Informe de RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

2021



**BANCO GANADERO** 



# ÍNDICE

Tabla GRI

97

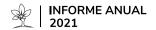
<b>5</b>	Mensaje dei Gerente General
9	Sobre este informe
25	Perfil del Banco Ganadero S.A.
33	Gobierno Corporativo
41	Gestión del Riesgo
45	Contexto Donde Actúa el Banco
51	Gestión de la Responsabilidad Social Empresaria
61	Cumplimiento de Objetivos





# Mensaje del Gerente General

J. Ronald Gutiérrez López



Estimados grupos de interés:

Me complace presentarles el octavo Informe de Responsabilidad Social Empresarial de Banco Ganadero S.A., mediante el cual presentamos nuestro desempeño en la dimensión económica, social y ambiental, luego de haber atravesado la difícil situación sanitaria generada por la pandemia.

En 2021, todavía se vivieron secuelas del Covid-19, por lo que la Banca siguió reprogramando créditos de clientes; sin embargo, continuó su firme apoyo en dicho contexto. Una vez más respondimos a los desafíos inmediatos, revisando los planes para abordar las deficiencias y reevaluando el enfoque del modelo operativo para garantizar el funcionamiento de nuestra institución.

Fue valioso el aporte de todas las áreas involucradas en la gestión de RSE y las opiniones recibidas de los grupos de interés a través de los distintos canales de diálogo para la elaboración del presente informe. En esta edición continuamos nuestra alineación progresiva al estándar de reportes más utilizado a nivel internacional, denominado Global Reporting Iniciative (GRI).

Entre los hitos del periodo 2021, destacamos la habilitación de seguros por la App GanaMóvil, instancias de aprobación MYPE con firma digital y el lanzamiento de GanaGiros, entre otros. Seguimos avanzando en nuestro proceso de transformación digital y en abrir nuevos canales digitales de atención.

Nuevamente nuestro compromiso con la atracción y retención de talento se vio reconocida con la certificación Great Place to Work Bolivia 2021, lo cual nos enorgullece, ya que significa que la mayoría de nuestros funcionarios (70%), percibe que el Banco es un excelente lugar para trabajar.

Destaco que esta gestión el Banco mantuvo vigente la operativa del sistema de administración de riesgos ambientales y sociales (SARAS), que evaluó al 90% de la cartera de clientes de la Banca de Empresa, Banca Productiva y Banca PYME.

En otros aspectos, junto con la Asociación de Bancos Privados de Bolivia (ASOBAN) impulsamos la plataforma educativa Descubre, que tiene como fin otorgar habilidades y conocimientos relacionados a los servicios de intermediación financiera; así como los derechos y deberes asociados a los productos y servicios haciendo énfasis en la seguridad en las transacciones. En 2021, invertimos más cerca de 60 mil dólares en programas de acción social, de donde se desprende el programa de educación financiera, que cada año tiene un mayor alcance y más beneficiarios.

Finalmente, enfatizo que nuestro Banco va en camino a consolidarse como un Banco ágil, en vista que desde hace un par de gestiones inició su proceso de transformación enfocado hacia la digitalización e innovación en la Banca. La estructura organizacional se adecuó, otorgando mayor agilidad y sinergia entre áreas a través de un esquema más horizontal y matricial.

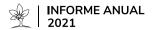
Mirando al futuro, queda claro que los gobiernos y las empresas deben aliarse a modo de salir fortalecidos de la crisis que nos deja la pandemia del Covid-19, por lo que, como Banco Ganadero S.A., continuaremos apoyando un crecimiento inclusivo y sostenible en Bolivia, en el entendido que somos parte de la solución y estamos comprometidos con el apoyo a nuestros funcionarios, a nuestros clientes, y a nuestros accionistas.

J. Ronald Gutiérrez López





# Sobre este informe



#### Sobre este Informe

(GRI 102-50; 102-51; 102-52; 102-53; 102-54; 102-56)

Presentamos el octavo Informe de Responsabilidad Social Empresarial (RSE), que comunica las acciones significativas que se realizaron durante la gestión 2021. El objetivo es rendir cuentas acerca del desempeño en las tres dimensiones de la sostenibilidad: económica, ambiental y social del Banco, desde una perspectiva de creación de valor basado en siete lineamientos estratégicos que se constituyen en pilares fundamentales de la gestión.

Para la gestión 2021 los lineamientos estratégicos se enfocaron en:

- Crecimiento en activos rentables y tener una cartera de mejor calidad
- Crecimiento de pasivos de bajo costo
- Eficiencia en el manejo de los recursos (gastos)
- Servicio de calidad a los clientes
- Incremento y diversificación de los ingresos operativos
- Prestación de Servicios de Administración Compartidos a las empresas del Grupo Financiero y a la Sociedad Controladora.
- Rentabilización de operaciones intragrupos

La planificación estratégica permite alinear los objetivos, planes de acción y recursos hacia la obtención de nuestro objetivo estratégico que es ser **la institución financiera de mayor innovación, con mejores servicios y de mayor rentabilidad**.

Así también, nuestro Banco continúa con el programa de transformación para la gestión 2021, por lo que se han constituido equipos ágiles y transversales para generar rapidez y efectividad en los procesos de nuevos productos dirigidos a los distintos segmentos y canales del banco.

Adicionalmente, existen equipos trabajando en entregar otros tipos de beneficios relevantes para la organización: Mejora de experiencia cliente, mayor tecnología y alineamiento de las personas.

Para la elaboración del informe se realizó un análisis de materialidad alineado a la estrategia en el cual identificamos los temas clave para gestionar y reportar de manera que éstos potencien nuestro rol social en el rubro financiero y contribuyan al crecimiento del sector productivo mediante el financiamiento a empresas; al bienestar social a través del ahorro, inversión y otorgamiento de préstamos en pos de una meta común que es el desarrollo sustentable.

El informe sigue la periodicidad anual, reportando información desde el 1 de enero al 31 diciembre de 2021. Asimismo, el informe hace referencia a algunos de los estándares del Global Reporting Initiative (GRI) y está alineado a la ISO 26000 de responsabilidad social. No ha sido verificado por un tercero independiente.

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:

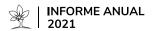
María Reneé Hurtado Vaca

Email: responsabilidad.social@bg.com.bo

**Telf.:** (591 3) 317 3000

Calle Bolívar, esquina Beni Nro. 99

www.bg.com.bo



# Lineamientos que guían nuestra gestión de RSE



#### Materialidad

(GRI 102-46; 102-47; 102-48)

Con la finalidad de conocer los aspectos de mayor relevancia para los principales grupos de interés del Banco Ganadero, se realizó una actualización del estudio de materialidad para el periodo 2020-2021.

Este ejercicio permitió identificar los temas relacionados al accionar del Banco que reflejan los impactos económicos, ambientales y sociales significativos de Banco Ganadero, a la vez que considera aquellos temas que influyen sustancialmente en las valoraciones y decisiones de los grupos de interés.

En la elaboración de informes de sostenibilidad, la materialidad es el principio que determina qué temas relevantes son suficientemente importantes como para que sea esencial presentar información al respecto. Asimismo, es un Principio de contenido exigido por los Estándares del Global Reporting Initiative.

A continuación, se describen los pasos realizados en este análisis:

#### Paso 1: Identificación de temas materiales

La gestión pasada se contrató una consultora externa para realizar un Benchmark de temas materiales de importancia para el contexto de Sostenibilidad de la industria financiera.

#### Este Benchmark analizó:

- Tendencias, Estándares y Marcos de sostenibilidad locales e internacionales como los Principios para la Banca Responsable de UNEP FI; Sello de la iniciativa Science Based Targets para bancos; Estudio DIRSE EY 2020 sobre impacto de la COVID-19 sobre gestión de RSE; Estudios del Banco Interamericano de Desarrollo (BID) sobre información ASG; Estudio de tendencias en mercados de valores de América Latina y reportes ASG; Encuesta Rep risk; Marcos voluntarios como como Sustainability Accounting Standards Board (SASB) y la Iniciativa de Reporte Integrado o IIRC; Sustainability Yearbook RobecoSAM; Dow Jones Sustainability Index (DISI) 2019.
- Marcos y Reglamentos internacionales: Taxonomía de la Unión Europea; legislaciones en América Latina; iniciativas voluntarias como Protocolos y Acuerdos Verdes en América Latina.
- Análisis de reportes y materialidad de 5 empresas líderes del sector bancario nacional e internacional.

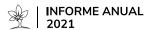
- Riesgos o materialidad financiera del Banco Ganadero
- Adecuación a la normativa nacional y ASFI
- Alineación a Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU

Toda esta información se cruzó con la Estrategia Corporativa del Banco y sus respectivos objetivos, políticas y normas con la premisa de alinear el proceso a la estrategia de la Institución. Se definieron los temas en función del impacto negativo y positivo del Banco sobre este contexto de sostenibilidad. Además, se aplicaron los Principios de Contenido y Calidad de GRI:

PRINCIPIOS DE CONTENIDO	PRINCIPIOS DE CALIDAD
Contexto de sostenibilidad	Equilibrio
Materialidad	Comparabilidad
• Exhaustividad.	• Precisión
<ul> <li>Participación de los grupos de interés</li> </ul>	Puntualidad
	Claridad
	Fiabilidad

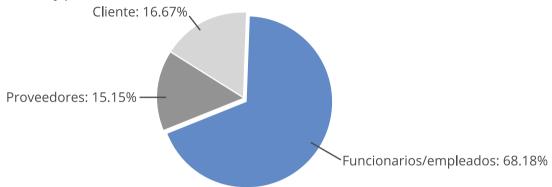
# Temas estratégicos identificados:

remas estrategress racinetates.	
DIMENSIÓN/TEMA MATERIAL	COBERTURA
DIMENSIÓN SOCIAL	
Atracción y retención de talento	INTERNA
Desarrollo y capacitación personal	INTERNA
Derechos Humanos y lucha contra la discriminación	INTERNA/EXTERNA
Cultura y clima laboral	INTERNA
Inclusión y educación financiera	EXTERNA
Inversión y Desarrollo de la comunidad	EXTERNA
Contribución al desarrollo de la comunidad desde el negocio y la acción social	EXTERNA
Satisfacción y experiencia del cliente	INTERNA/EXTERNA
Accesibilidad (cobertura geográfica, canales de atención)	EXTERNA
Gestión de Proveedores	EXTERNA
Gestión sostenible de la cadena de suministro	EXTERNA
DIMENSION AMBIENTAL	
Gestión ambiental	INTERNA/EXTERNA
Uso racional de recursos	INTERNA/EXTERNA
Eco eficiencia operacional	INTERNA/EXTERNA
Conciencia ambiental en grupos de interés	INTERNA/EXTERNA
Financiamiento responsable con el ambiente y correcta gestión del impacto indirecto	INTERNA/EXTERNA
DIMENSION ECONÓMICA	
Desempeño económico	INTERNA
Presencia en el mercado	EXTERNA
Rentabilidad y solvencia	INTERNA
Productos y servicios con valor socio-ambiental	INTERNA
GOBIERNO CORPORATIVO	
Gobierno corporativo, ética y transparencia	INTERNA
Gestión integral del riesgo	INTERNA
Alianzas y Articulación multisectorial	EXTERNA
Transformación digital e innovación	INTERNA
Ciberseguridad y protección datos	INTERNA



#### Paso 2. Priorización de temas materiales

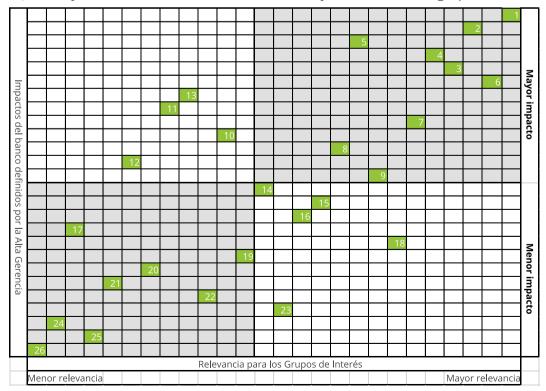
Para este paso se realizó una reunión virtual con la alta gerencia y directivos del Banco para seleccionar y priorizar los temas materiales de la etapa anterior. Se consideraron criterios de materialidad financiera y no financiera en esta decisión. Además, se realizó una encuesta online de materialidad dirigida a los grupos de interés para conocer la relevancia y priorización de temas de tres grupos priorizados: funcionarios del banco, clientes y proveedores.



Como resultado de este paso de priorización se desarrolló la siguiente matriz, bajo consideración del principio de materialidad y requerimiento GRI 102-46, debe identificar para el informe temas que:

a. Reflejen los impactos significativos económicos, ambientales y sociales de la org4anización





#### Matriz de materialidad TEMAS

1. Satisfacción y experiencia del cliente	14. Innovación en diseño de producto y gestión del ciclo de vida
2. Cultura organizacional y clima laboral	15. Presencia en el mercado
3. Transformación digital e innovación	16. Contribución al desarrollo de la comunidad desde el negocio y la acción social
4. Atracción y retención de talentos	17. Eco eficiencia operacional
5. Rentabilidad y solvencia	18. Ciberseguridad y protección datos
6. Capacitación y Desarrollo	19. Inversión y Desarrollo de la comunidad
7. Inclusión y educación financiera	20. Gestión ambiental
8. Gobierno corporativo, ética y transparencia	21. Conciencia ambiental en grupos de interés
9. Accesibilidad (cobertura geográfica, canales de atención)	22. Productos y servicios con valor socio- ambiental
10. Gestión integral del riesgo	23. Derechos Humanos y lucha contra la discriminación
11. Financiamiento responsable con el ambiente y correcta gestión del impacto indirecto	24. Gestión sostenible de la cadena de suministro
12. Uso racional de recursos	25. Alianzas y Articulación multisectorial
13. Desempeño económico	26. Gestión de proveedores

#### Paso 3. Validación

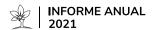
El Departamento de RSE es responsable de asegurar que los temas materiales identificados queden reflejados en el contenido del Informe de RSE. Los temas materiales son los ejes para que las gerencias según su función, gestionen el relacionamiento con cada uno de los grupos de interés, tanto en los negocios como a través de los procesos transversales.

La validación correspondiente a la actualización de la materialidad y se realizó en el comité de dirección. Se validó el principio de exhaustividad que indica que el alcance de los temas materiales es suficiente como para reflejar los impactos económicos, ambientales y sociales significativos y para permitir que los grupos de interés evalúen el desempeño de la organización informante en el periodo objeto del informe.

#### Paso 4. Revisión:

Finalmente, los contenidos del informe fueron sometidos a revisión de los gerentes de áreas, el gerente general y el Directorio.

El alcance y la afinación de la materialidad seguirán evolucionando para reflejar la ampliación del ámbito de acción hacia el Banco, que está en camino de alinearse a los estándares GRI.



### Presentación de la organización

Banco Ganadero asume de manera voluntaria el compromiso de alinear estratégicamente su negocio con los siguientes lineamientos:

- Estándares de Global Reporting Iniciative (estándar referencial de reporte al que se aspira).
- Objetivos del Desarrollo Sostenible (ODS) (agenda multisectorial mundial al 2030 en la que se trabaja a nivel Asociación de Bancos Privados de Bolivia (ASOBAN).
- Buenas Prácticas Internacionales (como ser IFC Standards, Principios de Smart. Campaign, Normas ISO 26000 (u otros estándares relacionados).
- Compromisos asumidos con organismos de fondeo/accionistas de capital.

