido con las funciones laborales asignadas a su puesto de trabajo.

### Cumplimiento de Metas

Ante el cumplimiento de metas alcanzadas se establece el porcentaje monetario a percibir.

### Retribución en Especie

Aquella retribución no económica ni monetaria, sino que ofrece otros beneficios al funcionario.

## Clima y Cultura

Con la finalidad de mantener y crear un ambiente de desarrollo profesional y personal debemos gestionar a las personas que conforman los equipos de trabajo del Banco, es por ello que aplicamos bianualmente la encuesta de Clima y Cultura para medir la percepción que tienen nuestros funcionarios en relación al clima interno.

A partir de los resultados obtenidos en mayo 2016, se elaboró un Plan de Mejora basado en 4 pilares:

### 1. Cultura organizacional y Calidad de Vida

Promover y consolidar la cultura organizacional el Banco. Logrando tener funcionarios identificados y comprometidos con la Cultura Organizacional.

### 2. Bienestar para el Personal

Brindar un ambiente armónico y retador para los funcionarios, donde puedan adquirir y desarrollar sus competencias y habilidades.

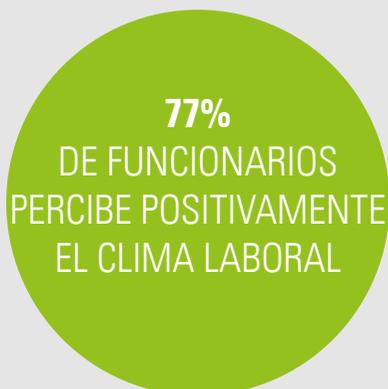
### 3. Entrenamiento y Desarrollo del Personal

Crear planes estratégicos para el entrenamiento y desarrollo del personal.

### 4. Centro de Formación BGA

Formar y capacitar a los funcionarios a través de los diferentes programas de entrenamiento, para que desempeñen las tareas que les sean asignadas.

La cultura organizacional tiene varios efectos sobre el comportamiento humano, ésta es el conjunto de actitudes, experiencias, creencias y valores que cada uno de los recursos humanos imprime en la Institución.



## Comportamiento Institucional

Todos los funcionarios del Banco deben actuar de acuerdo a las mismas normas y principios éticos y de conducta, descritos en los siguientes documentos: **Código de Ética y Código de Conducta.**

Ambos documentos describen comportamientos que regulan las relaciones laborales, estableciendo los derechos y obligaciones de las partes, así como las sanciones por incumplimiento a cualquiera de las disposiciones establecidas en las normativas del Banco.

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

En el Banco, se han habilitado canales de denuncia que garantizan la confidencialidad, transparencia, facilidad de acceso y reserva.

Los canales definidos para realizar las denuncias son:

1.- FORMA PERSONAL O TELEFÓNICA

2.- INTRANET Y PÁGINA WEB

3.- CORREO ELECTRÓNICO

4.- BUZÓN DE TRANSPARENCIA

## Seguridad Ocupacional

Nuestro compromiso por las personas se materializa también en las acciones que realizamos en materia de salud y seguridad de nuestros funcionarios.

El Banco Ganadero dispone para sus funcionarios ambientes de trabajo en cumplimiento de la normativa boliviana vigente.

Como parte de higiene, seguridad ocupacional y bienestar se tiene en consideración: el rol de vacaciones, el movimiento de personal, actividades de confraternización y campañas de salud en apoyo al ente de salud.

Contamos con un equipo de **123 brigadistas** a nivel nacional quienes son capacitados en manejo de extintores, primeros auxilios, prevención de atracos y en planes de evacuación.

### COMITÉ DE HIGIENE Y SALUD OCUPACIONAL Principales temáticas

ROL DE VACACIONES

MOVIMIENTO DE PERSONAL

ACTIVIDADES DE CONFRATERNIZACIÓN

CAMPAÑAS DE SALUD

# PROVEEDORES



## **Perfil de los Proveedores**

Procuramos contratar proveedores nacionales y sólo en casos específicos que requiere un elevado grado de expertise que no existe en el mercado local, se contratan extranjeros. Por otro lado, se mantiene abierta la participación de nuevas empresas con el fin de garantizar el dinamismo de la base de datos de proveedores.

