BANCO GANADERO

INFORME DE SOSTENIBILIDAD

2022

ÍNDICE

1. CARTA DE NUESTRO MÁXIMO REPRESENTANTE DE LA EMPRESA

2. SOBRE NUESTRO REPORTE

3. ¿QUIÉNES SOMOS?

4. NUESTRO ENFOQUE EN SOSTENIBILIDAD

5. NUESTRA GESTIÓN ECONÓMICA

6. NUESTRA GESTIÓN AMBIENTAL

7. NUESTRA GESTIÓN SOCIAL

8. ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

1

CARTA DE NUESTRO MÁXIMO REPRESENTANTE DE LA EMPRESA

2

SOBRE NUESTRO REPORTE

3

¿QUIÉNES SOMOS?

4

NUESTRO ENFOQUE EN SOSTENIBILIDAD

5

NUESTRA GESTIÓN ECONÓMICA

6

NUESTRA GESTIÓN AMBIENTAL

7

NUESTRA GESTIÓN SOCIAL

8

ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

1 CARTA DE NUESTRO MÁXIMO REPRESENTANTE DE LA EMPRESA

ÍNDICE

1. CARTA DE NUESTRO MÁXIMO REPRESENTANTE DE LA EMPRESA

2. SOBRE NUESTRO REPORTE

3. ¿QUIÉNES SOMOS?

4. NUESTRO ENFOQUE EN SOSTENIBILIDAD

5. NUESTRA GESTIÓN ECONÓMICA

6. NUESTRA GESTIÓN AMBIENTAL

7. NUESTRA GESTIÓN SOCIAL

8. ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

CARTA DEL MÁXIMO REPRESENTANTE DE LA EMPRESA

(Contenido 2-22)

Contenido 2-22: Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible

Estimados grupos de interés:

Me complace presentarles nuestro primer Informe de Sostenibilidad, mediante el cual el Banco Ganadero S.A. rinde cuentas de su desempeño en la dimensión económica, social y ambiental, luego de retornar a la denominada "nueva normalidad" generada por la pandemia del Covid-19.

En 2022, la Banca continuó apoyando al proceso de recuperación de la economía a partir de la aplicación de medidas de reestructuración de deuda, con la finalidad de alivianar las presiones del contexto a aquellos deudores cuyos negocios se vieron perjudicados durante la pandemia.

Una vez más respondimos a los desafíos del entorno, revisando los planes para abordar las oportunidades de mejora conducentes a fortalecer nuestro enfoque de negocio y garantizar el funcionamiento de nuestra institución acorde a las necesidades de nuestros clientes.

Como cada año, fue valioso el aporte de todas las áreas involucradas en la gestión de Responsabilidad Social Empresarial (RSE), lo que decantó que en esta edición y por vez primera reportamos **en referencia** al estándar de reportes de la *Global Reporting Iniciative* (GRI).

Entre los hitos del periodo 2022, destacan los importantes logros alcanzados para el Banco en su proceso de Transformación y en beneficio de nuestros clientes, lo que se tradujo en iniciativas como la creación del servicio "Banco Ganadero Express", a través de su innovadora **"Mochila móvil",** y que se enfocó en el segmento de clientes comerciantes, permitiendo llevar los servicios del Banco de manera portátil.

De igual manera, se logró integrar el **CRM Salesforce** al core bancario, permitiendo mayor agilidad en la atención al cliente y consolidando una herramienta de gestión con visión 360. Por su parte, se optimizó el **Middleware de Transferencias**, el cual permite reducir los tiempos de respuesta en las transacciones, repercutiendo en una mejora en la experiencia del cliente.

También durante esta gestión destaca la implementación del **Sistema de Gestión de Residuos Sólidos** que, aparte de consistir en el acopio, recojo y disposición de residuos sólidos reciclables, un interesante matiz, es que vuelven a la cadena manufacturera, proceso donde los residuos ya separados llegan a las empresas de reciclaje como materia prima y son utilizados para tener una segunda oportunidad.

Un hito importantísimo, fue la Implementación del primer **Inventario de Gases de Efecto Invernadero (GEI),** que consistió en la elaboración de un tablero de indicadores de eficiencia energética que otorgará la línea de base para dar continuidad a uno de los mayores problemas a nivel mundial, como es la contaminación y el impacto negativo que las actividades humanas generan en el medio ambiente.