#### Unidades de negocio

(GRI 102-2)

La propuesta comercial del Banco Ganadero S.A. está constituida por tres líneas de negocio, Banca Minorista, Banca Empresa y Corporativa y Banca Institucional; cada una de ellas orientada a distintos segmentos.

Banca Minorista	Banca Empresa y Corporativa	Banca Institucional
PERSONAS Orientada a la atención de personas naturales. Nacionalidad Boliviana o extranjera establecida legalmente en Bolivia.	BANCA EMPRESA Orientada a la atención de personas naturales y/o jurídicas, tipificados según normativa ASFI como gran empresa.  Nacionalidad boliviana o extranjera establecida legalmente en Bolivia.	BANCA INSITUCIONAL Orientada a la atención de clientes jurídicos que requieren productos y servicios financieros especializados.  Nacionalidad boliviana o extranjera establecida legalmente en Bolivia.
BANCA MYPE Orientada a la atención de personas naturales y/o jurídicas, tipificados según normativa ASFI (tamaño de empresa), como Microempresa.  Nacionalidad boliviana o extranjera establecida legalmente en Bolivia.	BANCA PRODUCTIVA Orientada a la atención de personas naturales.  Nacionalidad boliviana o extranjera establecida legalmente en Bolivia.	
	BANCA PYME Orientada a personas naturales y/o jurídicas, tipificados según normativa ASFI como PYMES.  Nacionalidad boliviana o extranjera establecida legalmente en Bolivia.	

#### **Productos y servicios**

(GRI 102-2)

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

#### 1. BANCA MINORISTA

- 1.1. PERSONAS
- 1.2. MYPE

#### 2. BANCA EMPRESA Y CORPORATIVA

- 2.1. PRODUCTIVA
- 2.2. EMPRESAS
- 2.3. PYME

#### 3. BANCA INSTITUCIONAL

- 3.1. COMERCIO EXTERIOR
- 3.2. MESA DE DINERO
- 3.3. TESORERÍA

#### **BANCA MINORISTA**

#### **BANCA PERSONAS:**

Calificación A.

Mercado Objetivo: Orientada a la atención de personas naturales.
Nacionalidad: boliviana o extranjera establecida legalmente en Bolivia.
Calificación según Central de Riesgos:

Endeudamiento en el sistema: El cliente no debe tener deuda ejecutadas o castigadas en el Sistema Financiero Nacional ni en entidades NO Financieras. En caso de tener deudas indirectas, las mismas deben estar vigentes.

#### **BANCA MYPE:**

Mercado Objetivo: Orientada a la atención de personas naturales y/o jurídicas tipificados según normativa ASFI (tamaño de empresa), como Microempresa, con: ventas entre USD 10.000 y USD 400.000 y preferentemente en el sector en Comercio y Servicios. Serán atendidos también a sectores económicos consolidados con perspectivas económicas de crecimiento y favorables que permita operar al Banco en condiciones rentables. Se considerarán principalmente aquellas actividades con demandas de financiamiento, de acuerdo al contexto de la plaza de operación y actividad específica.

**Nacionalidad:** boliviana o extranjera establecida legalmente en Bolivia. Calificación según Central de Riesgos: Calificación A.

Endeudamiento en el sistema: Vigente directo e indirecto. El o los prestatarios no deben tener créditos castigados por insolvencia, ni mantener créditos en ejecución o créditos en mora en alguna entidad del sistema existente o en liquidación.

| 17

#### PRODUCTOS Y SERVICIOS PRODUCTOS Y SERVICIOS **Financiamiento** Servicios Casa Propia GanaMóvil Casa Propia Vivienda Social GanaNet • Casa Propia para residentes bolivianos en Pago de Servicios Pago de tributos Municipales USA Crédito Vehicular AUTOMAX Pago de Expensas Crédito Consumo CONSUMAX Depósitos Numerados Ahorro Débitos Automáticos Apertura de Caja de Ahorro GANADOBLE Caias de Seguridad Apertura de Caja de Ahorro GANAMAS Cambio de Divisas Depósito a Plazo Fijo Caieros Automáticos Cuenta Corriente Giros Seguros voluntarios Cobranza Vida Integral (Vida+Accidentes) Pago a Proveedores Pago de planillas de sueldo Bienes y Mercadería Multihogar **Comercio Exterior** Sepelio • Boleta de Garantía Vida Mype (Vida+Sepelio) Avales Bancarios • Protección Tarjetas de Crédito Carta de Crédito de Importación • Protección Tarjetas de Débito Carta de Crédito de Exportación Automotores Individual Seguros voluntarios Seguros vinculados Bienes y Mercadería Cesantía / Desempleo Involuntario Vida Mype (Vida+Sepelio) • Desgravamen Hipotecario · Protección Tarjetas de Crédito Incendio y aliados Protección Tarjetas de Débito Todo Riesgo/Construcción Seguros vinculados **Tarietas** Crédito Internacional Desgravamen Hipotecario Crédito Futuro Incendio y aliados · Crédito Mujer Vip Todo Riesgo/Construcción Crédito Oro · Crédito Diamond Crédito Infinite Débito Prepagadas Servicios GanaMóvil GanaNet • Pago de Servicios Pago de Centros Educativos Pago de Tributos Municipales Débitos Automáticos Cajas de Seguridad Giros Giros Familiares Cajeros Automáticos Débito automáticos de otros bancos **RESULTADOS BANCA PERSONAS 2021 RESULTADOS BANCA MYPE 2021** √ 14.281 clientes (clientes de consumo e) √ 7.941 clientes (dato acumulado).

✓ Monto promedio de crédito: USD 18.470

✓ Monto máximo de crédito: USD 310.131

hipotecario de vivienda)

✓ Monto promedio de crédito: USD 956.898

✓ Monto máximo de crédito: USD 21.137.026

#### **BANCA EMPRESA Y CORPORATIVA**

#### **BANCA PRODUCTIVA**

#### Mercado Obietivo:

Orientada a la atención de personas naturales y/o jurídicas tipificadas como empresa grande por ASFI. Nacionalidad: boliviana o extranjera establecida legalmente en Bolivia. Calificación según Central de Riesgos: Calificación A. Endeudamiento en el sistema: Vigente directo o indirecto. El o los prestatarios no deben tener créditos castigados por insolvencia, ni mantener créditos en ejecución o créditos en mora en alguna entidad del sistema existente vigentes. En base a central o en liquidación.

#### **BANCA EMPRESAS**

#### **Mercado Obietivo:**

Orientada a la atención de personas naturales y/o iurídicas.

Nacionalidad: boliviana o extranjera establecida legalmente en Bolivia. Calificación según Central de Riesgos: Calificación A. Endeudamiento en el sistema: El cliente no debe tener deuda directa en el Sistema Financiero Nacional ni en entidades Financieras no reguladas a excepción del BGA. En caso de tener deudas indirectas. las mismas deben estar de Riesgo Histórica, no debe haber registrado calificación peor que C en más de dos periodos de la CIC Histórica.

#### **BANCA PYME**

#### Mercado Obietivo:

Orientada a personas naturales y/o jurídicas, tipificados según normativa ASFI como PYMES. Nacionalidad: boliviana o extranjera establecida legalmente en Bolivia. Calificación según Central de Riesgos: Calificación A. Endeudamiento en el sistema: El cliente no debe tener deuda directa en el Sistema Financiero Nacional ni en entidades Financieras no reguladas a excepción del BGA. En caso de tener deudas indirectas, las mismas deben estar vigentes. En base a central de Riesgo Histórica, no debe haber registrado calificación peor que C en más de dos períodos de la CIC Histórica.

#### **PRODUCTOS Y SERVICIOS**

#### Financiamiento Líneas de Crédito

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

#### Ahorro e Inversión

- Caja de Ahorro Clásica
- Cuenta Corriente Clásica
- Cobranzas

#### **Servicios**

- GanaNet
- Pago de Servicios
- Pago a Proveedores y Planillas de Sueldo
- Pago de Impuestos
- Pago de Expensas
- Servicio para Instituciones y Condominios
- Comercio Exterior

#### **PRODUCTOS Y SERVICIOS**

# **Financiamiento**

- Línea de Crédito
- Tarieta de Crédito **Empresarial**
- Línea de crédito comercial
- Préstamos de inversión
- Préstamos de capital de
- operaciones · Cartas de crédito de importación
- Avales Bancarios
- Boletas de garantía
- Descuento de letras de cambio

#### Ahorro e Inversión

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

#### Servicios

- GanaNet
- Pago de Servicios
- Pago a Proveedores y Planillas de Sueldo

#### **PRODUCTOS Y SERVICIOS**

- GanaMóvil
- GanaNet
- Pago de Servicios
- Pago de AFPs
- Pago de Tributos Municipales y Nacionales
- Pago a Proveedores
- Débitos Automáticos
- Depósitos Numerados
- Cambio de Divisas
- Giros
- Giros familiares
- Cajeros Automáticos
- Planilla de Sueldos

BANCA EMPRESA Y CORPORATIVA			
<ul> <li>Boleta de Garantía</li> <li>Garantía de IFC</li> <li>Avales Bancarios</li> <li>Carta de Crédito de Importación</li> <li>Carta de Crédito de Exportación</li> <li>Cobranzas</li> <li>Recepción y Venta de Cheques del Exterior</li> <li>Garantía del BID</li> <li>Depósitos Numerados</li> <li>Débitos Automáticos</li> <li>Cajas de Seguridad</li> <li>Cambio de Divisas</li> <li>Cajeros Automáticos</li> <li>GanaMóvil</li> </ul>	<ul> <li>Pago de Impuestos</li> <li>Pago de Expensas</li> <li>Pago de AFPs</li> <li>Servicio para Instituciones y Condominios</li> <li>Comercio Exterior</li> <li>Garantía de IFC</li> <li>Avales Bancarios</li> <li>Carta de Crédito de Importación</li> <li>Carta de Crédito de Exportación</li> <li>Cobranzas</li> <li>Recepción y Venta de Cheques del Exterior</li> <li>Garantía del BID</li> <li>Depósitos Numerados</li> <li>Débitos Automáticos</li> <li>Cajas de Seguridad</li> <li>Cambio de Divisas</li> <li>Cajeros Automáticos</li> <li>GanaMóvil</li> </ul>		
RESULTADOS BANCA PRODUCTIVA 2021	RESULTADOS BANCA EMPRESAS 2021	RESULTADOS BANCA PYME 2021	
✓ Monto de Cartera de crédito productivo: USD 684,1 millones	<ul> <li>✓ Monto promedio de crédito: USD. 956.898</li> <li>✓ Monto máximo de crédito: USD. 21.137.026</li> </ul>	<ul> <li>✓ Monto promedio de crédito: USD. 240.264</li> <li>✓ Monto máximo de crédito: USD. 3.829.532</li> </ul>	

#### **BANCA INSTITUCIONAL**

#### **BANCA INSTITUCIONAL**

**Mercado Objetivo:** Orientada a la atención de clientes jurídicos que requieren productos y servicios financieros especializados.

Nacionalidad: boliviana o extranjera establecida legalmente en Bolivia

Ofrece soluciones y asesoramiento acorde a las necesidades de empresas, empresarios y comerciantes, para el financiamiento de capital de inversión y operación.

Algunos requisitos pueden aplicar en dependencia del servicio.

#### **PRODUCTOS Y SERVICIOS**

#### Tesorería

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

#### Mesa de Dinero

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

#### **Giros y Remesas**

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

#### **Comercio Exterior**

Ofrece soluciones integrales dirigidas a atender las operaciones de servicios y productos relacionados con el exterior

#### **Seguros Masivos**

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

#### Creación de valor

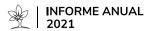
La Planificación Estratégica permite alinear los objetivos, planes de acción y recursos hacia la obtención de nuestro objetivo estratégico que es ser **la institución financiera de mayor innovación, con mejores servicios y de mayor rentabilidad.** 

A través de la **transformación digital** de nuestro giro del negocio y la integración en conglomerado con empresas del Grupo Financiero Ganadero, **fortaleceremos la imagen** de marca en los diferentes nichos de mercado donde el Banco compite.

Para la gestión 2021 nuestra institución ha definido como lineamientos estratégicos los detallados a continuación, los mismos que se constituyen en pilares fundamentales para la próxima gestión:

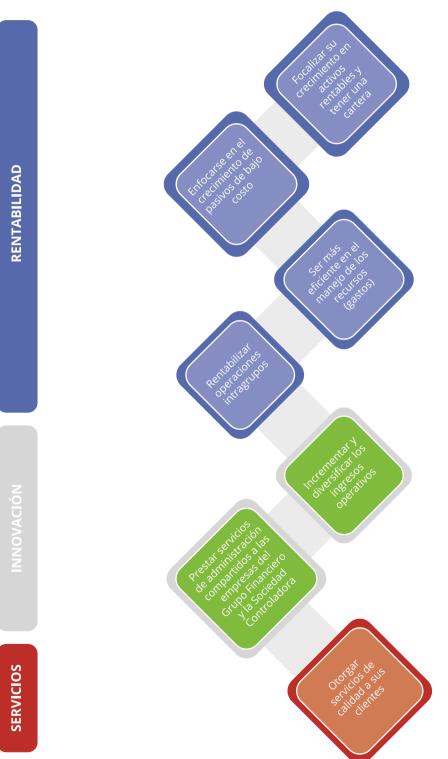
Focalizar su crecimiento en activos rentables y tener una cartera de mejor calidad; Enfocarse en el crecimiento de pasivos de bajo costo; Ser más eficiente en el manejo de los recursos (gastos); Otorgar servicio de calidad a sus clientes; Incrementar y diversificar los ingresos operativos; Prestar Servicios de Administración Compartidos a las empresas del Grupo Financiero y a la Sociedad Controladora y Rentabilizar operaciones intragrupos

Así también, nuestro Banco continua con el programa de transformación para la gestión 2021, por lo que se han constituido una serie de equipos ágiles y transversales para entregar rapidez y efectividad en los distintos segmentos y canales del banco.



Adicionalmente, existen equipos trabajando en entregar otros tipos de beneficios relevantes para la organización: Mejora de experiencia cliente, mayor tecnología y alineamiento de las personas.

Para la consecución de la estrategia, se han establecido los lineamientos estratégicos.

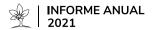








# Perfil del Banco Ganadero S.A.



#### Perfil del Banco Ganadero

(GRI 102-1; GRI 102-3; GRI 102-4; GRI 102-6)

28	CLIENTES	512.331
	COLABORADORES	1.009
2	SUCURSALES	35

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 Nº 035/2014 de fecha 21 de enero de 2014, modificada por la Resolución ASFI Nº 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 casa matriz en Santa Cruz y cuenta con sucursales en las ciudades de La Paz, Cochabamba, Trinidad, Sucre, Tarija, Oruro y Cobija; agencias en las localidades de Montero, Riberalta, El Alto, Quillacollo, Okinawa, La Bélgica, Minero y Pailón y agencias urbanas en las ciudades de Santa Cruz, La Paz, Cochabamba y Tarija.

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. 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. El Banco otorga préstamos a corto, mediano y largo plazo bajo altos estándares de calidad, sus operaciones se encuentran extendidas a sectores de: comercio, ganadería, industria, servicios y agricultura.