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

Los procesos de estas contrataciones, tales como el conocimiento del proveedor, la evaluación del mismo, la oferta de bienes y servicios y la cotización de precios, entre otros, deben garantizar la mejor relación costo beneficio.

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

El Banco promueve la buena relación con sus proveedores, basando sus relaciones comerciales en transparencia y cumplimiento de las obligaciones contraídas.

En este sentido, supervisa la transparencia en el proceso de adquisiciones y el cumplimiento de pagos en los plazos establecidos y cuenta con un manual de procedimientos para el Control de Aportes de Empresas Terciarizadas, que permite controlar el pago de aportes de seguridad social por parte de sus proveedores a su personal contratado.

## Gestión con Proveedores

El Banco Ganadero mantiene relaciones estables con sus proveedores basadas en la ética, la transparencia y el respeto mutuo, a modo de garantizar la calidad y disponibilidad de los productos y servicios que adquirimos.

Para ello, establecimos en el Código de Ética la relación con que nuestros funcionarios deben mantener con los proveedores.

Este Código promueve una mejora continua en la relación con los proveedores.

## Adquisición de Bienes y Servicios

Para la adquisición de Bienes y Servicios se debe aplicar el principio de invertir con prudencia, pagando el precio justo para conseguir la calidad que permita optimizar el destino de los recursos en beneficio de los clientes y accionistas.

## Proceso de selección

La selección de proveedores y el proceso de adquisición deben realizarse de conformidad a nuestras normas y procedimientos, estando prohibida cualquier forma de ofrecimiento, insinuación o afirmación que sugiera que los funcionarios ejercen algún tipo de influencia en la toma de decisiones, asimismo se debe evitar cualquier conflicto de interés.

En caso de tener conocimiento de esta situación, se debe reportar inmediatamente al Comité de Ética, de acuerdo a los canales de comunicación establecidos en el apartado XIV del Código de Ética.

## Aspectos Incluidos en el Código de Ética

- Principios Éticos.
- Relaciones Integrales.
- Conflicto de Intereses.
- No Discriminación.

## CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- Cumplimiento.
- Flexibilidad.
- Calidad.



MÁS DE  
**200**  
PROVEEDORES

# POBLACIÓN



## Gestión de la Responsabilidad Social Empresarial

El Banco Ganadero elabora un plan de acción de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) que incluye acciones específicas en sus diversos grupos de interés.

El objetivo de la gestión es que dichas acciones contribuyan al desarrollo social y ambiental de nuestros grupos de interés, basándonos en aspectos cualitativos como valores, conducta ética y transparencia.

De igual manera, el Sistema de Gestión Ambiental y Social (ESMS), core de la gestión de RSE, se encuentra en la fase de ajustes y sensibilización para su implementación final, momento en el que se interiorizará a todo el personal del banco de este cambio transversal.

GRUPOS DE INTERÉS	ACCIONES
Accionistas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes de control de gestión .</li> <li>• Informes financieros para Directorio .</li> </ul>
Acreedores	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollo de un Sistema de Gestión Ambiental y Social (ESMS).</li> <li>• Informes de avance.</li> </ul>
Clientes	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollo de un Sistema Integral de Gestión Ambiental y Social (ESMS) .</li> <li>• Producto Financiero con criterio Ambiental.</li> <li>• Atención cordial .</li> <li>• Educación Financiera.</li> <li>• Servicios de Calidad.</li> <li>• Productos acordes a necesidades de Pymes.</li> </ul>
Usuarios	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atención cordial.</li> <li>• Servicios de Calidad.</li> <li>• Educación Financiera.</li> </ul>
Funcionarios	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sensibilización sobre RSE.</li> <li>• Fortalecimiento de la Gestión de Recursos Humanos.</li> <li>• Lineamientos sólidos de Capacitación y Certificación de Funcionarios.</li> </ul>
ASFI	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes requeridos.</li> <li>• Visitas.</li> </ul>
Población	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apoyo al Deporte.</li> <li>• Apoyo a Instituciones promotoras de actividades culturales.</li> <li>• Convenios de Cooperación interinstitucional y definición de informes de seguimiento.</li> </ul>

## **Herramientas de RSE**

Durante la gestión 2016, el Banco aparte de focalizarse en el desarrollo del ESMS, paralelamente trabajó en planificación la creación de Políticas, Normas y Procedimientos que permiten la ejecución y aplicación del POA de RSE.