ÍNDICE

1. CARTA DE NUESTRO MÁXIMO REPRESENTANTE DE LA EMPRESA

2. SOBRE NUESTRO REPORTE

3. ¿QUIÉNES SOMOS?

4. NUESTRO ENFOQUE EN SOSTENIBILIDAD

5. NUESTRA GESTIÓN ECONÓMICA

6. NUESTRA GESTIÓN AMBIENTAL

7. NUESTRA GESTIÓN SOCIAL

8. ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

No puedo dejar de mencionar nuestro **Sistema de Gestión de Riesgos Sociales y Ambientales (SARAS),** no sólo porque fuimos el Banco pionero en implmentarlo, y porque tiene por objetivo administrar los riesgos ambientales y sociales que pudieran generar las actividades de nuestros clientes, sino también por la importancia de mantenerlo vigente y sobrepasar la meta inicial de evaluación por encima del 100%.

No menos importante es mencionar también, que seguimos avanzando en nuestro proceso de transformación digital y en abrir nuevos canales digitales de atención para comodidad de nuestros clientes.

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 2022, invertimos cerca de 30 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.

Banco Ganadero continuará 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

2 SOBRE NUESTRO REPORTE

ÍNDICE

1. CARTA DE NUESTRO MÁXIMO REPRESENTANTE DE LA EMPRESA

2. SOBRE NUESTRO REPORTE

3. ¿QUIÉNES SOMOS?

4. NUESTRO ENFOQUE EN SOSTENIBILIDAD

5. NUESTRA GESTIÓN ECONÓMICA

6. NUESTRA GESTIÓN AMBIENTAL

7. NUESTRA GESTIÓN SOCIAL

8. ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

SOBRE NUESTRO REPORTE

(Contenido 2-2, Contenido 2-3, Contenido 2-4)

Banco Ganadero presenta su primer Informe de Sostenibilidad con referencia al estándar de reportes de la Global Reporting Iniciative (GRI), a través del cual rendimos cuenta de la gestión de gobierno, de desempeño económico, social y ambiental respondiendo a prácticas de transparencia con todos nuestros grupos de interés.

Cada año elaboramos un diagnóstico que nos permite evaluar dónde estamos y hacia dónde nos debemos dirigir, teniendo en cuenta la coyuntura local, el negocio y los perfiles y expectativas de nuestros grupos de interés priorizados.

Contenido 2-2: Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad

La propiedad del Banco Ganadero S.A. (nombre legal), que para efectos de este reporte se utilizará la denominación “Banco Ganadero”, como nombre comercial, mayoritariamente está a favor de la Sociedad Controladora Ganadero S.A. con el 78.84%, y el resto está distribuido entre otros accionistas personas naturales y jurídicas.

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

Contenido 2-3: Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto

Este informe sigue la periodicidad anual, reportando información desde el 1 de enero al 31 diciembre de 2022. Las Memorias financieras siguen también una periodicidad anual.

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

Contacto:

María Reneé Hurtado Vaca
Email: responsabilidad.social@bg.com.bo
Telf.: (591 3) 317 3000
Dirección: Calle Bolívar, esq. Beni, Nº 99
www.bg.com.bo

Contenido 2-4: Actualización de la información

Este es nuestro primer informe bajo la nueva estructura y en referencia al Global Reporting Iniciative (GRI). Es elaborado de manera interna por el Departamento de RSE en el contexto del Programa de Negocios Competitivos dictado por ICR Systems & Management SRL; en consecuencia, no existen modificaciones en cuanto a la información presentada.

3 ¿QUIÉNES SOMOS?

ÍNDICE

1. CARTA DE NUESTRO MÁXIMO REPRESENTANTE DE LA EMPRESA

2. SOBRE NUESTRO REPORTE

3. ¿QUIÉNES SOMOS?

4. NUESTRO ENFOQUE EN SOSTENIBILIDAD

5. NUESTRA GESTIÓN ECONÓMICA

6. NUESTRA GESTIÓN AMBIENTAL

7. NUESTRA GESTIÓN SOCIAL

8. ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

¿QUIENES SOMOS?