#### **Hitos 2021**

#### PAGO DE IMPUESTOS POR GANAMOVII

Habilitamos el servicio de pago de impuestos municipales a nivel nacional, desde GanaMóvil.

Automatizamos el proceso con una integración directa que no requiere un trabajo adicional por parte de nuestros funcionarios.



#### ENTREGA DE TARCETA DE DEBITO EN KIOSCOS DE AUTOSERVICIO

Completamos el ciclo de apertura de cuenta desde kioscos de autoservicio, a partir del 2 de junio, nuestros clientes reciben su tarjeta de débito al momento de aperturar su cuenta por este canal, eliminando la necesidad de atención en plataforma.



#### INSTANCIAS DE APROBACIÓN MYPE: CON FIRMA DIGITAL

Reducimos en 4 días la etapa del flujo crediticio a través de:

- Automatizamos las instancias de aprobación con firma digital.
- Eliminamos el traslado físico de la carpeta del cliente, optimizando la gestión del ejecutivo en esta etapa del fíujo.



# HABILITACIÓN DE SEGUROS POR

- Este hito es muy importante para la oferta de seguros a nuestros clientes, logrando la digitalización de nuestros procesos.
- Docesos.

  Con la habilitación en GanaMóvil para la compra del Seguro de Vida Integral y Multihogar, nuestros cilentes podrán gezar de las coberturas y planes diseñados a la medida.





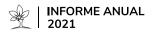
# LANZAMIENTO DE APP

Banco Ganadero una vez más se pone a la vanguardia en el ternicio de pago de gros, lenzendo la APP GANAGIROS de la mesto con la restesadora Monty Global Paymes.

Ponemos a la disposición de nuestres clentes un servicio digital brindando fanto al remitente como al beneficiario la posibilidad de hacer un giro sin salir de ceso.







# Síntesis de resultados 2021

# **Dimensión Social**

# **Nuestros Funcionarios**

INDICADORES	2021	
Número total de funcionarios	1.009	
Relación Mujeres/Varones		
Mujeres (%)	48%	
Varones (%)	52%	
Antigüedad del personal		
Personal con antigüedad mayor a 5 años (%)	49,2%	
Personal con antigüedad entre 3 a 5 años (%)	15,4%	
Personal con antigüedad entre 1 a 3 años (%)	17%	
Personal con antigüedad menor a 1 año (%)	18%	

## **Nuestros Clientes**

INDICADORES	2021
Número total de clientes activos (entre personas naturales y jurídicas)	512.331

# Cantidad de Reclamos y Quejas

INDICADORES	2021
Cantidad total de reclamos registrados en sistema	4.500

# Población

DESCUBRE reporte de educación financiera Medio	Beneficiarios
Plataforma Educativa DESCUBRE	19.238

# **Dimensión Ambiental**



100% Oficinas con tecnología LED



5% Oficinas con paneles solares



100% Nuevas oficinas con sistema doble descarga



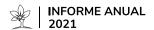
26 Tn de resmas de Papel certificado FSC



100% Nuevas oficinas con aires acondicionados ecológicos



90% total cartera evaluada (cartera SARAS)



#### **Dimensión Económica**

#### Breve análisis del capital y resultados

A dic-21, Banco Ganadero S.A. presenta un crecimiento de la cartera del 4,9% a doce meses. A la fecha de análisis, el banco registra cuotas diferidas equivalentes al 2,6% de sus colocaciones, porcentaje que bajó con relación a dic-20. Si bien la mora es menor a la de bancos pares (1,2% vs. 1,6% respectivamente), la reprogramación de BGA se ha incrementado (23,3%), acorde con el proceso de normalización de la cartera diferida de 2020. El banco incrementó prudencialmente las previsiones de su cartera en mora (2,4 veces), manteniendo una importante proporción de cartera garantizada con hipotecas.

La cobertura de la cartera total es del 1,7%. BGA mantiene constituidas previsiones genéricas para incobrabilidad de cartera por otros riesgos. En un entorno operativo desafiante y debido a los diferimientos y periodos de gracia regulatorios, el impacto de la pandemia en los indicadores de calidad de cartera será visible en su totalidad cuando se reactiven los pagos íntegramente.

Por su parte, los indicadores de capital del Banco son moderados en una coyuntura de menor colocación crediticia. Presenta una solvencia de 6,0% (medida por patrimonio sobre activos) y un CAP de 11,7% (77,1% capital primario), ambos más ajustados en relación al sistema (7,5% y 12,9% respectivamente).

El margen financiero se ha mantenido ajustado y relativamente estable en relación a la pasada gestión (2,8% en relación a sus activos) considerando la dinámica de cartera, cuotas de capital diferidas y tasas activas reguladas. Su ratio de eficiencia mejora, con un indicador de gasto administrativo a resultado operativo bruto del 58,2% y también presenta una importante mejora en sus otros ingresos operativos por operaciones de cambio de moneda. En ese sentido, sus ratios de rentabilidad incrementan (ROAE del 12,6%), lo que mejoraría su capacidad de capitalización interna.

Debido a los diferimientos y períodos de gracia regulatorios la rentabilidad del sistema incluye ingresos financieros contabilizados como tal, pero no cobrados como flujo efectivo.

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	DATO 2021
Patrimonio	Miles de dólares	141.830
Activos	Miles de dólares	2.377.719
Utilidades netas	Miles de dólares	16.812
Obligaciones c/el público	Miles de dólares	1.600.501
Utilidades del periodo o gestión	Miles de dólares	16.812
Cartera vigente	Miles de dólares	1.527.520
Cartera bruta	Miles de dólares	1.545.426
Aportes al Fondo de Reestructuración Financieras (FRF) - Art. 127 LBEF	USD	7.589
Impuesto sobre las utilidades de las empresas	USD	17.272
Índice de mora	%	1,16%
ROE	%	12,60%

# Banco Ganadero en cifras (GRI 102-7; GRI 102-8; GRI 102-9)

# Datos sobre el equipo de trabajo

Funcionarios	Unidad de medida	Desempeño 2021	Desempeño 2020	Desempeño 2019
Cantidad de empleados	Número total	1.009	926	958
Personal con antigüedad mayor a 5 años	Porcentaje	49,2%	45%	45,9%
Personal femenino	Porcentaje	48%	47%	49%

# Datos sobre desempeño financiero

Dato (En miles de dólares)	2021	2020	2019
ACTIVOS	2.377.719	2.081.348	1.960.089
OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO	1.600.501	1.477.698	1.357.891
UTILIDADES NETAS	16.812	12.028	16.200
UTILIDADES DEL PERIODO	16.812	12.028	16.200
CARTERA VIGENTE	1.527.520	1.455.407	1.404.565
CARTERA BRUTA	1.545.426	1.473.549	1.469.632

Datos sobre desempeño económico 2020 (GRI 201-1)	Expresado en dólares
i. Valor económico directo generado (Ingresos)	63.296.381,77
ii. Valor económico distribuido: costes operacionales	11.448.435,13
iii. Valor económico distribuido: salarios y beneficios de los empleados	23.602.595,88
iii. Valor económico distribuido: pagos a proveedores de capital	6.502.919,45
ii. Valor económico retenido	21.742.431,31

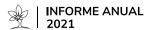
# Datos sobre cartera de clientes

Cantidad de clientes por tipo de crédito (Número total)	2021	2020	2019
EMPRESARIAL	159	162	138
PYMES	1273	1.289	1.197
MYPES	7941	7.407	6.568
CONSUMO (*) (*no incluyen clientes con tarjetas de crédito)	6219	3.823	2.932
HIPOTECARIO DE VIVIENDA	8062	7.838	7.579

31







### Filosofía corporativa

#### Visión general del gobierno corporativo

El Banco Ganadero S.A. dirige su gestión hacia las buenas prácticas de gobierno corporativo, basado en principios y normas que regulan la estructura y funcionalidad de la organización; así como también acciones promotoras de la ética, transparencia y responsabilidad.

Mantener y construir una relación de confianza con nuestros grupos de interés es un pilar fundamental de nuestra política empresarial.

En 2020, el Banco definió gobierno corporativo, ética y transparencia entre algunos de los temas materiales o estratégicos.

## Misión, visión y valores

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

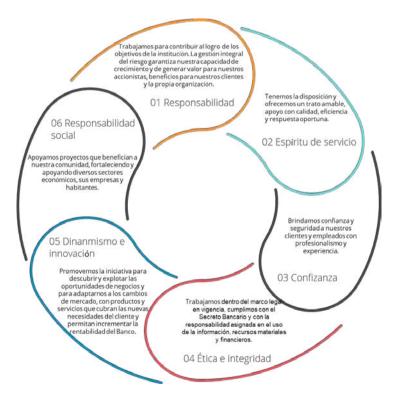
#### Misión:

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

#### Visión:

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

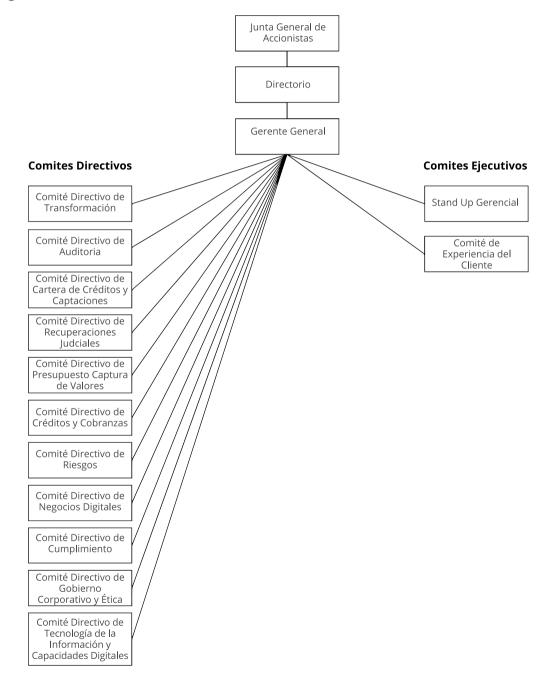
#### **Valores**

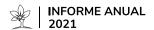


#### Estructura de Gobierno

(GRI 102-18; 102-5)

Con el objetivo de ajustar la estructura Organizacional a la nueva estrategia de negocios y modelo de gestión operativa del Banco, en la gestión 2021 se realizaron actualizaciones a la Norma de Gestión Organizacional, con contempló también la reconfiguración del esquema de Comités del Banco quedando la estructura de Gobierno Corporativo de la siguiente forma:





# Órganos de Gobierno

Los Órganos de Gobierno corresponden a las siguientes instancias:

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

#### Estructura directiva

(GRI 102-22;GRI 102-23)

Compuesto por once miembros, el Directorio se reúne mensualmente para definir las líneas estratégicas en materia económica, financiera, organizacional y de responsabilidad social. El compromiso del Directorio y de la Alta Gerencia con la gestión de un buen Gobierno Corporativo se manifiesta en su permanente involucramiento en los talleres de actualización de herramientas e instrumentos.

#### Directorio

Presidente	Fernando Monasterio Nieme
Vicepresidente	Javier Suárez Ramírez
Secretario	Ronny Alberto Suarez Justiniano
Vocal	Jorge Arias Lazcano
Vocal	Rafael Deheza Cronembold
Suplente	Osvaldo Monasterio Nieme
Suplente	Wolfango Peña Claros
Suplente	José Fernando Céspedes Saucedo
Suplente	Fernando Krutzfeldt Monasterio
Suplente	Miguel Sirpa Monasterio

# Composición del Directorio

INDICADOR	Unidad de medida	2021 Dato anual
Composición del Directorio (Hombres)	Nro.	10
Composición del Directorio (Mujeres)	Nro.	0
Composición del Directorio por grupo etario (menor a 30 años)	Nro.	0
Composición del Directorio por grupo etario (30 - 50 años)	Nro.	2
Composición del Directorio por grupo etario (Mayor a 50 años)	Nro.	8

#### **Funciones del Directorio**

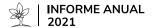
(GRI 102-26)

El Directorio, en su rol de máximo órgano de gobierno de Banco Ganadero S.A., es responsable de tomar las decisiones estratégicas del plan de negocio.

En adición a lo establecido en la ley y los Estatutos, los principales deberes y atribuciones del Directorio son:

#### Principales atribuciones del Directorio



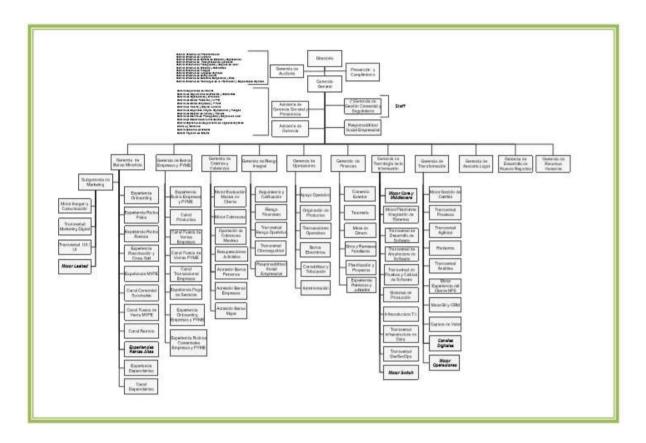


#### **Estructura organizacional**

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

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

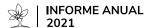
Toda modificación a la estructura organizacional deberá estar acompañada de la actualización de los manuales de procedimientos y funciones relacionados a los cargos y/o áreas modificadas, el área de Transformación será responsable de dicha actualización.











#### Administración del riesgo

(GRI 102-30)

Para la gestión 2020-2021, el Banco definió a la Gestión integral del riesgo como uno de sus 10 temas materiales estratégicos.

El Banco administra de manera integral los riesgos que tiene mapeados siguiendo las mejores prácticas internacionales.

Los diferentes tipos de riesgos existentes pueden afectar el cumplimiento de la estrategia del Banco, por eso se deben identificar, valorar y controlar analizando múltiples escenarios internos y externos, y desarrollando mecanismos que garanticen su administración y prevención, sobre todo de aquellos riesgos críticos.

El Banco gestiona cuatro tipos de riesgos, para los cuales definió su apetito al riesgo y los monitorea a través de métricas y umbrales asociados, siendo los principales para nuestro Banco los siguientes:

#### Tipos de riesgos que gestiona el Banco



#### Riesgo de Crédito

Probabilidad que un deudor Incumpla, en cualquier grado Con el pago de sus obligaciones Con el Banco, de modo tal que se genere una desminución en el valor Preste del contrato.

Riesgos, probabilidad o posibilidad de sufrir pérdida por la ocurrencia de eventos internos, externos y/o reputacionales cuya severidad implique cualquier cambio posible o rela de a) el entorno físico, natural o cultural y b) los impactos sobre la comunidad circundante y los trabajadores, derivados de la actividad comercial financiada: que afecte la generación de flujos de caja, la calidad y/o comerciabilidad del colateral del deudor, así como la imagen del Banco.

Dentro de este riesgo, se encuentra la gestión del riesgo ambiental y social.



#### Riesgo Financiero

La posibilidad de sufrir potenciales pérdidas derivadas de movimientos adversos en las curvas de tasas de interés, en los tipos de cambio, o en la liquidez relativa de los mercados ante la existencia de descalces de la tasa de interés, descalces de moneda o descalces de vencimientos en la gestión global de activos y pasivos.