Un punto pendiente en 2015 y cumplido en esta gestión, fue el desarrollo de mecanismos de monitoreo del grado de implementación estratégica en materia de RSE y los impactos que de esa gestión puedan surgir, para lo cual se desarrolló un sistema de registro de los principales indicadores de RSE que se encuentra disponible en el portal Intranet.

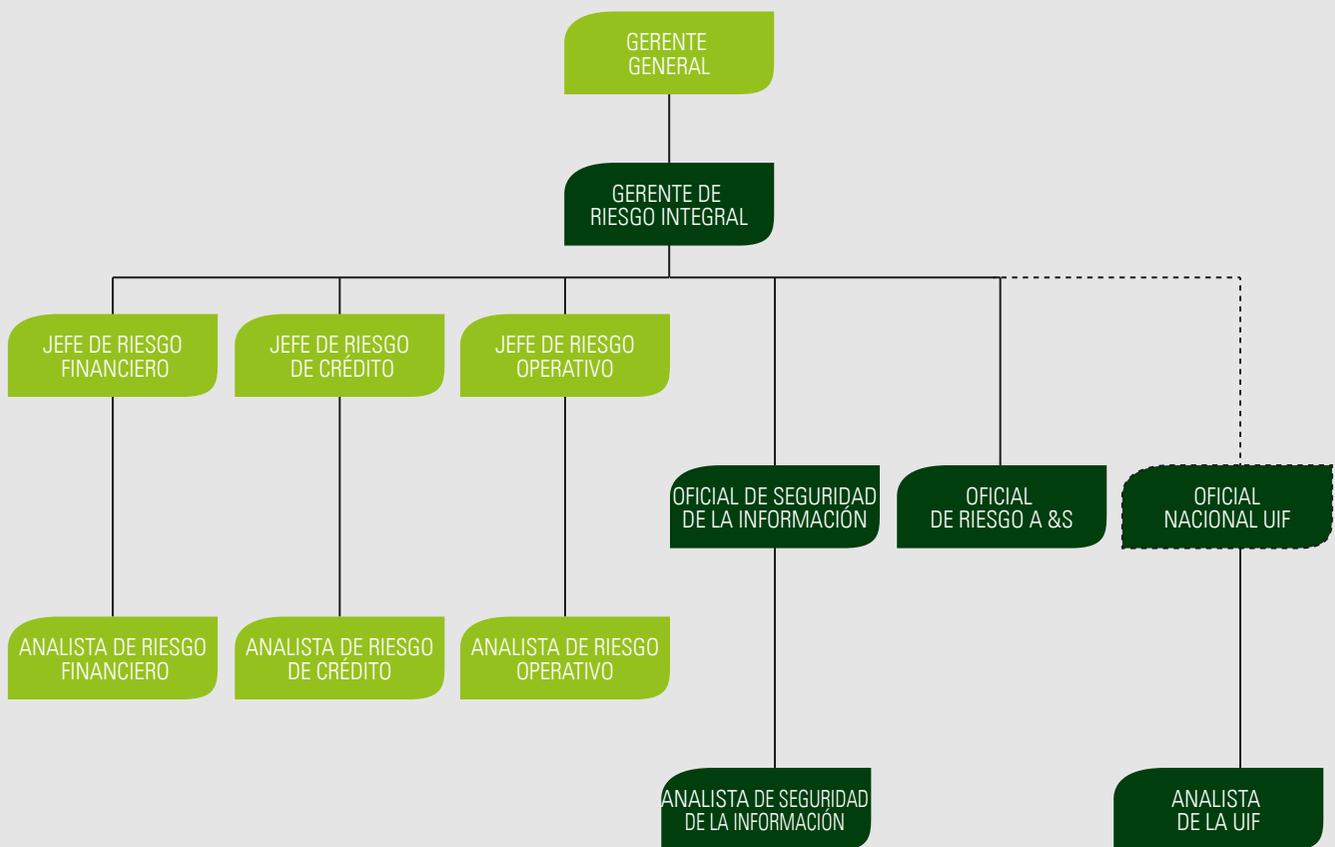
Este sistema nos permite la carga y control periódico de dichos indicadores y a la vez permite la generación de reportes y por ende una mejora en la gestión de la RSE.