(Contenido 2-1, Contenido 2-6)

Contenido 2-1: Detalles organizacionales

Breve historia

Mediante Resolución de la Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras de Bolivia Nº 074/94 del 31 de marzo de 1994, se autorizó el funcionamiento del Banco Ganadero S.A. a partir del 4 de abril de 1994 y mediante la Resolución SB/025/94 del 31 de marzo de 1994, se otorgó el certificado de funcionamiento para efectuar las operaciones financieras permitidas por Ley.

En cumplimiento a lo dispuesto por el Reglamento de Banca Múltiple emitido por la Autoridad de Supervisión del Sistema de Financiero (ASFI) según Resolución ASFI N° 035/2014 de fecha 21 de enero de 2014, modificada por la Resolución ASFI N° 053/2014 de fecha 30 de enero de 2014, y los Artículos 230 y 231 de la Ley de Servicios Financieros, la Junta General Extraordinaria de Accionistas de fecha 25 de febrero de 2014, aprueba que el Banco desarrolle sus operaciones bajo el concepto de Banco Múltiple. Para estos propósitos el Banco presentó ante ASFI todos los requisitos aplicables para el funcionamiento como Banco Múltiple y procedió con la adecuación y modificación de sus estatutos.

El Banco tiene su 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.

ÍNDICE
1. CARTA DE NUESTRO MÁXIMO REPRESENTANTE DE LA EMPRESA
2. SOBRE NUESTRO REPORTE
3. ¿QUIÉNES SOMOS?
4. NUESTRO ENFOQUE EN SOSTENIBILIDAD
5. NUESTRA GESTIÓN ECONÓMICA
6. NUESTRA GESTIÓN AMBIENTAL
7. NUESTRA GESTIÓN SOCIAL
8. ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

Filosofía corporativa

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

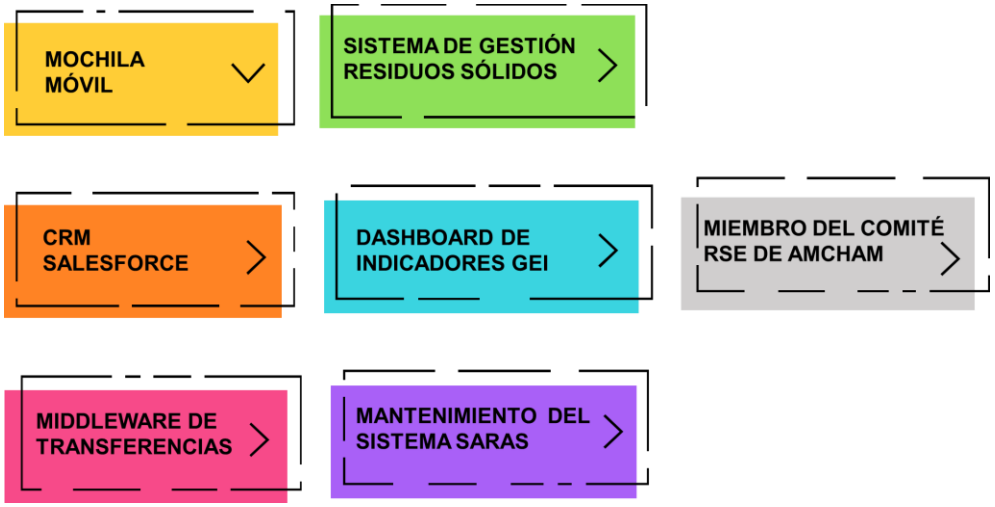
Convertirnos en la institución financiera nacional de mayor innovación, de mejores servicios y de mayor rentabilidad.

Valores

ÍNDICE
1. CARTA DE NUESTRO MÁXIMO REPRESENTANTE DE LA EMPRESA
2. SOBRE NUESTRO REPORTE
3. ¿QUIÉNES SOMOS?
4. NUESTRO ENFOQUE EN SOSTENIBILIDAD
5. NUESTRA GESTIÓN ECONÓMICA
6. NUESTRA GESTIÓN AMBIENTAL
7. NUESTRA GESTIÓN SOCIAL
8. ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

Hitos de la gestión

Durante la gestión 2022 alcanzamos logros importantes para el Banco en su proceso de Transformación y en beneficio de nuestros clientes.