Aglutina el reisgo estroctural y de mercado



#### Riesgo Operativo

Es el riesgo de sufrir pérdidas debido a fallos, errores en los procesos de las operaciones, personas o sistemas internos, o bien a causa de acontecimientos externos.

Este tipo de riesgos incluye el riesgo legal y el riesgo de ciberseguridad.



#### Riesgo de Legitimación de Ganancias Ilícitas

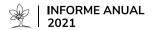
Probabilidad que el delito de legitimación de ganancias ilícitas (LGI), financiamiento del terrorismo, (FT) y/o delitos precedentes (DP) se presenten en la estructura del Banco.

Así fija el nivel de riesgo que está dispuesto a asumir para concretar la estrategia y se minitorea a través de métricas y umbrales asociados a los principales riesgos que asume el Br.co.









#### Resumen del entorno económico y de la situación financiera

De acuerdo con la última revisión del Fondo Monetario Internacional (FMI) a octubre 2021, la recuperación mundial continúa, pero ha perdido ímpetu y la incertidumbre ha aumentado. Se proyecta que la economía mundial crezca 5,9% en 2021 y 4,9% en 2022. La revisión 2021 refleja un deterioro en las economías avanzadas —debido en parte a los trastornos del suministro— y en los países en desarrollo de bajo ingreso, sobre todo debido a la desmejora de la dinámica creada por la pandemia. Esa situación se ve compensada en parte por las mejores perspectivas a corto plazo de algunas economías de mercados emergentes y en desarrollo que exportan materias primas. La veloz propagación de la variante delta y el peligro de nuevas variantes multiplican las dudas sobre la celeridad con la que se podrá superar la pandemia. Se ha complicado la selección de políticas adecuadas y el margen de maniobra es limitado.

El Fondo Monetario Internacional (FMI) proyecta para Bolivia un crecimiento económico de 5% este año. La tasa es menor a la previsión de 5,5% estipulada en un informe mundial de abril. Según el Fondo, se proyectan mejoras modestas en el déficit fiscal en 2021, respaldadas por la recuperación de ingresos, el retiro progresivo de las partidas de gastos extraordinarios relacionados con la Covid-19 y una desaceleración en el crecimiento de los salarios y el gasto en bienes y servicios. Para la Gestión 2022 se prevé un crecimiento del 4%.

La Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), en su último informe Estudio Económico 2021, calculó para Bolivia un crecimiento de 5,1% y para América Latina 5,2%. Para el año 2022 proyecta para Bolivia un crecimiento de 3.5% y 2.9% para la región.

Según el INE, las exportaciones totales a noviembre de 2021 muestran un incremento de 61%, habiendo alcanzado a10.023 millones de dólares, cifra mayor en 3.789 millones de dólares a la registrada en el mismo período de 2020. Por su parte, las importaciones a noviembre presentan un incremento de 32% alcanzando a 8.294 millones de dólares, cifra mayor en 2.034 millones a la registrada en igual período de 2020. El Saldo Comercial registró un superávit acumulado de 1.729 millones de dólares, contrario a similar período de 2020, cuando se presentó un déficit de -26 millones de dólares.

Hasta diciembre de 2021, el tipo de cambio del dólar respecto al boliviano, se mantuvo en Bs6,86 por dólar americano.

La tasa de variación anual del Índice de Precios al Consumo (IPC) en Bolivia en noviembre de 2021 ha sido del 0,96%. La variación mensual del IPC ha sido del 0,19%, de forma que la inflación acumulada a noviembre 2021 es del 0,74%.

La cartera del sistema bancario hasta diciembre 2021 fue de USD 26.291 millones, superiores en USD 1.021 millones a diciembre 2020. Los depósitos del sistema financiero bancario en similar periodo totalizaron USD 26.194 millones, mayor en USD 1.774 millones comparado con diciembre 2020.

#### Contexto donde actúa el banco

Banco Ganadero S.A. forma parte del Grupo Financiero Ganadero, con presencia en el mercado de intermediación y valores. El grupo mantiene activos agregados a dic-21 por USD.2,4 mil millones y un patrimonio agregado de USD.115,1 millones. De igual forma, cuenta con una participación de mercado – considerando el total de depósitos – de 4,9% con relación al sistema financiero.

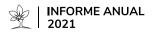
De perfil conservador, es un Banco que opera principalmente con créditos empresariales, pyme y de vivienda. Tiene presencia en las principales ciudades del país, aunque todavía está concentrado en el departamento de Santa Cruz. Forma parte de un grupo financiero en crecimiento que incluye una agencia de bolsa y una administradora de fondos de inversión. Cuenta con órganos de gobierno de amplia experiencia.

Estos datos y análisis fueron extraídos del informe de AESA emitido en marzo 2022, si necesitas profundizar algún tema, por favor avísame y reviso los datos internos. En este contexto, ¿qué le espera al sector financiero? Estas son las 3 principales tendencias que el Banco Ganadero identificó en base a un análisis:

#### Respuesta a tendencias mundiales

La industria financiera está en fase de resiliencia y COVID-19 impactará sus resultados en el corto plazo debido a factores adversos que se han dado como la reprogramación de los créditos o las pérdidas de crédito previstas por la interrupción del negocio y los niveles de desempleo.

Se espera que la entrada a la fase de recuperación se produzca a medida que los mercados y las empresas vuelvan a abrirse a los negocios, y que la industria se adapte a nuevas formas de trabajar.



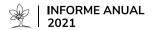
Tendencia	Qué le espera al sector	Respuesta del Banco Ganadero
Nuevos canales de distribución (remotos)	La mayoría de las instituciones financieras han realizado cambios significativos en el trabajo y la distribución por medios digitales.  Los canales y servicios habilitados para la tecnología son más importantes que nunca, al igual que contrarrestar los crecientes riesgos cibernéticos.	Mejora de la experiencia en canales remotos. "Diseñar e implementar estrategias de atención por canales remotos; mejorar continuamente el nivel de servicio para una atención de Excelencia enfocada en la experiencia del cliente," fue otro de punto focal durante 2021".  Los clientes valoran un mayor grado de autoservicio y el Banco Ganadero atendió esta tendencia en sus productos y servicios, así como también ofreciendo disponibilidad y una mejor experiencia de cliente a través de sus canales la Banca virtual (GanaNet), App Móvil (GanaMóvil), Cajeros Automáticos (ATM) y Kioscos.
Transición a una economía digital	La Banca y los mercados de capitales están acelerando su uso de la tecnología para ser más relevantes y responder a las preferencias de los clientes en una nueva realidad. Operar en dominios virtuales y físicos sin problema alguno es parte de la nueva normalidad.	En esa línea, durante 2021 el Banco concluyó con la etapa de pruebas del proyecto Billetera Móvil "Yolo Pago", una App en línea con esta tendencia que además es un nuevo canal de pago electrónico que llega a un gran número de personas y negocios que forman parte de un segmento clave de la población y que ayudará a impulsar su economía.
Ciberseguridad	Fortalecer las medidas de seguridad para aplicativos e infraestructura tecnológica, además de constante capacitación y concientización a funcionarios del Banco y mensajes a clientes con respecto a la Seguridad de la Información.	Por las circunstancias de la pandemia, el Banco implementó medidas de seguridad para brindar a los funcionarios los recursos necesarios y disponibilidad tecnológica a fin de poder realizar teletrabajo de manera segura.
Cuidado a la salud y medio ambiente	Cuidar el medio ambiente es cuidar nuestra salud. Los alimentos que comemos, el aire que respiramos, el agua que bebemos y el clima que nos rodea hacen posible que vivamos. Dependiendo de la calidad de esos elementos, así será nuestra salud. En la situación actual con la pandemia de coronavirus, es aún más importante proteger ambas.	El Banco propició el home office, otorgando acceso a la red VPN para todos los funcionarios que debían realizar este tipo de trabajo. Asimismo, continuó con la aplicación del protocolo de Bioseguridad para las personas que trabajaron en oficinas y continuó aplicando la serie de medidas de bioseguridad elaboradas al inicio de la pandemia.
	Por su parte, las instituciones financieras deben evaluar lo que ha funcionado del home office e identificar la combinación óptima para el modelo operativo futuro, así como evaluar el propósito y el uso de los espacios corporativos. En esta nueva etapa, será primordial garantizar la resiliencia y, para lograrlo, será importante mantener y aumentar la automatización de actividades laborales.	También continuó con la vigencia del sistema de gestión de riesgos ambientales y sociales (SARAS).







# Gestión de la Responsabilidad Social Empresarial



#### Política de la responsabilidad social empresarial

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

Hace 27 años que el Banco Ganadero S.A, trabaja con el objetivo principal de cooperar y participar activamente en el desarrollo económico, financiero y social de Bolivia. Los aspectos abordados por la Responsabilidad Social Empresaria eran intrínsecos a esta filosofía de trabajo desde la fundación.

En 2013, el Banco formalizó e institucionalizó estos procesos a partir de una política de RSE que responda a la nueva normativa nacional de ASFI y cuyo contenido estableciera el marco de actuación y los lineamientos mínimos para gestionar la Responsabilidad social del Banco.

#### Mantenimiento del sistema de RSE y su integración a la planificación estratégica

#### Sistema de gestión de RSE

Nuestro sistema de gestión se apoya en el Cuadro de Mando Integral (CMI) y otras herramientas de monitoreo enmarcadas en las buenas prácticas internacionales. El sistema de gestión de RSE está compuesto por políticas, normas y procedimientos de RSE, lineamientos que permiten gestionar adecuadamente la RSE. Este desarrollo documental establece las directrices para la gestión de RSE en el marco de los requerimientos estratégicos y normativos del giro del negocio.

#### Plan estratégico de RSE

El Plan de RSE 2021 tuvo como objetivo principal integrar la RSE, al Nuevo modelo de gestión del Banco, promoviendo prácticas sostenibles en la toma de decisiones.

Las metas propuestas estuvieron relacionadas al cumplimiento de educación financiera, avance del proyecto de gestión de riesgos ambientales y sociales y el cumplimiento de indicadores alineados a la Función social.

Además, el plan estratégico estuvo en línea con el marco regulatorio, como ser el Reglamento de RSE de la Autoridad Financiera (ASFI); el Reglamento de Función Social; el Reglamento del Consumidor Financiero (Educación Financiera); asimismo con los

contratos y compromisos asumidos con organismos de fondeo/accionistas de capital y los estándares ISO 26000:2010 de responsabilidad social y el análisis de materialidad de los Estándares del Global Reporting Initiative.



#### Herramientas de RSE

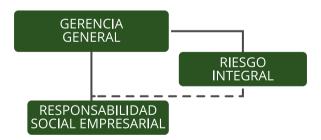
El sistema de gestión dispone de normativas internas que coadyuvan a la gestión de la responsabilidad social empresarial. Compuesta por Procedimientos, Instructivos y Metodologías e Instrumentos.

#### Estructura de gestión de la RSE

Para asegurar el cumplimiento de los lineamientos y que resulten en una gestión diligente, el Banco mantiene un compromiso con sus grupos de interés expresado en su misión y visión; compromiso que recae en la Alta Gerencia y Directores. El Directorio es el órgano encargado de definir el contenido y alcance del compromiso en materia de RSE.

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

En 2019, hubo una modificación de la dependencia del Jefe de Responsabilidad Social Empresarial, pasando a depender directamente de la Gerencia General, con dependencia funcional con el Gerente de Riesgo Integral:



#### Grupos de Interés

(GRI 102-40; 102-42;102-43)

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

### INFORME ANUAL 2021

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.

En 2018 se diseñó una matriz de grupos de interés donde se identifican a aquellas personas a quienes impacta el Banco con sus acciones y también a quienes tienen influencia sobre las operaciones y reputación corporativa del Banco. Esta matriz está en línea con la Norma de RSE que establece que los grupos de interés responden a lo estipulado en el código de Gobierno Corporativo.

En 2020, se inició un proceso de actualización de esta matriz de grupos de interés para una alineación interna de documentos y políticas, que continuará hasta la gestión 2021, con el objetivo de hacer más exhaustivo el conocimiento sobre estos grupos y sus expectativas. También se inició un proceso de consulta a estos grupos para conocer su percepción sobre el Informe de RSE y los temas materiales del Banco (ver materialidad a continuación).

Se identifican siete grupos:

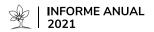
- **1.** Accionistas
- 2. Acreedores
- 3. Clientes
- 4. Usuarios
- 5. Funcionarios
- **6.** ASFI
- 7. Población

El Banco entiende la importancia de mantener un diálogo y comunicación permanente con sus grupos de interés, y se preocupa por conocer su opinión, por lo cual pone a disposición canales y herramientas para atenderlos.

En ese sentido, se mantiene diálogo periódico a través de diversos canales y mecanismos que se describen en la siguiente tabla.

#### Matriz grupos de interés

Categoría	Dimensión	Grupo de interés	Características del grupo	Canal de diálogo	Mecanismos de relacionamiento	Actuar del Banco	Acuerdos 2020-2021	
	ē	ses	Socio capitalista	Memoria Anual	Reuniones	• Cumplir con los compromisos según	• Se incorporó el informe de RSE en la lista de documentos que se entregan en las	
Externa	Económica	1)Accionistas	que participa de la gestión de la sociedad en la misma medida	Correo	Junta general ordinaria	las políticas de la organización, la reglamentación y la		
۵	Ec	1)AC	en que aporta capital a ella.	Informe de RSE	Junta general extraordinaria	normativa. • Mantener una relación equilibrada.	juntas anuales de accionistas.	
		Persona. física		Correspondencia (electrónica / física)			• Se mantienen vigentes acuerdos/contratos con dos Bancos de Desarrollo/organismos multilaterales (IFC y FMO). • Se trabaja en el proceso de definición de la materialidad con los "Proveedores", que actualmente	
Externa	Económica 2)Acreedores	o jurídica, que ha entregado un crédito o un bien material a otra persona (deudor) y espera recibir un pago a	Memoria anual	Reuniones (presenciales / telefónicas)	Monitorear permanentemente para detectar cambios en su percepción.			
	cambio.		cambio.	Informe de RSE			due actualmente se encuentran dentro de este grupo. En revisión esta caracterización del grupo de interés.	
				Correspondencia (electrónica / física)	Estudios de satisfacción		• Se aplicó un Plan	
		D		Punto de reclamo		de reprogramación		
	_		Persona o empresa	Memoria anual			con periodo de gracia.	
l eu	nica	Clientes	receptora de los productos	Informe de RSE			• Se contactó al 94% de clientes	
Externa	nón	ie.	o servicios que	Red de oficinas		• Mantener cercanía.	para ofrecerlo.	
<u>~</u>		Económica	3) (5	provee el Banco, a cambio de	Canal de denuncia	Encuestas		• Se agilizó la puesta en marcha
				dinero u otro valor.	Contact center (línea gratuita)			de la digitalización de procesos y
				Portal web			canales.	
				Redes sociales				



#### Matriz grupos de interés (cont.)

Categoría	Dimensión	Grupo de interés	Características del grupo	Canal de diálogo	Mecanismos de relacionamiento	Actuar del Banco	Acuerdos 2020-2021			
				Punto de reclamo	Estudios de satisfacción					
	_			Memoria Anual			• Se los involucró en la actualización del análisis de materialidad.			
l e	ica	rjo Si	Persona que usa	Informe RSE		Monitorear				
Externa	Económica	4) Usuarios	Persona que usa habitualmente un	Red de oficinas		permanente para detectar cambios en				
μX	5	ň	servicio.	Canal de denuncias	Encuestas	su percepción.				
	"	4		Contact center						
				Portal web						
				Redes sociales						
				Intranet	Encuesta de clima laboral		• Se definió esquema de teletrabajo			
		ios		Correo electrónico			durante cuarentena rígida y			
terna	Interna Social 5) Funcionari	윤	ionari	cionari	cionari	Equipo humano de trabajo bajo la modalidad de	Canal de denuncia	Reuniones	• Mantener cercanía.	luego por turnos. • Se creó un comité de Bioseguridad
<u>=</u>			Código de ética	(presenciales / telefónicas)		y un Protocolo, que incluyó capacitaciones. • Se los involucró en la actualización				
			Código de conducta							
				Boletines			del análisis de materialidad.			
	g	Entes reguladores del sistema financiero boliviano.		ල <u> </u>	Entes reguladores	Correspondencia electrónica		Mantener     Satisfectors y bacor	• Con ASFI se definió trabajar conjuntamente	
Externa	Económica 6) ASFI		Informe RSE	-	satisfechos y hacer un esfuerzo para involucrarlos en mayor medida hacia	en temas de educación financiera a través de modalidad				
	Ф			Reportes periódicos		nuéstro servicio.	online para enfrentar la pandemia.			
				Red de oficinas	Buzón de sugerencias		• Se continuó con el apoyo			
	Social Poblacid	Grupo de	Punto de reclamo	Encuestas		y trabajo con APAC y Manzana Uno pero con				
		individuos que viven juntos	Memoria anual			reprogramación de actividades por				
la l		en un lugar determinado; es	Informe de RSE			pandemia. • Se definió				
xterr		también un tipo de organización	Portal web		• Mantener informados.	trabajar conjuntamente				
"		5	social cuyos miembros se unen para	Contact center (línea gratuita)	Estudios de satisfacción		con ASOBAN en temas de			
		lograr objetivos comunes	Redes sociales			educación financiera a través				
			Comunes	Notas de prensa			de modalidad online para			
				Comunicados			enfrentar la pandemia.			