## Estructura de Responsabilidad Social Empresarial

Durante la gestión 2016, la Unidad de RSE, dependiente del Área de Riesgo Integral, se focalizó principalmente en el desarrollo del Sistema de Gestión Ambiental y Social, con el fin de incorporar los riesgos ambientales y sociales al proceso de otorgamiento del crédito, riesgos que se gestionarán a partir de la siguiente gestión.

La estructura del área pretende promover el desarrollo sostenible, lo que generará un impacto positivo en nuestra cartera de clientes.

## ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE RIESGO INTEGRAL



## Enfoque de Responsabilidad Social Empresarial

### Sistema de Gestión Ambiental y Social

El Sistema de Gestión Ambiental y Social, es el “core” de nuestra gestión de RSE y está orientado a la mejora sistemática y estructurada del desempeño ambiental y social, dirigido a identificar y gestionar los riesgos y oportunidades medioambientales y sociales en los procesos de préstamo e inversión, de evaluación y de gestión, integrado en la estructura organizativa del Banco; a su planificación, responsabilidades, prácticas, procedimientos, procesos y recursos.



### Requisitos Ambientales y Sociales

Significa que cada cliente debe cumplir la normativa boliviana aplicable en materia ambiental y social. Con respecto a clientes de alto riesgo, el cumplimiento de todas las leyes ambientales y sociales aplicables, además de las leyes sociales y estándares de desempeño de organismos multilaterales.

### Desarrollar e Implementar un Sistema de Gestión Ambiental y Social

En la gestión 2016, el Banco continuó la labor de desarrollar el Sistema de Gestión Ambiental y Social (ESMS), por sus siglas en inglés. Este sistema, es un compromiso asumido con diferentes organismos de fondeo como el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), la Sociedad de Promoción de la Participación para la Cooperación Económica (PROPARCO), el Banco de Desarrollo Holandés (FMO) y el International Finance Corporation (IFC), y tiene como objetivo impulsar créditos a las empresas, promoviendo la adopción de las mejores prácticas en materia medioambiental y social.

Las líneas de crédito establecen el desarrollo e implementación de un ESMS, y establecen un cronograma de trabajo definido para los próximos dos años. A la fecha, el Banco se encuentra en pleno desarrollo y cuenta con un equipo de consultores externos expertos en la materia.

## **Política de Riesgos Ambientales y Sociales**

El Banco reconoce el aporte que realizan sus clientes en el desarrollo económico, productivo y social del país.

Para continuar el proceso de crecimiento sostenible y su consolidación, es necesario contar con estrategias que aporten sustentabilidad no solo económica, sino también social y ambiental.

Desde esta perspectiva, así como de nuestros Valores y Política de RSE, entendemos que el desarrollo del modelo productivo sobre la base de criterios de sostenibilidad no es solo una opción, sino una necesidad del país, del Banco y nuestros clientes.

Esta Política de Riesgo Socio-Ambiental Crediticio, es parte de la Política de Riesgo Crediticio y establece el contexto general para la administración de los riesgos ambientales y sociales que pudieran generar las actividades de los clientes de las Bancas Pyme y Empresa y Corporativa.

## Grupos de Interés

En 2015, trabajamos con siete grupos de interés.

Ya para esta gestión 2016 y con el fin de fortalecer nuestros esfuerzos, se determinó trabajar con los grupos de interés definidos en el Código de Gobierno Corporativo, en vista que fueron definidos en Directorio y Junta de Accionistas en base a criterios de influencia del grupo sobre el Banco, cercanía en la relación cotidiana y la responsabilidad en cuanto a los derechos y obligaciones establecidos entre el grupo de interés y el Banco.