- Implementación del nuevo canal **Mochila Móvil** con la creación del servicio "Banco Ganadero Express" enfocado en el segmento de clientes comerciantes, permitiendo llevar los servicios del Banco de manera portátil.
- Integración del **CRM Salesforce** al core bancario, permitiendo mayor agilidad en la atención al cliente y consolidando una herramienta de gestión con visión 360.
- Optimización del **Middleware de Transferencias** (software del core bancario), que permite reducir los tiempos de respuesta (de 15 a 4 segundos) en las transacciones, repercutiendo en una mejora en la experiencia del cliente.
- Implementación del **sistema de gestión de residuos sólidos,** consistente en el acopio, recojo y disposición de residuos sólidos reciclables que vuelven a la cadena manufacturera, proceso donde los residuos ya separados llegan a las empresas de reciclaje como materia prima.
- Implementación del Inventario de Gases de Efecto Invernadero (GEI), consistente en la elaboración de un **dashboard de indicadores de eficiencia energética.**
- Mantenimiento del **Sistema de Gestión de Riesgos Sociales y Ambientales (SARAS),** que tiene por objetivo administrar los riesgos ambientales y sociales que pudieran generar las actividades de los clientes de la Banca de Empresas.
- Miembro del **Comité de Responsabilidad Social** de la Cámara Americana de Comercio (AMCHAM).

ÍNDICE
1. CARTA DE NUESTRO MÁXIMO REPRESENTANTE DE LA EMPRESA
2. SOBRE NUESTRO REPORTE
3. ¿QUIÉNES SOMOS?
4. NUESTRO ENFOQUE EN SOSTENIBILIDAD
5. NUESTRA GESTIÓN ECONÓMICA
6. NUESTRA GESTIÓN AMBIENTAL
7. NUESTRA GESTIÓN SOCIAL
8. ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

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 Responsabilidad Social Empresarial. 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 estratégico orientado a la Función Social, tuvo como objetivo principal promover una gestión de negocios orientada a la atención de las necesidades financieras de los grupos objetivos, enmarcados en un accionar socialmente responsable.

El plan estratégico estuvo en línea con el marco regulatorio, lo que incluye el Reglamento de RSE, Reglamento de Función Social y Reglamento del Consumidor Financiero. Así mismo, las metas propuestas estuvieron relacionadas a once indicadores a través de los cuales se cumple con la función social de los servicios financieros que ofrecemos.

Lineamientos que guían nuestra gestión de RSE

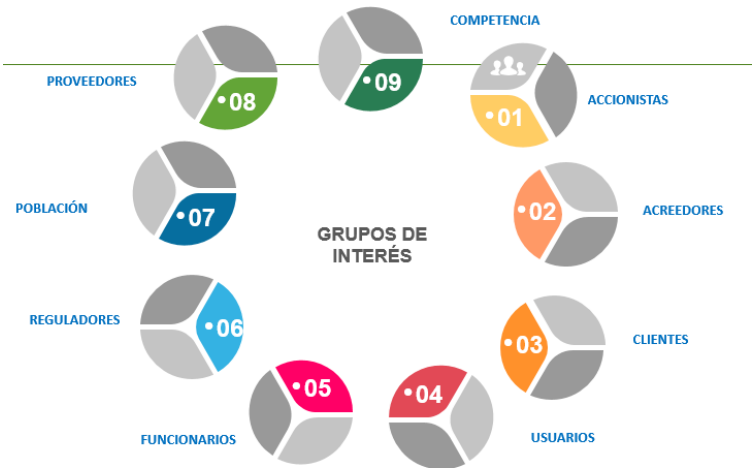
Los lineamientos que guían nuestra gestión se basan en buenas prácticas extraídas de guías como las ISO 26000 y los objetivos del desarrollo sostenible (ODS)

Grupos de Interés

Para el Banco Ganadero S.A. el vínculo con sus grupos de interés es un tema estratégico y le permite contribuir al desarrollo sostenible del país.
El Banco define sus grupos de Interés como las personas naturales o jurídicas interesadas en el desempeño del Banco, que puedan verse afectadas por el desarrollo de sus actividades y por las reglas de Gobierno Corporativo.

Desde 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 2022, se inició un proceso de actualización de esta matriz de grupos de interés para una alineación interna de documentos y políticas.