#### Iniciativas externas y membresías

(GRI 102-12; GRI 102-13)

El Banco es miembro y participa activamente de las siguientes asociaciones e iniciativas externas:

- Cámara de Industria, Comercio, Servicios y Turismo (CAINCO)
- Asociación de Bancos Privados de Bolivia (ASOBAN)
- Cámara Americana de Comercio (AMCHAM)
- Federación Latinoamericana de Bancos (FELABAN)

#### Calificación de Desempeño de RSE

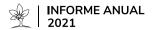
En 2021 el Banco Ganadero S.A contrató los servicios externos de la empresa AESA Ratings, asociada a Fitch Ratings, con el fin de realizar la calificación del desempeño de la RSE por el ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2021.

#### Banco Ganadero obtuvo la calificación R1+

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

- **Evaluación Marco:** la calificación analiza el entorno socioeconómico, el contexto del sistema financiero y las características fundamentales de Banco Ganadero, estableciendo el contexto general de operación y determinando 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: la calificación 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 Banco Ganadero 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, y los esfuerzos de comunicación del desempeño social dirigido a diferentes grupos de interés.
- **Relación con el Cliente:** la calificación 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 Banco Ganadero en el mercado y el cumplimiento de principios generales de protección al cliente.

El trabajo consistió en el análisis de la siguiente información: • Indicadores clave del Reglamento de RSE de ASFI; • Lineamientos de estándares universales para la GDS del Social Performance Task Force (SPTF) y otros lineamientos internacionales, entre los que destaca los Principios de Protección al Cliente de SMART Campaign, Lineamientos de Gobierno Corporativo de la CAF, entre otros e • Indicadores clave de la metodología propia de AESA.



Finalizado el proceso, AESA otorgó la calificación R1+ revelando que el Banco Ganadero mantiene un Muy Alto compromiso social traducido en objetivos, estrategias, políticas, procedimientos y resultados. El resumen del informe es representado por el siguiente cuadro.

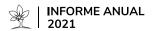
Calificación DRSE - Nivel 1	Escala	Puntaje
Calificación DRSE - Nivel 1	R1	
Áreas de evaluación	Atributo	Puntaje
Evaluación Marco	Muy Fuerte	9,5
Marco Estratégico Social y Gestión de RSE	Muy Fuerte	9,9
Relación con Cliente	Muy Fuerte	9,8
Relación con Otros Grupos de Interés	Fuerte	9,4
Medio Ambiente	Muy Fuerte	9,9

Fuente: AESA Ratings 2012 – 2021









#### Desempeño social

#### Síntesis y cifras destacadas

#### Responsabilidad con los funcionarios



#### Cantidad de personas

2021: 1.009 2020: 926

#### Capacitación

2021: 66.587horas promedio 2020: 58.289 horas promedio

#### **Great Place to Work**

Nominados por segundo año consecutivo



#### Inversión en capacitación

2021: USD. 51.937 2020: USD. 50.069

#### Funcionarios por género

2021: 52% varones 48% mujeres

2020: 53% varones 47% mujeres

#### Responsabilidad con los clientes

#### **Clientes activos**

**2021: 512.331 clientes activos** 2020: 425.215 clientes activos

#### Nivel de satisfacción del cliente

2021: 45 puntos sobre una escala de

2020: 54 puntos sobre una escala de

#### Tasa de retención de clientes

2021: 94% dato anual de fidelidad 2020: 97% dato anual de fidelidad

#### Inversión social

2021: USD 59.000

(aportes a otras entidades; se excluyen gastos de educación financiera)

2020: USD 53.247

#### Inversión en educación financiera

2021: USD 3.595

(exento de aportes a asociaciones)

2020: USD 6.500

#### Gestión de las personas

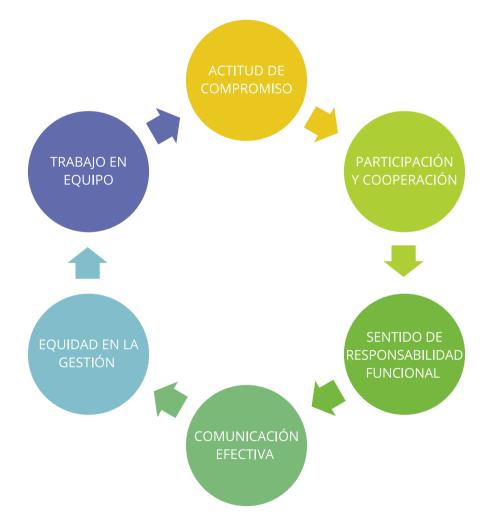
(GRI 103-1 a 103-3)

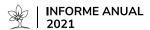
El enfoque de gestión del Banco en materia de prácticas laborales busca contribuir al desarrollo de las oportunidades laborales y a la construcción de un ambiente satisfactorio para todos los funcionarios. El área de Recursos Humanos es responsable de gestionar la relación con los funcionarios y trabaja para generar las condiciones para un buen desempeño y logro de los objetivos institucionales.

Para la gestión 2020 - 2021, se definieron tres temas materiales o estratégicos vinculados al bienestar de los funcionarios:

- Cultura organizada y clima laboral
- Atracción y retención de talentos
- · Capacitación y Desarrollo

El área de Recursos Humanos actúa en el marco de los siguientes valores:





#### Perfil de los funcionarios

(GRI 405-1)

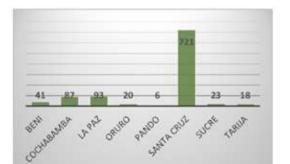
#### Cantidad de funcionarios

## 958 926 920 2021 2020 2019

#### Funcionarios por género



**Funcionarios por Departamento** 



Antigüedad del personal



#### Programa de Salud y Seguridad en el Trabajo

Esta gestión continuamos trabajando en la implementación a escala de la modalidad de trabajo remoto, en formas de acompañamiento a los equipos de trabajo y en cambios de infraestructura y atención para garantizar ambientes seguros y saludables, en el marco del contexto de COVID-19.

El Banco contrató un consultor externo para elaborar el programa de salud y seguridad en el trabajo, compuesto por estudios, informes técnicos, capacitaciones y documentación que deben ser proporcionados al Ministerio del Trabajo.

Los descargos de cada Programa de Salud y Seguridad en el Trabajo de todas las oficinas del Banco se suben a la plataforma de dicha unidad ministerial.

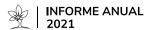
Tipo de documento	Descripción
Estudios por oficina	"Estudio de Identificación de Peligros y "Evaluación de Riesgos"  "Estudio de Carga de Fuego"  "Estudio de Iluminación"  "Estudio de Ventilación y Renovación de Aire"  "Estudio de Niveles de Ruidos"  "Estudio de Cantidad de Señales de Seguridad a Implementarse"
Informes Técnicos por Oficina	Informe Técnico sobre las instalaciones eléctricas, sistema de iluminación, tomacorrientes, maquinarias y equipos, puestos de tierra, la acometida entre otros. Informe Técnico sobre conexión a tierra de estructuras y/o equipos. Informe Técnico sobre Capacitación y manual de "Ergonomía y Salud Ocupacional"
Implementación de manuales y prevención	Creación del manual de "Ergonomía y Salud Ocupacional" Capacitación para "Uso de Extintores y Primeros Auxilio" Simulacro de incendios
Documentación	Registro Estadístico de Accidentes de Trabajo Seguro Social Obligatorio

#### Respeto a las personas

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 del clima laboral

Durante varios años realizamos con proveedores externos mediciones internas de clima y en el 2020 decidimos dar el salto y compararnos con empresas del medio, desde ese año empezamos a participar en **Great Place to Work®** quienes nos vienen apoyando en diagnosticar, crear y sostener excelentes lugares para trabajar a través del desarrollo de culturas de confianza.

Gracias a nuestros colaboradores, en nuestro primer año de participación el Banco Ganadero logra ingresar en el **Ranking Great Place to Work**® entre 60 empresas certificadas; logrando así 3 certificaciones:

4º lugar en el Ranking GPTW® Mejores lugares para trabajar en Bolivia
 5º lugar en el Ranking GPTW® Mejores lugares para trabajar para mujeres
 30º lugar en el Ranking GPTW® Mejores empresas en América Latina







En 2021, participamos por segunda vez de la certificación Great Place to Work® en Bolivia en la categoría Empresas con más de 700 empleados. Obtuvimos el quinto lugar del Ranking. Para obtener la certificación el Banco Ganadero cumplió con los exhaustivos requisitos que la certifica¬dora designa para esta premiación; y como parte final del proceso, todo el equipo del Banco completó una encuesta donde se evalúan los aspectos principales definidos por la consultora para la postulación. La opinión de los empleados es clave al momento de la calificación, ya que la encuesta que responden (Trust Index ©) representa dos tercios de la puntuación final para ingresar al ranking.

El tercio restante de la puntuación está compues¬to por el Culture Audit©, cuestionario dirigido a la empresa, que GPTW© utiliza para la comprensión y evaluación de las prácticas, políticas y cultura de la organización. El feedback de los empleados que se muestra a continuación fue obtenido a través de la encuesta Trust Index© de Great Place To Work: nuestro puntaje fue de 70.

#### Satisfacción laboral

70% de los empleados percibe que es un excelente lugar para trabajar, con una puntuación de 70 puntos, medida en función del Modelo Great Place to Work.

#### Pilares del Clima Laboral



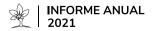
#### Formación y desarrollo

(GRI 404-1;404-2)

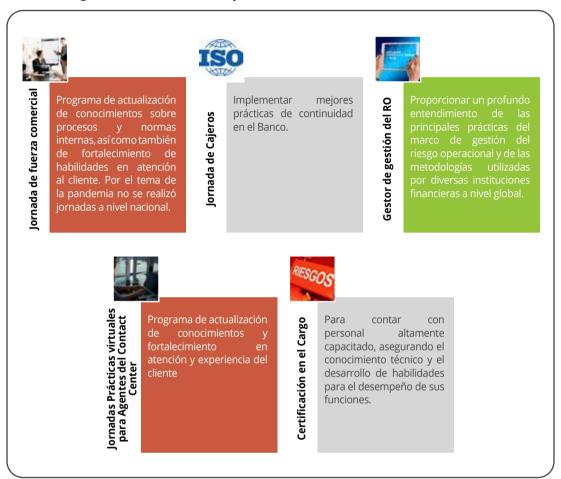
El programa de capacitación implementado la gestión pasada permitió garantizar la provisión de un servicio de formación oportuna, integral y permanente, priorizando programas dirigidos al desarrollo transversal de habilidades en puestos que generen mayor impacto para el negocio.

El 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. Desde 2020, se promueve 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. El Banco realizó **5 Programas** de gestión de habilidades y de formación los cuales fomentan la empleabilidad de los trabajadores.



#### Promas de gestión de habilidades y formación



#### Resultados de formación 2021

(GRI 404-1)

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.

66.587 horas
Inversión: USD. 51.937,4.Capacitaciones por categoría Horas de capacitaciones por departamento

	Horas	Departamento	Horas
Categoría	promedio	La Paz	6.310
<b>Directores, Nivel Gerencial</b>		Cochabamba	5.782
por Área y Banca de	2%	Santa Cruz	46.537
Negocios y Subgerentes de		Chuquisaca	1.499
área	270/	Oruro	1.399
Mandos Medios	27%	Tarija	1.580
Personal operativo y de	71%	Beni	2.994
servicio		Pando	486

#### Capacitación por componente

Capacitación por componente	Número de capacitaciones	Número de Personas
Inducción al cargo	246	246
Formación en el cargo	43	878
Entrenamiento de nuevas herramientas	22	228
Actualización temas varios	730	34062

#### Plan anual de capacitación (PAC)

Indicador	2021
Eventos de capacitación	1.003
Capacitaciones Técnicas	981
Capacitaciones Desarrollo de Habilidades	22
Ejecución de Presupuesto	48%
Horas de capacitación/anual	66.587
Horas promedio de capacitación/cantidad de empleados	5.7

#### Gestión del Desempeño

(GRI 404-3)

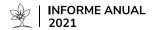
El Banco Ganadero S.A. promueve un equipo con una cultura enfocada en la productividad y eficiencia, a la vez que reconoce y valida a los empleados con mejor desempeño.

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, diseñó nuevos formatos que acompañan el reskilling y upskilling de los colaboradores. Son 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 inició su proceso de Transformación el año 2019, enfocado hacia la digitalización e innovación en la Banca. En este sentido se impulsaron capacitaciones para Líderes de Microbatallas, Jefes y Gerentes de Área.

#### **Biblioteca ACELERA**

Se creó la biblioteca del proyecto "Acelera", espacio donde se encuentra información relacionada al Programa de Transformación, clasificada de acuerdo a temas de interés:





#### Evaluación del desempeño

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

## 88% del personal cumplió con los criterios de evaluación de desempeño

#### Cuadro de evaluación de desempeño

Indicador	Número de Empleados 2021	2021	2020
Personal que cumple con los criterios del sistema de evaluación de desempeño de la EIF para ingresar al proceso de evaluación	839	88,41%	90,58%
Personal que no cumple con los criterios de evaluación por estar en periodo de prueba y tener un tiempo menor a 6 meses	73	7,69%	3,83%
Personal que no cumple con los criterios de evaluación por cambiar de cargo	13	1,37%	0,52%
Personal que no se encuentra sujeto a evaluación de desempeño	13	1,37%	5,07%
Personal desvinculado durante la duración del proceso	11	1,16%	
Total			100,00 %

#### Diversidad

(GRI 405-1)

Nuestra agenda de género se fortaleció. Este 2021 se convirtió en foco estratégico de gestión en el cual reforzamos iniciativas que nos permitan promover la igualdad de oportunidades en el ámbito laboral.