## Diálogo con los Grupos de Interés

### Herramientas de Diálogo con los Grupos de Interés

Nos preocupamos por conocer cada uno de los perfiles de las personas, instituciones, organizaciones y empresas a los cuales impactamos con nuestro negocio; y a partir de allí establecer canales de comunicación a la medida de cada uno de ellos. El Banco Ganadero mantiene el diálogo con sus grupos de interés de diversas herramientas de diálogo.

GRUPO DE INTERÉS	PRINCIPALES HERRAMIENTAS DE DIÁLOGO
Funcionarios	<ul style="list-style-type: none"> <li>Forma personal</li> <li>Correo electrónico</li> <li>Intranet local</li> <li>Encuesta de clima laboral</li> <li>Canal de denuncias</li> </ul>
Acreedores	<ul style="list-style-type: none"> <li>Forma personal</li> <li>Proceso de negociación</li> <li>Proceso de licitación</li> <li>Correo electrónico</li> <li>Informes</li> <li>Código de Ética</li> <li>Código de Gobierno Corporativo</li> </ul>
Accionistas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Junta General de Accionistas</li> <li>Correos electrónicos</li> </ul>
ASFI	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informes requeridos</li> <li>Visitas</li> </ul>
Clientes	<ul style="list-style-type: none"> <li>Oficinas</li> <li>Portal web</li> <li>Redes Sociales</li> <li>Estudios de Satisfacción</li> </ul>
Usuarios	<ul style="list-style-type: none"> <li>Oficinas</li> <li>Portal Web</li> <li>Redes Sociales</li> <li>Estudios de Satisfacción</li> </ul>
Población	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informe de RSE</li> <li>Memoria Anual</li> </ul>

## Temas de Interés

Durante esta gestión, hemos determinado los temas de interés de nuestros grupos y los hemos plasmado en la siguiente matriz:

GRUPO DE INTERÉS	TEMAS DE INTERÉS PARA EL GRUPO	TEMA DE INTERÉS PARA EL BANCO
Funcionarios	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Carrera profesional.</li> <li>• Desarrollo personal.</li> <li>• Estabilidad laboral.</li> <li>• Higiene y Seguridad ocupacional</li> <li>• Capacitaciones.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Compromiso.</li> <li>• Identidad.</li> <li>• Productividad.</li> </ul>
Acreedores	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollo.</li> <li>• Cumplimiento de plan de pagos pactado.</li> <li>• Comunicación fluida.</li> <li>• Disponibilidad de canales de consulta y pago</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acceso a financiamiento..</li> <li>• Cumplir con normas y procedimientos.</li> <li>• Evitar conflicto de intereses.</li> <li>• Cumplimiento de plan de pagos.</li> <li>• Uso de canales.</li> </ul>
Accionistas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocer cómo y en qué se invierte su dinero</li> <li>• Tomar decisiones respecto a la distribución de utilidades.</li> <li>• Analizar la situación general del Banco.</li> <li>• Establecer las normas económicas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mostrar inversiones.</li> <li>• Mostrar resultados.</li> <li>• Cumplir sus decisiones y expectativas.</li> </ul>
ASFI	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplir con leyes y normas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplir con leyes y normas.</li> </ul>
Clientes/Usuarios	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Calidad en servicio.</li> <li>• Seguridad.</li> <li>• Acceso a créditos.</li> <li>• Asesoramiento constante.</li> <li>• Derechos del consumidor financiero</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantener satisfacción del cliente.</li> <li>• Mnatener fidelidad del cliente.</li> <li>• Brindar atención y servicios de calidad.</li> <li>• Deberes del consumidor financiero</li> </ul>
Población	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acceso a servicios financieros.</li> <li>• Acceso a financiamiento.</li> <li>• Fácil acceso a puntos de atención.</li> <li>• Inclusión Financiera.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Brindar Educación Financiera.</li> <li>• Promover actividades culturales y deportivas.</li> <li>• Inclusión social.</li> <li>• Promover el desarrollo sostenible</li> </ul>

## **Educación Financiera**

El Banco cuenta con un Plan de Educación Financiera orientado a ampliar el conocimiento de los consumidores financieros acerca de las características principales de los servicios de intermediación financiera, los derechos y deberes de los consumidores.