Canales de diálogo con grupos de interés

Grupo de interés	Características del grupo	Canal de diálogo	Mecanismos de relacionamiento
Accionistas	Socio capitalista que participa de la gestión de la sociedad en la misma medida en que aporta capital a ella.	Memoria Anual	Reuniones
		Correo	Junta general ordinaria
		Informe de RSE	Junta general extraordinaria
Acreedores	Persona, física o jurídica, que ha entregado un crédito o un bien material a otra persona (deudor) y espera recibir un pago a cambio.	Correspondencia (electrónica / física)	Reuniones (presenciales / telefónicas)
		Memoria anual	
		Informe de RSE	
Clientes	Persona o empresa receptora de los productos o servicios que provee el Banco, a cambio de dinero u otro valor.	Correspondencia (electrónica / física)	Estudios de satisfacción
		Punto de reclamo	Encuestas
		Memoria anual	
		Informe de RSE	
		Red de oficinas	
		Canal de denuncia	
		Contact center (línea gratuita)	
		Portal web	
		Redes sociales	
Usuarios	Persona que usa habitualmente un servicio.	Punto de reclamo	Estudios de satisfacción
		Memoria Anual	Encuestas
		Informe RSE	
		Red de oficinas	
		Canal de denuncias	
		Contact center	
		Portal web	
		Redes sociales	

Canales de diálogo con grupos de interés (continuación)

Grupo de interés	Características del grupo	Canal de diálogo	Mecanismos de relacionamiento
Funcionarios	Equipo humano de trabajo bajo la modalidad de contrato directo.	Intranet	Encuesta de clima laboral
		Correo electrónico	Reuniones (presenciales / telefónicas)
		Canal de denuncia	
		Código de ética	
		Código de conducta	
		Boletines	
Reguladores	Entes reguladores del sistema financiero boliviano.	Correspondencia electrónica/física	
		Informe RSE	
		Reportes periódicos	
Población	Grupo de individuos que viven juntos en un lugar determinado; es también un tipo de organización social cuyos miembros se unen para lograr objetivos comunes	Red de oficinas	Buzón de sugerencias
		Punto de reclamo	Encuestas
		Memoria anual	Estudios de satisfacción
		Informe de RSE	
		Portal web	
		Contact center (línea gratuita)	
		Redes sociales	
		Notas de prensa	
		Comunicados	
Proveedores	Grupo de individuos que viven juntos en un lugar determinado; es también un tipo de organización social cuyos miembros se unen para lograr objetivos comunes	Teléfono	Estudios
		Redes sociales	Encuestas
		Correo electrónico	
		Canal de denuncia	
		Comunicados	
		Boletines	
Competencia	Otros Bancos similares en cuanto a tamaño, segmentación	Memoria Anual	Comunicados
		Informe de RSE	Redes sociales
		ASOBAN	

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

Productos y Servicios

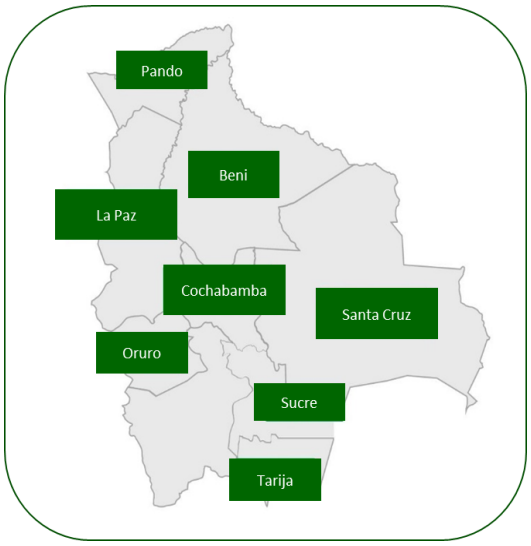
La propuesta comercial del Banco Ganadero S.A. está constituida por tres líneas de negocio, Banca Minorista, Banca Empresa y Corporativa y Banca Institucional; que se traducen en productos y servicios para cada segmento de clientes.