Es así que con el propósito de fortalecer el proceso de transformación de nuestra entidad y promoviendo el continuo desarrollo profesional y personal de nuestras funcionarias, se nombraron tres nuevas promociones:

Gerente de Recursos Humanos
Subgerente de Auditoría
Subgerente de Administración

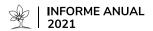
#### Comunicación interna

El Banco impulsa conversaciones transparentes y constructivas entre los funcionarios, convencidos que es la mejor manera de vincularse para generar nuevas y mejores ideas, y potenciar el negocio y el clima de la organización.

Como Banco tenemos el desafío constante de mejorar nuestra comunicación interna y transmitir al personal la cultura del Banco y promover un ambiente laboral colaborativo y ágil, orientado a resultados positivos.

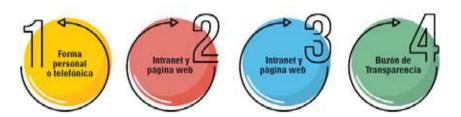
Por ello contamos con varios canales de diálogo como ser:

- Reuniones (por plataformas/ telefónicas)
- Intranet y Correo electrónico: facilitamos varios canales de comunicación digital para agilizar la relación y eficiencia del trabajo.
- Boletines de Noticias: Elaborado y publicado por Recursos Humanos, con una periodicidad bimestral, es un espacio en el que se comparte información de interés para los funcionarios como ser jornadas de capacitación, convenios interinstitucionales, promociones y descuentos para funcionarios, eventos, artículos relacionados con temas de actualidad, bienestar, y novedades de las distintas plazas entre otros
- Canal de denuncia: El Banco cuenta con canales de denuncia que garantizan la confidencialidad, transparencia, facilidad de acceso y reserva. Todos los funcionarios del Banco deben actuar de acuerdo a las mismas normas y principios éticos y de conducta, descritos en el Código de Ética y Código de Conducta.



Disponemos de estos canales de denuncia para promover una cultura preventiva entre nuestros empleados. Toda persona que conozca un hecho que contravenga las normas y principios éticos o de conducta tiene la obligación de denunciar el hecho.

Los canales definidos para realizar las denuncias son:



#### **Voluntariado Corporativo**

Durante 2021 se mantuvo vigente el programa de voluntariado corporativo, destacándose la campaña solidaria en apoyo a la Legión de la Buena Voluntad, oorganización de la sociedad civil (OSC) ecuménica, sin fines de lucro, que trabaja a favor del desarrollo integral del Ser Humano, por medio de acciones centradas en la educación y la inclusión social de los sectores más vulnerables.

#### VI Campaña solidaria



#### Cuidado de las personas

Las instituciones financieras son esenciales para garantizar el funcionamiento económico de un país, por ello, garantizar la continuidad del negocio es clave. Durante esta gestión continuamos trabajando en la implementación a escala de la modalidad de trabajo remoto, en formas de acompañamiento a los equipos de trabajo y en cambios de infraestructura y atención para garantizar ambientes seguros y saludables, en el marco del contexto de COVID-19.

El Banco Ganadero S.A. impulsa entre sus equipos de profesionales un entorno saludable, priorizando la prevención de riesgos laborales y la promoción de la salud. Cuenta con un **Comité de Higiene, Seguridad Ocupacional y Bienestar**, caracterizado por tener una composición paritaria entre funcionario y parte empleadora. Entre sus atribuciones está —fundamentalmente— la de vigilar el cumplimiento de las medidas de prevención de riesgos profesionales en la Institución.

#### Protección a los funcionarios

El comité está compuesto por funcionarios de distintas áreas del Banco, representando al total de funcionarios a nivel nacional y están cubiertos en los acuerdos de negociación colectiva y operan bajo el marco de la Política de Higiene, Seguridad Ocupacional, Salud y Bienestar.

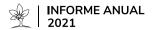
La subgerencia de Recursos Humanos es el área encargada de coordinar el Comité de Higiene, Seguridad Ocupacional y Bienestar, cuyas acciones están orientadas a temas relacionados a la minimización de los riesgos inherentes al trabajo.

#### Medidas de protección ante COVID-19

- Vigencia del Protocolo COVID-19.
- Adecuación de oficinas para garantizar ambientes seguros para nuestro personal, clientes y consumidores financieros.
- Seguimiento y control de uso de Equipos de Protección Personal en toda la Red de Oficinas y áreas del Banco.
- Talleres, conversatorios y Webinars para promover buenas prácticas de salud y limpieza y concientización de prevención y control del COVID-19 entre todas las Oficinas y Áreas el Banco.
- Plan Comunicacional para promover cuidados dentro y fuera de las oficinas (señalética y comunicados informativos e instructivos).
- CUÁNDO DEBO AISLARME

  36 MANAMERTO SENDOMAS RELACIONADOS CON
  CONVIO 19

  CHARREN
  Departor y
  Sales Indian de discussiones
  Sales Sendo (Sales Indian de discussiones)
  Sales Sendo (Sales Indian provincia)
  Sales Sendo (Sales Indian provi
- Dotación de insumos de limpieza, desinfección y equipos de bioseguridad para el personal.
- Implementación de medidas de limpieza y desinfección durante y después de la jornada de trabajo.
- Seguimiento de alerta temprana para casos sospechosos.



El alcance del Protocolo COVID-19 es para toda la red de oficinas, incluidas todas las áreas y unidades de negocio que conforman la estructura organizacional. Por su parte, se realizó un registro, control y seguimiento de los casos sospechosos y positivos reportados por los funcionarios.

#### Resumen de casos reportados

Trimestre 2021	Reportes x mes	Positivos	Índice de positivos Sobre casos x mes
1er Trimestre	182	71	39%
2do Trimestre	230	85	397
3er Trimestre	107	20	19%
4to Trimestre	239	127	53%

#### Protección de los clientes

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

### Medidas de protección ante COVID-19

- Control de temperatura corporal (oficinas específicas).
- Límite de personas dentro de la oficina con instalación de vallas y delimitadoras en Plataformas y Cajas.
- Implementación de medidas de limpieza y desinfección durante y después de la jornada de trabajo.
- Se mantiene el uso de barbijo, gafas, alcohol en gel y distanciamiento social.
- Implementación de equipos de detección de fiebre a distancia (aplicable a ciertas oficinas).
- Colocado de separadores acrílicos en oficinas de atención directa al cliente.
- Designación de personal de coordinación (Equipo de seguridad personal y clientes) en cada oficina.



## Responsabilidad con los clientes

#### Inversión social

2021: USD 59.000

Aportes a otras entidades (se excluyen gastos de educación financiera) Inversión social 2020: USD 53.247

#### Inversión en educación financiera

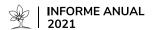
2021: USD 3.595

Exento de aportes a asociaciones. 2020: USD 6.500

## 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. De igual manera, se cuenta con la Norma de Seguridad Física que establece lineamientos y condiciones para la Gestión de Seguridad Física, para la prestación de servicios a los clientes y usuarios.

Las políticas de seguridad física están basadas bajo los siguientes principios relacionados a la protección a la vida; protección de los activos propios y en custodia; protección de la imagen institucional y en el cumplimiento de leyes, normas, reglamentos de seguridad bancaria; además brinda capacitación al personal en normas, técnicas y procedimientos de seguridad.



#### Seguridad de la información

# 2021 SE CONSOLIDÓ LA MIGRACIÓN AL SOFTWARE TOPAZ BANKING 5.5

La ciberseguridad jugó un rol muy importante en 2021, ya que la cantidad de transacciones por vía digital se elevó producto de lo vivido a inicios de la pandemia del COVID, que en realidad impulsó la digitalización de una variedad de productos y servicios a nivel mundial.

Una de las principales tareas de la Unidad de Seguridad de la Información, es supervisar la elaboración y actualización de los planes de contingencia tecnológica, cibernética y de respuesta a incidentes en lo que corresponde a temas de Ciberseguridad y Seguridad de la Información.

#### **MEJORAS 2021**

EN CANALES ONLINE BANKING Y OFFICE BANKING DOBLE FACTOR DE AUTENTICACIÓN PARA LAS TRANSACCIONES VIRTUALES POR LAS DISTINTAS PLATAFORMAS DEL BANCO (GANAMÓVIL, GANANET, ATM, KIOSCOS Y POS)

La Política de Seguridad de la Información establece lineamientos específicos para la gestión de la seguridad de la información en la prestación de servicios del Banco.

La estrategia de seguridad se revisa anualmente a fin de ajustar en los casos que sea necesario, considerando los riesgos internos y externos, tendencias, estado de las leyes, regulaciones y estándares internacionales. En materia de gestión de riesgos de ciberseguridad se trabajó en la concientización interna y externa del responsable uso de la información en redes sociales y en la página web.

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

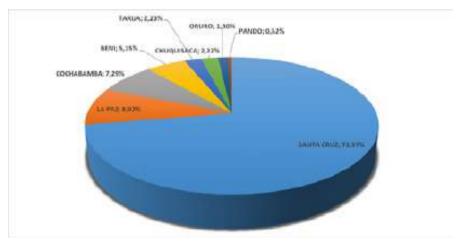
#### Clientes

#### **Perfil de Clientes**

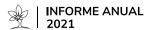
# Distribución de depositantes

Depositantes	USD
Mayores a USD 1,000,000	684.569.641
Entre USD 100,001- USD 1,000,000	608.961.828
Entre USD 50,001- USD 100,000	81.473.635
Entre USD 20,001- USD 50,000	88.218.371
Entre USD 10,001- USD 20,000	58.857.728
Entre USD 5,001- USD 10,000	48.915.880
Entre USD 501 - USD 5000	80.973.398
Menores o iguales a US\$ 500	18.254.666

# Composición de cartera de créditos por Departamento







#### Composición de la cartera por tipo de crédito

Cartera	MM USD
Monto de Cartera de crédito productivo	684.1
Monto de Cartera de vivienda social	292.6

## Atención de calidad

(GRI 103-1 a 103-3)

El Banco Ganadero S.A. 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. La creciente cartera de negocios, hace que los servicios lleguen a todo el país con productos especializados para cada sector, con celeridad, eficiencia y una óptima atención al cliente.

#### Puntos de atención

Las oficinas del Banco están ubicadas en ocho de los nueve departamentos de Bolivia. En el contexto del segundo año de COVID-19, el Banco continuó fortaleciendo los canales de atención digitales, ofreciendo así una amplia cobertura de atención a clientes y usuarios. El criterio para la apertura de un PAF responde principalmente a la demanda de la gama de productos y servicios que el Banco ofrece, considerando además los criterios establecidos por el ente regulador, respetando la asignación de cuotas de apertura de PAF en las localidades de nula y baja bancarización, permitiendo a estas localidades el acceso a los servicios financieros.

#### **Resultados 2021**



Con el objetivo de fortalecer la capacidad de las instituciones financieras nacionales para alentar y ampliar el acceso a los servicios bancarios, financieros y de seguros para todos, el Banco trabaja en mejorar la accesibilidad de las oficinas. En este sentido, todas las salas de espera de nuestras oficinas a nivel nacional, brindan instalación adecuada para personas con movilidad reducida, personas de la tercera edad y mujeres embarazadas.



100% puntos de atención cuentan con infraestructura adecuada para personas con discapacidad y movilidad reducida.

De igual forma, las oficinas cuentan con un equipo de promotores Te Asesoro que dan soporte en diversos casos. Asimismo, todas las oficinas, sucursales y agencias cuentan con señalética a efectos de identificar los espacios de atención y accesos para personas con discapacidad. Agregado a ello, el 100% de las oficinas a nivel nacional, cuentan con ambientes separados con cajas para retiro y depósito de volúmenes grandes de dinero para proteger la seguridad física.

### Retención y fidelización de clientes

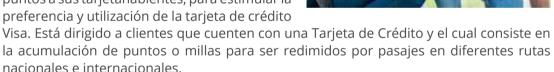
Con la finalidad de promover la satisfacción de los clientes por los servicios prestados, el Banco cuenta con protocolos de atención al cliente en los diferentes momentos de encuentro o puntos de contacto.

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.

# Programas de fidelización

En función de los compromisos con nuestros clientes, el Banco cuenta con un programa de fidelización denominado "VAMOS" ...

Este programa de beneficios reconoce y otorga puntos a sus tarjetahabientes, para estimular la preferencia y utilización de la tarjeta de crédito

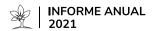


Por cada dólar de consumo que el cliente realice con su Tarjeta de Crédito del Banco Ganadero ya sea en comercios presenciales o por internet, acumulará 1 punto o milla para ser redimido por el pasaje deseado.

# Plan de Calidad

Tradicionalmente, el Banco lleva adelante un Plan de Calidad que consiste en visitas presenciales y es el core del sistema de gestión de la atención- que incluye indicadores de satisfacción para clientes internos (satisfacción de los servicios brindados por las diferentes áreas/departamentos a los funcionarios de la red de oficinas), e indicadores de satisfacción para clientes externos.





Sin embargo, por efectos del contexto sanitario, se priorizó la atención del cliente externo (cliente financiero), para lo cual se utilizó otra metodología que permita obtener resultados concretos en dicho contexto. Es así que se utilizó un indicador que mide el nivel de satisfacción del cliente financiero y permite mejorar procesos y servicios y así trabajar bajo un enfoque de mejora continua que repercute en la calidad del servicio ofrecido.

Como resultado, se obtuvo un score (puntaje) de 54 sobre 60 que fue la meta propuesta, considerado un buen puntaje dentro del rango.



#### Gestión de reclamaciones

El Banco tiene establecido una serie de procedimientos para atender reclamos relacionados a inconformidades por la atención o servicio recibido.

Todas las oficinas cuentan con un área denominada "Punto de Reclamo" (PR) que tiene por finalidad ayudar a los consumidores financieros en la revisión y resolución de sus quejas.

De igual manera, los consumidores pueden realizar sus reclamos a través del portal web y en la Banca por Internet (GanaNet) y Contact Center (línea gratuita y chat interactivo). Cantidad de reclamos y guejas



Los reclamos de clientes están relacionados a inconformidades relacionadas a transacciones no reconocidas de tarjetas de débito y crédito, la atención al cliente o en la especificación de algún servicio. Por el contrario, ninguno de ellos estuvo relacionado a discriminación o vulneración de los derechos humanos.

### Camino a la transformación digital

Banco Ganadero S.A. inició su proceso de Transformación el año 2019, enfocado hacia la digitalización e innovación en la Banca, basado en 5 pilares:



A diferencia de la metodología tradicional, Agile quiebra problemas grandes y complejos en pequeños módulos que pueden ser resueltos de manera incremental.

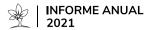
Este proceso se está trabajando mediante 6 dimensiones, que permiten potenciar y mantener la Transformación en el Banco.