El objetivo principal es contribuir a que los consumidores financieros sean capaces de aplicar los conocimientos y habilidades adquiridas a su vida cotidiana, personal, familiar y empresarial. La adquisición de esos conocimientos les permitirá tener un mejor control de sus recursos a fin de administrarlos de acuerdo a su capacidad financiera y de endeudamiento, continuando y reforzando las acciones realizadas la gestión pasada y garantizar su recurrencia en el tiempo.

## **Programa de Educación Financiera**

El Plan de Educación Financiera se divide en subprograma de educación y subprograma de información financiera. Incluyen capacitaciones internas y externas; distribución de folletería informativa; módulos y consejos educativos que se encuentran disponibles para descarga en nuestro portal Web, Redes Sociales y envíos de Mailing.

De igual forma, educamos a los consumidores a través de nuestra participación en distintos eventos feriales, principalmente en el eje troncal. El alcance de las acciones vertidas en nuestro Plan benefició a más de 37.000 personas.

## **Portal Web**

Durante la gestión 2016 se realizaron mejoras al sub-portal de Educación Financiera de nuestro portal web, habiendo incorporado un link que vincula directamente a la plataforma educativa DESCUBRE, la primera de su género en Bolivia.

## **Plataforma DESCUBRE**

DESCUBRE lo simple de las finanzas, la plataforma desarrollada por la Asociación de Bancos Privados de Bolivia, donde el Banco Ganadero está entre los que lideran la lista de entidades en la puesta en marcha de este proyecto, habiéndose posicionado en el tercer lugar a nivel nacional.

## **Inclusión Financiera**

El Banco Ganadero realiza esfuerzos en inclusión financiera acordes a su modelo de negocios, abriendo puntos de atención financiera en diversas zonas y promoviendo productos de crédito, ahorro y servicios auxiliares, utilizando tecnología crediticia especializada que incluye además el uso de garantías no convencionales. Entre algunos de los productos y servicios de las distintas Bancas que coadyuvan a este fin están:

### **Créditos Hipotecarios de Vivienda Social**

Es un préstamo de dinero concedido por una entidad financiera a una persona natural, cuya garantía debe ser la misma vivienda del destino del crédito. Este crédito está destinado a personas que desean comprar, construir, ampliar, remodelar, refaccionar una vivienda o tomar un anticrético. La diferencia con un crédito hipotecario es que existe un límite para la tasa de interés en función del valor comercial de la vivienda.

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

### **Créditos Productivos**

El Banco Ganadero mantiene esfuerzos para liderar la cartera productiva en relación a otros bancos pares del sistema. Para ello, durante 2016 mantiene contratos de financiamiento con organismos internacionales dirigidos al crédito productivo. Este financiamiento genera condiciones de competitividad y eficiencia en la otorgación de este tipo de créditos y nos permite fortalecer la Unidad Especializada. Finalmente, este tipo de cartera será reforzada con la implementación del Sistema de Gestión de Riesgos Ambientales y Sociales (ESMS), que permitirá medir impacto en beneficio de la población.

### **Microcréditos**

Los seis productos de la Banca Mype (Confianza, Impulsar, Libertad, Línea de Crédito Ordeno Mis Finanzas, Tu Trayectoria). Por otro lado, como parte importante de la inclusión financiera, el Banco esta gestión reforzó esta unidad especializada con la contratación de más de una docena de especialistas en microcréditos repartidos en el eje troncal, Beni y Oruro, expandiéndose durante esta gestión a Sucre, asesorando a microempresarios que forman parte de la Banca Mype, en la que incursionamos exitosamente en 2013, atendiendo a la fecha a cerca de 15.000 clientes y con un crecimiento del 46% y con tendencia positiva.

### **Educación Financiera**

A través del Plan Anual de Educación Financiera, que busca ampliar el conocimiento de los consumidores financieros acerca de las características principales de los servicios de intermediación financiera y derechos y deberes de los consumidores financieros; así como también la toma de conciencia por el Medio Ambiente.

## Canales Complementarios

El esquema de inclusión financiera del Banco Ganadero consiste en dar acceso a una amplia gama de productos y servicios financieros de calidad, acorde a los requerimientos de nuestros clientes.