Mercados atendidos

El Banco tiene presencia en ocho de los nueve Departamentos del país, llegando con su diverso portafolio de productos y servicios y con la misma comodidad y calidad de atención en todas sus oficinas y adaptándose a las características demográficas de cada región. Es así que el Banco está presente a lo largo y ancho del país, atendiendo con calidad a sus distintos segmentos de clientes y agilizando la operativa general, a fin de ofrecer una excelente experiencia de cliente.

Presencia en el país

A diciembre de 2022, Banco Ganadero está presente en ocho de los nueve Departamentos del país. Sin embargo, durante esta gestión se aprueba y pone en marcha la operativa para la apertura de plaza Potosí, Departamento con el cual teníamos pendiente la apertura de oficinas.



ÍNDICE

1. CARTA DE NUESTRO MÁXIMO REPRESENTANTE DE LA EMPRESA

2. SOBRE NUESTRO REPORTE

3. ¿QUIÉNES SOMOS?

4. NUESTRO ENFOQUE EN SOSTENIBILIDAD

5. NUESTRA GESTIÓN ECONÓMICA

6. NUESTRA GESTIÓN AMBIENTAL

7. NUESTRA GESTIÓN SOCIAL

8. ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

Líneas de acción

Algunos de los lineamientos que nos propusimos para la consecución de la estrategia, se centraron en focalizar el crecimiento en activos rentables, tener una cartera de mejor calidad (baja Mora), gestionar eficientemente la cobranza de carteras.

Así también convenimos en la importancia de enfocarse en el crecimiento de Captaciones de bajo costo y el manejo eficiente de los gastos operativos y administrativos, incrementando y diversificando los ingresos operativos.

Esta gestión hemos trabajado también en promover y desarrollar el proyecto de Billetera Electrónica Yolo Pago; así como continuar con la mejora en la calidad del servicio a los clientes y avanzar en la automatización, digitalización e innovación para tener una mejora sostenible de la experiencia de cliente.

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.

Por su parte, el **objetivo estratégico alineado a la Función Social 2022,** consistió en promover una gestión de negocios orientada a la atención de las necesidades financieras de los grupos objetivos, enmarcados en un accionar socialmente responsable.

Los detalles del cumplimiento de la función social se expresan en los informes de Balance Social e Informe de Servicios Orientados a la Función Social.

ÍNDICE
1. CARTA DE NUESTRO MÁXIMO REPRESENTANTE DE LA EMPRESA
2. SOBRE NUESTRO REPORTE
3. ¿QUIÉNES SOMOS?
4. NUESTRO ENFOQUE EN SOSTENIBILIDAD
5. NUESTRA GESTIÓN ECONÓMICA
6. NUESTRA GESTIÓN AMBIENTAL
7. NUESTRA GESTIÓN SOCIAL
8. ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

GOBIERNO CORPORATIVO

(Contenido 2-9)

Contenido 2-9: Estructura de gobernanza y composición

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.

Con el objetivo de ajustar la estructura Organizacional a la nueva estrategia de negocios y modelo de gestión operativa del Banco, en la gestión 2022 se realizaron actualizaciones a la Norma de Gestión Organizacional, que contempló también la reconfiguración del esquema de Comités del Banco.

La estructura de gobierno está compuesta actualmente por trece (13) Comités Directivos en el cual participan gerentes de área e invitados de acuerdo al tema a tocar, once (11) Comités Ejecutivos y un (1) Stand Up Gerencial en el cual participan gerentes de área, jefes y líderes de equipos.

Órganos de Gobierno

Los Órganos de Gobierno corresponden a las siguientes instancias:

Instrumentos y estándares de conducta

El Banco Ganadero S.A. continúa fortaleciendo su marco de Gobierno Corporativo y potenciando su solidez y efectividad para los próximos años. Esto es clave para liderar como un Banco responsable y para superar los múltiples desafíos a los que se enfrenta Bolivia en la actualidad.

La apuesta por la mejora continua de los estándares y herramientas de gobierno corporativo, busca garantizar la equidad de los derechos de los accionistas, la transparencia en la gestión y en la rendición de cuentas a los inversores y a la sociedad.

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

Estos documentos normativos se detallan a continuación:

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

Composición del Directorio

El Directorio del Banco está constituido en la actualidad por 10 Directores, de los cuales 5 son Titulares, a través de un Presidente, un Vicepresidente, un Secretario, 2 Vocales y 5 son Directores Suplentes.