#### **Resultados 2021**

El proceso de transformación en el banco se fue expandiendo durante estos 3 años, enfocando una mayor cantidad de esquipos en rediseñar la experiencia de nuestros clientesy explorar nuestras soluciones.





Estructura actual es de 179 personas en equipos ágiles, con 18 vacancias concentradas principalmente en rol de desarrollador de software.



## Cantidad de personal ACELERA 226

#### **Población**

# Gestión de impactos sociales

(GRI 103-1;103-2;413-1)

En 2020, el Banco definió a la "Inversión y Desarrollo de la Comunidad" como un tema material o estratégico de la gestión de la RSE. Con el objetivo de contribuir a la solución de problemáticas sociales en las zonas de influencia del Banco, se impulsa alianzas con Organizaciones de la Sociedad Civil (OSC) que conocen de cerca la realidad y necesidades de la población.

El Banco gestiona las iniciativas partiendo de las solicitudes de apoyo institucional requeridas por organismos de la sociedad civil; así también en base a la detección y valoración de necesidades y potencialidades de estos organismos. Estas iniciativas -internas o externas- con enfoque de responsabilidad social están alineadas a los valores del Banco e implican acciones que a su vez generan valor para la comunidad.

El Banco Ganadero S.A. 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;
- Realicen reportes de sus actividades y logros.

#### Cuadro de iniciativas o acciones de RSE

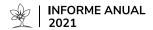
Iniciativa	Impacto	Objetivo de negocio	Alineación ODS	Indicadores	Metas	Cobertura	Enfoque	Cumplimiento
1. Educación financiera	Geteración de conocimiento en los consumidores financieros, pronección de sus derechos, promeción de la inclusión financieria y accesa a graductos y servición financieros.	Promover of desantalia local	4. Educación de calidad	Carcided de clientes que el eño 2020 NO tenia SMIOUN Spo de apercade credicia, ni iniquin deserbolos, en Nirquin producto de crédico Y que divante el 2021 Si terigia.     Carcided de personas bea el ciudas (beneficiarios).     Poccertaja de cumplimiento del grograma prasal.	Inclusion Stranciers	Racional	Urbane	1.537 19.236 (BGA-ASOBAN) 90%
2. Asociación Cultural (APAC)	Impulso a la promoción y difusión de la cultura y la música barroca boliviana, a través del aporte de recursos económicos y otro tipo de recursos.	Promover el desarrollo local	17. Alianzas para lograr los objetivos	Cantidad de participantes (elencos/artistas). Cantidad de asistentes (público)	Presencia en iniciativas nacionales e internacionales	Regional	Urbano y Periurbano	No se cumplió su programa por pandemia
3. Especio de Arte Manzana Lino	Contribución de secursos económicos y otro tipo de apoyo gara la promoción y difusión del arte en la sociedad.	Promover el deserrollo local	17. Allamas para lograr tos objetivos	Camidad de participantes (elencoufurilistas).     Camidad de salatentes (político)     Porcentaje de cumplimiento genera (incupaliciones).	Poesencia en iniciativas nacionales e internacionales	Regional	Urbano	11 exposhores 124,950 visitances 100% cuesplaniento
4. Sistema de Gestión ambiental	Mejorar sistemática y estructuralmente el desempeño ambiental y social de los clientes de la Banca de Empresas.	Minimizar los impactos ambientales	8. Trabajo decente y crecimiento económico	Cantidad de clientes de cartera SARAS	Porcentaje de cartera verde.	Nacional	Urbano y rural	
			15. Acción por el clima	Poscertaje de clientes cartera SARA (Chemes embrados)     Carcidos de clientes embrados pertera SARAS     Secto (Jestes de los Gleores embrados pertera SARAS	Authois de rimgo AKC Poccentajo de castern werde			90% 60 (riesgo actory modico actor) Section production
	Promover internamente prácticas eco eficientes y crear conciencia entre los funcionarios		7. Energía asequible y no contaminante  12. Producción y consumo responsable	Porcentaje de paneles solares en oficinas Porcentaje de oficinas con basureros diferenciados	Gestión de consumos críticos y residuos.			5% 2%

#### Educación financiera

En 2020, los temas inclusión y educación financiera fueron definidos como temas materiales o estratégicos para la gestión de la RSE. El Banco 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.

La gestión 2021 estuvo marcada por el regreso a la vida laboral, que fue una experiencia que la economía anhelaba. Por su parte quedó demostrado, entre otras cosas, que la tecnología en la Banca juega un rol fundamental. Por otro lado, la mayoría de los Bancos definimos continuar nuestro ciclo de programa de manera virtual, en pro del cuidado de las personas.

En este contexto, se realizaron una serie de Webinars realizados por el Banco y en conjunto con los ASOBAN.

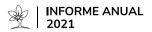


El objetivo principal de la educación financiera, es contribuir a que los consumidores financieros sean capaces de aplicar los conocimientos y habilidades adquiridas a su vida cotidiana, personal, familiar y empresaria y con esos conocimientos adquiridos, tener un mejor control de sus recursos a fin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



# Iniciativas del sub programa de educación

NOMBRE DEL PROYECTO	OBJETIVO	DESCRIPCIÓN	BENEFICIARIOS	ACTIVIDADES
Productos y servicios financieros	Dar a conocer las características principales de los servicios de intermediación financiera, usos, aplicaciones, beneficios y riesgos.	El proyecto estuvo compuesto por temáticas relacionadas a Alternativas de Financiamiento MYPE, los aliados de tu éxito • Tarjetas de Crédito • Código QR Personas • Código QR Empresas • Planillas de sueldo	Clientes y usuarios Banca Mype e Institucional; población en general y funcionarios BGA.	Webinar (capacitación on line) con exposición de casos prácticos apoyada por presentación y respuesta a consultas. Julio, Agosto y Septiembre 2021.
Canales de atención	Dar a conocer las características principales de los servicios de intermediación financiera, usos, aplicaciones, beneficios y riesgos.	El proyecto estuvo compuesto temáticas relacionadas a Soluciones Financieras 100% digitales • Banca Móvil • Banca por Internet • ATM • Kioscos	Clientes y usuarios Banca Personas y Empresa y/o estudiantes universitarios	Webinars (capacitación on line) con exposición de casos prácticos apoyada por presentación y respuesta a consultas. Septiembre 2021.
Medidas de seguridad y prevención	Dar a conocer las características principales de los servicios de intermediación financiera, usos, aplicaciones, beneficios y riesgos.	El proyecto estuvo compuesto por la temática referida a Seguridad en medios de pago digitales y Códigos QR para empresas y lo referente a su seguridad.	Clientes, usuarios Banca Personas y/o estudiantes universitarios. Clientes de Banca Empresa.	Webinar (capacitación on line) con exposición de casos prácticos apoyada por presentación y respuesta a consultas. Octubre 2021.
Legitimación de ganancias ilícitas	Dar a conocer las características principales de los servicios de intermediación financiera, usos, aplicaciones, beneficios y riesgos.	El proyecto estuvo compuesto por una temática puntual que permitió a los participantes conocer acerca de cómo prevenir la legitimación de ganancias ilícitas y otros delitos denominados de "cuello blanco".	Clientes, usuarios Banca Personas, Mype, y/o estudiantes universitarios.	Webinar (capacitación on line) con exposición de casos reales, apoyada por presentación y breve encuesta al finalizar la exposición. Noviembre 2021.
Woman CAINCO	Dar a conocer las características principales  de los servicios de intermediación financiera, usos, aplicaciones, beneficios y riesgos.  Apoyo técnico.	Desde la gestión 2021, Banco Ganadero apoya al Programa "Woman CAINCO" de la Cámara de Industria, Comercio, Servicios y Turismo (CAINCO). En esta oportunidad el contenido estuvo centrado en: • Alternativas de Financiamiento MYPE • Cómo estructurar una empresa • Punto de equilibrio • Nomenclatura MYPE y otras herramientas de gran utilidad para microempresarias que están iniciando o tienen ya en marcha un negocio.	Mentorizadas del Programa Woman CAINCO.	Webinar (capacitación on line) con exposición de casos reales, apoyada por presentación y breve encuesta verbal al finalizar la exposición. Noviembre 2021.
Protección al consumidor financiero	Dar a conocer los derechos y obligaciones del consumidor financiero.	El proyecto estuvo compuesto por dos temáticas:  Derechos y Deberes del consumidor financiero y los Mecanismos de Reclamo Ciberseguridad en la Transformación Digital.	Clientes, usuarios, Banca Personas y/o estudiantes universitarios.	Webinar (capacitación on line) exposición de casos prácticos apoyada por presentación y respuesta a consultas. Diciembre 2021.

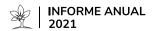


# Iniciativas del subprograma de difusión de información

NOMBRE DEL	0.01570/0	DESCRIPCIÓN	DENIFFICIADIOS	4.6711/12.4.2.5
PROYECTO Diferencias entre Tarjetas de Débito y Crédito	OBJETIVO Difundir información acerca de la diferencia entre ambos tipos de tarjeta difundiendo a la vez sus utilidades y beneficios.	DESCRIPCIÓN  El proyecto inicial estuvo enfocado en difundir información acerca de la diferencia entre ambos tipos de tarjeta difundiendo a la vez sus utilidades y beneficios.	<b>BENEFICIARIOS</b> Seguidores de Facebook.	Posteo en redes sociales (Facebook). Marzo 2021.
Entidades de regulación del sistema financiero	Dar a conocer el rol que juega la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), así como también dar a conocer la normativa.	El proyecto estuvo enfocado en difundir el Rol de ASFI.	Seguidores de Facebook.	Posteos en redes sociales (Facebook) y presentación en portal web. Abril 2021.
Consumidor financiero	Dar a conocer los derechos y obligaciones y los mecanismos de reclamo del consumidor financiero. De igual manera, difundir información acerca de los posibles fraudes a los que se exponen los consumidores financieros.	El proyecto estuvo enfocado en difundir referente al Punto de Reclamo y temas relacionados a fraudes a los que pueden estar expuestos los consumidores financieros.	Seguidores de Facebook.	Posteos en redes sociales (Facebook). Mayo 2021.
Encuesta Nacional de Servicios Financieros de ASFI	Informar acerca de los diferentes productos y servicios de forma transparente, detallada y comprensible para el consumidor financiero, haciendo énfasis en las responsabilidades que conlleva la contratación de los mismos y a los riesgos a los que se pueden exponer. De igual manera, difundir información acerca del trabajo que realiza el Banco Ganadero en cuanto a acciones de mejora para reducir los reclamos más frecuentes registrados en sistema.	El proyecto estuvo inicialmente enfocado en difundir temáticas relacionadas a los resultados más relevantes de la Encuesta Nacional de Servicios Financieros (ENSF); sin embargo y en vista que los resultados salieron de manera posterior a este informe, se tomaron los resultados más relevantes a nivel interno, que resultó en temáticas relacionadas a fraudes como:  • Fishing  • Vishing  • Reclamos	Seguidores de Facebook.	Posteo en redes sociales (Facebook). Junio y Julio 2021.
Productos y servicios financieros	Proveer consejos relacionados principalmente al ahorro.	El proyecto estuvo enfocado en difundir información relacionada a Productos de Ahorro.	Visitantes del portal web.	Presentación en portal web. Agosto 2021.

# Iniciativas del subprograma de difusión de información (cont.)

NOMBRE DEL SUBPROGRAMA	OBJETIVO	DESCRIPCIÓN	BENEFICIARIOS	ACTIVIDADES 2020
Canales de atención	Dar a conocer los distintos canales complementarios de atención con los que cuenta la Banca y el Banco Ganadero en particular.	El proyecto estuvo enfocado en difundir la diversidad de Canales complementarios de atención con los que cuenta la banca y el Banco Ganadero en particular.  Banca Móvil Banca por Internet	Clientes Banca Personas y Banca Empresas.	Envío de Mailing. Septiembre 2021.
Medios de pago	Difundir los Códigos QR como un conveniente y útil medio de pago	El proyecto estuvo enfocado en difundir información relacionada a los distintos medios de pago, particularmente los Códigos QR.	Población en general.	Posteos en redes sociales (Facebook). Octubre 2021.
Manejo de Tarjetas	Difundir información relacionada al Manejo de Tarjetas, puntualmente a cómo realizar adelantos de efectivo desde una tarjeta de crédito.	El proyecto estuvo enfocado en difundir información acerca del Manejo de Tarjetas, puntualmente el adelanto de efectivo.	Seguidores de Facebook.	Posteo en redes sociales (Facebook). Noviembre 2021.
Productos y servicios	Difundir información relacionada a Giros.	El proyecto inicial estuvo enfocado en difundir información acerca de la recepción de Giros.	Seguidores de Facebook.	Posteo en redes sociales (Facebook). Diciembre 2021.



#### Plataforma educativa DESCUBRE, en conjunto con ASOBAN

Primer programa interactivo de educación financiera de Bolivia

Esta herramienta innovadora integra teoría y práctica de manera simple, a través de la cual se pueden establecer metas, administrar las finanzas y conocer el sistema financiero boliviano.

Desarrollada por ASOBAN en coordinación con los Bancos asociados, donde el Banco Ganadero forma parte activa del Comité de Imagen y Educación Financiera y coadyuva a su puesta en marcha.

#### Temáticas del ciclo 1

Entender la reprogramación y refinanciamiento: Parte 1. Entender mi plan de pagos. Entender la reprogramación y refinanciamiento: Parte 2. ¿Cómo funcionan las tasas de interés?

Entender la reprogramación y refinanciamiento: Parte 3. ¿Cómo amortizar un crédito? Entender la reprogramación y refinanciamiento: Parte 4. ¿Qué seguros se asocian a un crédito?

Entender la reprogramación y refinanciamiento: Parte 5. Riesgo de crédito

Entender la reprogramación y refinanciamiento: Parte 7. Proceso de refinanciamiento.

Preguntas y respuestas con invitado especial

Banca móvil

El presupuesto como tu superpoder financiero

Pagos/cobros por QR paso a paso

Opciones de ahorro y rentabilidad

Digitalización de las Pymes

Manejo de finanzas personales con DESCUBRE

Servicios de Administración de Efectivo para empresas (Cash Managment)

Finanzas Personales con Sofía Macías

#### Temáticas del ciclo 2

Banca digital: beneficios y activación

Seguridad bancaria: suplantación de identidad y clonación

Inteligencia social

El ahorro, su aporte a la libertad y felicidad

E-commerce para mypes (QR, pasarelas de pagos)

Créditos

"Tarjetas de Crédito"

Usos de la banca digital

Emprendedurismo para el sector PYME

Empoderamiento para mujeres emprendedoras

Aprende a manejar tus finanzas con DESCUBRE

Entrevista a invitado especial - Tema Pagos/Cobros QR

19.238 personas capacitadas

#### **Proveedores**

(GRI 102-10; GRI 102-9; GRI 204-1)

Consideramos a los proveedores como un grupo de interés que es parte importante de la cadena de valor y del éxito de nuestra gestión. En ese sentido, buscamos generar y mantener relaciones de confianza con ellos; así como también promover el trabajo local.

En 2020-2021, se definió a la gestión de proveedores como un tema material o estratégico, aunque de baja relevancia. El Banco procura contratar proveedores nacionales, salvo casos específicos que no contemos con personal calificado en el mercado local.