Agregado a ello, la digitalización a nivel global y local, hace que el Banco desarrolle nuevas tecnologías que apoyen a nuestros clientes a transaccionar de manera óptima y segura sin necesidad de acudir a una oficina.

Es así que estos canales complementarios como la Banca Móvil, con la aplicación GanaMóvil, la Banca por Internet GanaNet y los cajeros automáticos o ATM's, contribuyen a una tendencia de autoservicio disponible las 24 horas.

## Iniciativas de Inversión Social

La política de Responsabilidad Social Empresarial impulsa iniciativas y proyectos que tienen como finalidad apoyar a los sectores más desfavorecidos y vulnerables.

Este apoyo y fomento se lleva a cabo en ámbitos como el Arte, la Cultura y el Deporte.

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

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

INSTITUCIÓN	PROYECTO	ÁREA
Asociación Pro Arte y Cultura (APAC) • Festival Internacional de Teatro • Festival Internacional de Música Barroca	Impulso a la promoción y difusión de la cultura y música como patrimonio.	Arte y Cultura
Espacio de Arte Manzana Uno	Promoción y difusión del arte a la sociedad.	Arte y Cultura
Semillero del Club Deportivo Destroyer's	Apoyo a los jóvenes entre 14 y 18 años (de escasos recursos) en su formación deportiva y desarrollo integral.	Deporte

**Área: Deporte****Apoyo a Semillero Destroyer's**

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

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

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

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

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

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

A través de las diferentes manifestaciones culturales APAC fomenta desde la niñez la inclusión de valores en su vida cotidiana y el cuidado del medio ambiente.

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

Ambos Festivales han sido declarados Patrimonio Nacional mediante Ley de la República de Bolivia N° 2165 y Patrimonio de Interés Departamental en 2003 y Municipal en 2005. Son actividades consolidadas en el calendario local y nacional que fomentan la Cultura y difusión de la Música y el Teatro Nacional e Internacional.

## **Área: Cultura**

### **Apoyo a Espacio de Arte Manzana Uno**

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

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

El aporte económico de Banco Ganadero a la Manzana Uno, es un soporte importante que ayuda a la gestión cultural de la ciudad, ya que contribuye a hacer realidad los planes de la galería en beneficio de los ciudadanos.

El objetivo del aporte en esta gestión, tuvo como motor la promoción de los derechos humanos con énfasis en la igualdad en cuanto al acceso de toda la sociedad a la cultura; así a través de sus diversas actividades, la Manzana Uno invitó a los ciudadanos a asistir a las muestras de los diferentes artes y enriquecerse culturalmente.

## Auspicios

### Eventos feriales

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

En esas instancias, Banco Ganadero promueve el acceso a los servicios bancarios y a la educación financiera.

#### **SANTA CRUZ**

FIACRUZ  
FICAD  
AGROPECRUZ  
FIFBO  
FERIA DE LA MUJER  
FERIA DEL LIBRO  
EXPOFOREST  
FESTIVAL DE VINOS Y QUESOS  
FERIA INMOBILIARIA TU CASA EN BOLIVIA  
EXPOSOYA  
EXPOCRUZ  
EXPONORTE  
EXPOMYPE  
FERIA DEL CRÉDITO  
VIDAS

#### **COCHABAMBA**

FERIA DEL CRÉDITO  
FEICOBOL  
FEXPOSALUD  
EXPOMUJER  
EXPOCONSTRUCCIÓN  
EXPO ARTE NAVIDEÑO  
EDUCAR Y FEXPOMED

#### **TARIJA**

EXPOSUR

#### **LA PAZ**

FERIA DEL CRÉDITO DEL ALTO

#### **TRINIDAD**

FEXPOBENI

# AMBIENTE



## **Buenas Prácticas Ambientales**

### **Uso racional de Energía, Agua y Luz**

El objetivo a futuro es medir el impacto ambiental provocado por la actividad de la oficina y por cada uno de los funcionarios, con el fin de llevar adelante acciones encaminadas a minimizar tanto nuestro consumo como el impacto al Medio Ambiente.

### **Uso de Focos de Bajo Consumo**

Se cambiaron los focos tradicionales por focos con tecnología LED en todas las oficinas centrales a nivel nacional. Cualidades como su larga vida útil, gran ahorro y alta eficiencia los convierten en amigables con el ambiente.

### **Optimización de Recursos**

A través del uso de portafolletos y sobres manila reciclables que fueron diseñados para ahorrar recursos, reducir la contaminación y reducir el desuso de materiales potencialmente inútiles.

### **Reciclado de Papel**

El Banco mantiene convenio con empresas que efectúan la compra de papel utilizado o reciclado de propiedad del banco para su posterior reutilización en fabricación de papel de hogar.

### **Concientización Ambiental**

El Banco Ganadero procura gestionar sus distintos consumos como ser agua, energía y papel, entre otros, con el fin de reducir el impacto que esto genera en el Medio Ambiente.

Periódicamente se envían correos electrónicos a todo el personal instando a disminuir el consumo a través del apagado de monitores, CPU, impresoras, luces y lo relacionado al consumo. De igual forma, a través del boletín Ganarisk, concientizamos a nuestros funcionarios acerca de la importancia de la sostenibilidad en todas sus dimensiones (ambiental, social y económica).

### **Parqueo para Bicicletas**

Con la finalidad de promover las buenas prácticas ambientales y mejorar la calidad de vida de las personas, el Banco Ganadero se convierte en un ejemplo para el rubro financiero en Bolivia al instalar un moderno parqueo para bicicletas en su agencia Porongo.

## **Auditoría Energética**

### **Programa GreenPyme**

El programa GREENPYME de la Corporación Interamericana de Inversiones (CII) tiene por objeto aumentar la competitividad de las PYME, reduciendo sus costos a través de la inversión en eficiencia energética.

Este informe presenta los resultados de la auditoría energética de primer nivel realizada en la Oficina Central del Banco Ganadero la cual se ubica en la ciudad de Santa Cruz.

### **Objetivo de la Auditoría**

El objetivo de este trabajo fue identificar oportunidades de mejora en el desempeño energético de la institución, para que pueda optimizar sus costos mediante la implementación de medidas de eficiencia energética y mitigar el impacto ambiental que ocasiona el uso de energía.

### **Nivel de Auditoría: 1**

Es oportuno mencionar, que el nivel de auditoría realizada se basa en el análisis de la información presentada por el Banco Ganadero y las observaciones in-situ, no habiéndose realizado mediciones con equipo especializado.

### **Recomendaciones**

Las recomendaciones producto de la visita a la oficina central del Banco Ganadero y de la información recopilada durante el proceso de auditoría, contemplan la aplicación de acciones preventivas y correctivas que, una vez implementadas, permitirán mejorar la eficiencia energética de la oficina central auditada, reduciendo su facturación de los servicios energéticos, y logrando una disminución de las emisiones de gases de efecto invernadero.

# CALIFICACIÓN



## Calificación de Desempeño de RSE

### Introducción

El Banco Ganadero contrató los servicios externos de la empresa AESA Ratings, subsidiaria de Fitch Ratings, con el fin de realizar la calificación del desempeño de la RSE por el ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2016.

### Factores Clave de Calificación de Desempeño Social - Nivel 1

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

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

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

### Información sujeta a análisis

El trabajo consiste en el análisis de la siguiente información:

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

## **Mejora de la Calificación**

Después de haber analizado los factores relevantes determinados en su metodología, la calificadora de Desempeño Social AESA Ratings, subió la calificación de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) del Banco Ganadero de RSE 3 (rango medio) a R 3 (+) (rango más alto) en la escala de calificación.

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

## **Sensibilidad de la Calificación**

La implementación y monitoreo del Sistema de Gestión Medio Ambiental y Social (ESMS), el desarrollo y profundización de actividades medioambientales internas y externas y el monitoreo de canales de comunicación formales con grupos de interés, entre otros, mejorarían la calificación. El deterioro de la relación con cliente y la gestión de recursos humanos y talento deteriorarían la calificación asignada.



**Elaborado por Unidad RSE**

**Banco Ganadero S.A.**

Telf. (591 3) 317 3000

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

Santa Cruz - Bolivia