#### Prácticas de selección, contratación y evaluación

El proceso de selección de un proveedor incluye políticas y lineamientos que aseguran el cumplimiento de las normativas internas, así como de nuestros principios y valores. La evaluación del proveedor se realiza en base a criterios relacionados al cumplimiento en cuanto a plazos y servicio, la flexibilidad, calidad competencia y apego a normativas y códigos internos. De acuerdo al resultado obtenido, se realiza la renovación del contrato. Además, nuestros proveedores firman una cláusula de ética incluida en su contrato, lo que establece un marco de sanas prácticas de comportamiento comercial.

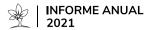
Por otro lado, el Banco cuenta con distintas herramientas para garantizar la transparencia en los procesos de selección y contratación de proveedores, otorgando igualdad de posibilidades entre todos, priorizando la contratación de proveedores nacionales. Asimismo, el Banco realiza auditorías internas para la gestión de compras y cuenta con una Norma de gastos e inversiones que regula esta gestión.

#### PERFIL DE LOS PROVEEDORES

- 97 % son proveedores nacionales
- USD. 51.937,4.- en pagos a proveedores

#### PRIORIDAD A

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

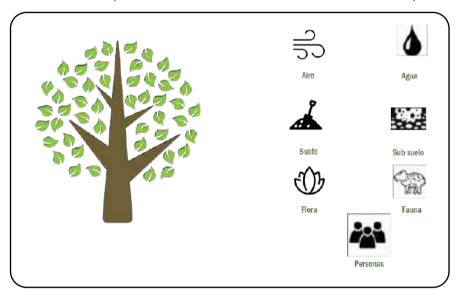


#### Desempeño ambiental

#### Gestión de impactos ambientales

(GRI 103-1;103-2)

Entendemos que el medio ambiente está amenazado, y su cuidado involucra una serie de elementos que van desde el cuidado del aire, agua, suelo, sub suelo, flora, fauna y personas. En ese sentido, mantenemos un enfoque constante en el manejo y uso racional de los recursos naturales, lo que nos permite no sólo tomar conciencia, sino además mejorar nuestro desempeño ambiental a fin de aumentar la eficiencia operativa.



Como Banco nos proponemos impulsar el desarrollo de un negocio sustentable minimizando el impacto de nuestra operación sobre el ambiente, con foco en el uso responsable de los recursos integrando la gestión ambiental de manera transversal. El Sistema de Gestión Ambiental (SGA) tiene como objetivo gestionar los desafíos planteados por medio de la reducción de consumos e integración de variables ambientales en los procesos, con foco en la prevención y mitigación de los riesgos e impactos ambientales.

Trabajamos puntualmente en procesos y herramientas más eficientes de gestión que nos permiten minimizar nuestro impacto ambiental directo con foco en la reducción del consumo de energía y el reemplazo de las fuentes que utilizamos por fuentes de energía renovable.

#### Programa de gestión ambiental

Desde 2019, el Banco cuenta con un programa de gestión ambiental compuesto por 5 subprogramas que tienen por objetivo mejorar el desempeño ambiental del Banco, a través de la promoción de prácticas eco eficientes.



#### Programa de gestión ambiental

#### **Resultados 2021**

Programa 1: Programa de concientización

# 5 INICIATIVAS

Anualmente se lleva adelante la Campaña "Uso racional de energia eléctrica para conservar el medio ambiente" y la política Uso racional del papel y la tinta para conservar el medio ambiente.

#### Uso racional de energía eléctrica

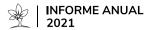
La campaña consiste en el envío de correos de concientización a todos los funcionarios haciendo referencia a los siguientes puntos:

- 1. Uso inteligente de la electricidad: Apagado de equipos eléctricos siempre que no estén siendo utilizados.
- Apagado de monitores: Al salir temporalmente de oficina o visitar un cliente, se debe apagar el monitor

- porque es el principal consumidor de energía.
- 3. Apagado de luces: Al terminar la jornada laboral se deben apagar las luces.
- Apagado de equipos: Al momento de concluir la jornada laboral, apagar la impresora, fotocopiadora, aire acondicionado, computadora (PC) y monitor (se apaga por separado).
- 5. Carga de celulares: No dejar el cargador del celular enchufado porque puede generar incendio, al momento de finalizar la carga debe retirarlo.

# Uso racional del papel y la tinta para conservar el medio ambiente:

- 1. Fotocopias innecesarias
- 2. Potencia el uso del correo electrónico
- 3. Hojas membretadas
- 4. Sobres Manilas
- 5. Impresiones
- 6. Papel a doble cara
- 7. Reutiliza
- 8. Imprime en calidad de borrador
- 9. Responsabilidad por el uso racional de los materiales



# Programa 2: Programa de gestión de residuos

#### SEPARACIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS

Esta gestión se continuó con la separación de residuos en las oficinas que cuentan con comedores y/o cocinetas. Por su parte, no hubo recojo de residuos electrónicos, en vista que la



empresa que prestaba el servicio ya no lo hace; por tanto, los residuos electrónicos se guardaron en depósito de nuestras instalaciones.

Para la siguiente gestión se tiene planeado buscar alianzas para contar con la recolección y recojo de residuos.

# Programa 3: Programa de optimización de recursos

# +26 TONELADAS DE PAPEL CONSUMIDO

Esta gestión se consumieron 13.280 resmas de papel bond blanco, lo que equivale a 26,56 toneladas métricas.

# Programa 4: Programa de gestión de uso racional de energía

Iniciativas: Recambio progresivo de luminarias por LED en edificios centrales y sucursales. Regulación de temperaturas confort y tiempos (horarios) de uso de aire acondicionado. Utilización de películas reflectivas en domos de techo de la oficina central. Utilización de sistemas de climatización fan coil en edificios centrales, uso de paneles solares en nuevas edificaciones.



100% Oficinas con tecnología LED



26 Tn de resmas de Papel certificado FSC



5% Oficinas con paneles solares



100% Nuevas oficinas con aires acondicionados ecológicos

# Programa 5: Sistema de Análisis de Riesgos Ambientales y Sociales

#### **INICIATIVAS INTERNAS**

- -Digitalización de folletos
- -Campañas de sensibilización y promoción de buenas prácticas ambientales
- -Extractos electrónicos
- -Compras on line
- -Diagnóstico para certificación de construcción sostenible "EDGE"

## **SISTEMA SARAS**

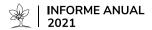
# • 90% DEL TOTAL DE LA CARTERA EVALUADA

- 60 CLIENTES EVALUADOS
- 33 VISITAS REALIZADAS
- 7% CON PLAN DE ACCIÓN

# **OBJETIVO**

- PROMOVER ELEVADOS ESTÁNDARES Y PRÁCTICAS
- RESPONSABLES EN LA BANCA EMPRESAS.

90%
CARTERA DE RIESGOS FUE EVALUADA



#### Desempeño económico

(GRI 103-1; 201-1; 201-2; 203-1; 203-2)

Para el período 2020-2021, se definieron dos temas materiales o estratégicos vinculados al desempeño económico del banco:

- · Rentabilidad y solvencia
- Desempeño económico y financiero

La evolución de los principales indicadores del Banco, aseguran su solidez y solvencia, 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.

# Datos sobre desempeño económico y financiero

INDICADOR	Unidad de medida	2021	2020	2019
PATRIMONIO	Miles de dólares	141.830	125.017	119.183
ACTIVOS	Miles de dólares	2.377.719	2.081.348	1.960.089
OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO	Miles de dólares	1.600.501	1.477.698	1.357.891
UTILIDADES NETAS	Miles de dólares	16.812	12.028	16.200
UTILIDADES DEL PERIODO	Miles de dólares	16.812	12.028	16.200
CARTERA VIGENTE	Miles de dólares	1.527.520	1.455.407	1.404.565
CARTERA BRUTA	Miles de dólares	1.545.426	1.473.549	1.469.632

## Datos sobre desempeño económico 2021

(GRI 201-1)	Expresado en dólares
Valor Económico Generado y Distribuido	
i. Valor económico directo generado: ingresos	63.296.381,77
ii. Valor económico distribuido: costes operacionales	11.448.435,13
iii. Valor económico distribuido: salarios y beneficios de los empleados	23.602.595,88
iii. Valor económico distribuido: pagos a proveedores de capital	44.610.027,45
ii. Valor económico retenido	21.742.431,31







# **TABLA DE CONTENIDOS GRI**

	Índice de contenidos de GRI	
Estándar GRI	CONTENIDO	NÚMERO DE PÁGINA/ NOTA
	PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN GRI 102 CONTENIDO:	
102-1	Nombre de la organización	26
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	26
102-3	Ubicación de las oficinas centrales	Calle Bolívar esquina Beni Nro. 99
102-4	Ubicación de las operaciones	Bolivia
102-5	Propiedad y forma jurídica	26
102-6	Mercados atendidos	26
102-7	Escala de la organización	76
102-8	Información acerca de los empleados y otros trabajadores	63
102-9	Cadena de suministro	88
102-10	Cambios significativos a la organización y su cadena de suministro	No hubo cambios significativos
102-12	Iniciativas externas	12
102-13	Membresías en asociaciones	56
	ESTRATEGIA	
102-14	Declaración de la máxima autoridad y ejecutivos responsables de la toma de decisiones	6 - 7
102-15	Impactos, riesgos y oportunidades clave	21
	ÉTICA E INTEGRIDAD	
102-16	Valores, principios, estándares y normas de	34
102-10	comportamiento	34
	GOBERNANZA	
102-18	Estructura de gobernanza	35
102-21	Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, sociales y ambientales	11, 71
102-22	Composición de órgano de gobierno y comités	36
102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno	36
102-26	Función del máximo órgano de gobierno en la selección de propósito, valores y estrategias	36, 37
102-29	Identificación y gestión de impacto económicos, ambientales y sociales	89 - 92
102-30	Efectividad de los procesos de gestión de riesgos	41, 47
102-31	Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales	12 - 15
102-35	Políticas de remuneración	Norma de Recursos Humanos
102-36	Proceso para determinar la remuneración	Norma de Recursos Humanos
102-38	Ratio de compensación anual	Norma de Recursos Humanos
	RELACIÓN CON GRUPOS DE INTERÉS	
102-40	Lista de los grupos de interés	53
102-41	Acuerdos de negociación colectiva	Información confidencial
102-42	Identificando y seleccionando grupos de interés	52 - 55
	Enfoque para la relación con los grupos de interés	53
102-43	Lilloque para la relación con los grupos de interes	

	PRÁCTICA DE ELABORACIÓN DE REPORTES	
102-46	Definición del contenido del reporte y coberturas	10 - 11
102-47	Lista de temas materiales	13
102-48	Replanteamientos de la información	Se menciona al Banco Ganadero S.A. como Banco Ganadero o el Banco
102-49	Cambios en la elaboración de reportes	No hubo cambios significativos
102-50	Periodo de elaboración de reportes	Ene. a dic. 2021
102-51	Fecha del reporte más reciente	jun-20
102-52	Frecuencia de elaboración de reportes	Anual
102-53	Punto de contacto para preguntas con respecto al reporte	10
102-54	Declaración de elaboración de reportes conforme a los Estándares GRI	10
102-55	Índice de contenidos de GRI	96 - 100
102-56	Verificación externa	No hubo verificación por parte de un tercero
	TEMAS MATERIALES	
	DESEMPEÑO ECONÓMICO	
	GRI 103 ENFOQUE DE GESTIÓN 2016	
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	12 - 15
103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	10, 21 - 22
	GRI 201 DESEMPEÑO ECONÓMICO 2016	
201-1	Valor económico directo generado y distribuido	93
201-4	Ayuda financiera recibida de parte del gobierno	No se recibió ayuda financiera por parte del Gobierno
	IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS	
	GRI 103 ENFOQUE DE GESTIÓN 2016	
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	12 - 15
103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	10, 21 - 22
	GRI 203: IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS 20	16
203-1	Inversiones en infraestructura y servicios apoyados	Registrado en la matriz interna de indicadores de RSE
203-2	Impactos económicos indirectos significativos	No hubo ningún impacto significativo
	PRÁCTICAS DE ADQUISICIÓN	
	GRI 103 ENFOQUE DE GESTIÓN 2016	
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	12 - 15
103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	10, 21 - 22
204-1	Proporción de gastos en proveedores locales	88

	Índice de contenidos de GRI	
Estándar GRI	CONTENIDO	NÚMERO DE PÁGINA/ NOTA
	PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN GRI 102 CONTENIDOS	S GENERALES
	ANTICORRUPCIÓN	
205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados a la corrupción	Información confidencial
205-2	Comunicación y capacitación acerca de políticas y procedimientos anticorrupción	Información confidencial
205-3	Incidentes de corrupción confirmados y acciones tomadas	Información confidencial
	MEDIO AMBIENTE	
	GRI 103 ENFOQUE DE GESTIÓN 2016	
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	12 - 15
103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	21 - 22
	PRÁCTICAS LABORALES	
	GRI 103 ENFOQUE DE GESTIÓN 2016	,
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	12 - 15
103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	62
	GRI 401: EMPLEO 2016	
401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	Registrado en la matriz interna de indicadores de RSE
401-2	Beneficios brindados a empleados de tiempo completo que no son otorgados a empleados temporales o de medio tiempo	Norma interna
401-3	Permiso parental	Norma interna
404-1	Media de horas de formación al año por empleado	67
404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	68
404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	69
405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	63, 70
	SALUD Y SEGURIDAD LABORAL	
	GRI 103 ENFOQUE DE GESTIÓN 2016	
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	12 - 15
103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	89 - 90
	GRI 403: SALUD Y SEGURIDAD LABORAL 20	18
403-1	Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	72 - 73
403-2	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	Registrado en informe interno
403-3	Servicios de salud en el trabajo	63 - 64, 72-73
403-4	Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	Registrado en informe interno
403-5	Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	Registrado en informe interno
403-6	Fomento de la salud de los trabajadores	63 - 64, 72 - 73
403-7	Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados	72 - 73
403-8	Trabajadores cubiertos por un sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	72 - 73

	FORMACIÓN Y ENSEÑANZA	
GRI 103 ENFOQUE DE GESTIÓN 2016		
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	12 - 15
103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	62
404-1	Media de horas de formación al año por empleado	68
404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	67
404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	69
DERECHOS HUMANOS		
GRI 103 ENFOQUE DE GESTIÓN 2016		
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	12 - 15
103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	21 - 22
408-1	Las operaciones y proveedores en riesgo considerable de incidentes de trabajo infantil	No se detectó riesgo considerable
413-1	Operaciones con relación con la comunidad local, evaluaciones de impacto y proramas de desarrollo	61
415-1	Aportes políticos	No se aporta a ninguna corriente ni partido político
419-1	Incumplimiento con leyes y normas en el ámbito social y eonómico	Registrado en la matriz interna de indicadores de RSE
DIMENSIÓN SOCIAL		
GRI 103 ENFOQUE DE GESTIÓN 2016		
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	12 - 15
103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	21 - 22
413-1	Operaciones con relación con la comunidad local, evaluaciones de impacto, y programas de desarrollo	61
415-1	Aportes políticos	No se aporta a ninguna corriente ni partido político
419-1	Incumplimiento con leyes y normas en el ámbito social y económico	Registrado en la matriz interna de indicadores de RSE





Este informe se publica de manera digital en el sitio web