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

Detalle del Directorio

Cargo	Nombre	Fecha de mandato
Presidente	Fernando Monasterio Nieme	20/1/2022
Vicepresidente	Javier Suárez Ramírez	20/1/2022
Secretario	Ronny Alberto Suarez Justiniano	20/1/2022
Vocal	Jorge Arias Lazcano	20/1/2022
Vocal	Rafael Deheza Cronembold	20/1/2022
Suplente	Osvaldo Monasterio Nieme	20/1/2022
Suplente	Wolfango Peña Claros	20/1/2022
Suplente	José Fernando Céspedes Saucedo	20/1/2022
Suplente	Fernando Krützfeldt Monasterio	20/1/2022
Suplente	Miguel Sirpa Monasterio	20/1/2022

Composición de Directorio

Indicador	Nro.
Hombres	10
Mujeres	0
Menor a 30 años	0
30 -50 años	2
Mayor a 50 años	8

ÍNDICE
1. CARTA DE NUESTRO MÁXIMO REPRESENTANTE DE LA EMPRESA
2. SOBRE NUESTRO REPORTE
3. ¿QUIÉNES SOMOS?
4. NUESTRO ENFOQUE EN SOSTENIBILIDAD
5. NUESTRA GESTIÓN ECONÓMICA
6. NUESTRA GESTIÓN AMBIENTAL
7. NUESTRA GESTIÓN SOCIAL
8. ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

Perfil de ejecutivos

Bajo el liderazgo y mandato de Directorio, la alta gerencia de Banco Ganadero conduce la organización hacia el logro de la visión y misión institucionales. El 100% de los cargos de la alta gerencia es ocupado por profesionales bolivianos.

En el caso de la participación femenina en la alta gerencia, en nuestro caso una sola mujer ocupa un alto cargo gerencial. La gerencia general es ocupada por un hombre, al igual que la presidencia de directorio. No existen grupos minoritarios ni vulnerables representados en la alta gerencia.

El Departamento de Responsabilidad Social Empresarial es la instancia ejecutiva que trata el ámbito de la RSE, coordinando con otras áreas del banco para materializar su transversalidad y rinde cuentas sobre sus resultados e impactos ante el Directorio.

La alta gerencia promueve, facilita y ejecuta estrategias y actividades en el contexto de su planificación orientadas al desarrollo sostenible.

Cuadro de perfil de ejecutivos

Nombre de ejecutivo	Cargo	Fecha de ingreso
Jaime Ronald Gutiérrez Lopez	Gerente General	25/2/2003
Wilfredo Chacon Argandoña	Gerente de Operaciones	6/9/1993
Mario Antonio Franco Teixeira	Gerente de Banca Empresas y Pyme	1/8/2000
Eduardo Víctor Chambi Ibáñez	Gerente de Créditos y Cobranza	4/8/1997
Adolfo Guzmán Rodriguez	Gerente de Finanzas	14/4/1998
Walter Hugo García Rocha	Gerente de Auditoria	2/5/1999
José Edgardo Cuéllar Crespo	Gerencia de Desarrollo de Nuevos Negocios	12/4/2012
Pedro Antonio De Urioste Prieto	Gerente de Asesoría Legal	19/6/2000
Carlos Melchor Díaz Villavicencio	Gerente de Banca Personas y Mype	1/4/2008
Mauricio Eguez Flambury	Gerente de Transformación	15/7/2005
Saulo Alejandro Mostajo Castelú	Gerente de Riesgo Integral	16/1/2012
Vladimir Ignacio Wayar Sanzetenea	Gerente de Tecnología de la Información	10/2/2011
Mónica Elizabeth Morin Caballero	Gerente de Recursos Humanos	5/3/2014

ÍNDICE

1. CARTA DE NUESTRO MÁXIMO REPRESENTANTE DE LA EMPRESA

2. SOBRE NUESTRO REPORTE

3. ¿QUIÉNES SOMOS?

4. NUESTRO ENFOQUE EN SOSTENIBILIDAD

5. NUESTRA GESTIÓN ECONÓMICA

6. NUESTRA GESTIÓN AMBIENTAL

7. NUESTRA GESTIÓN SOCIAL

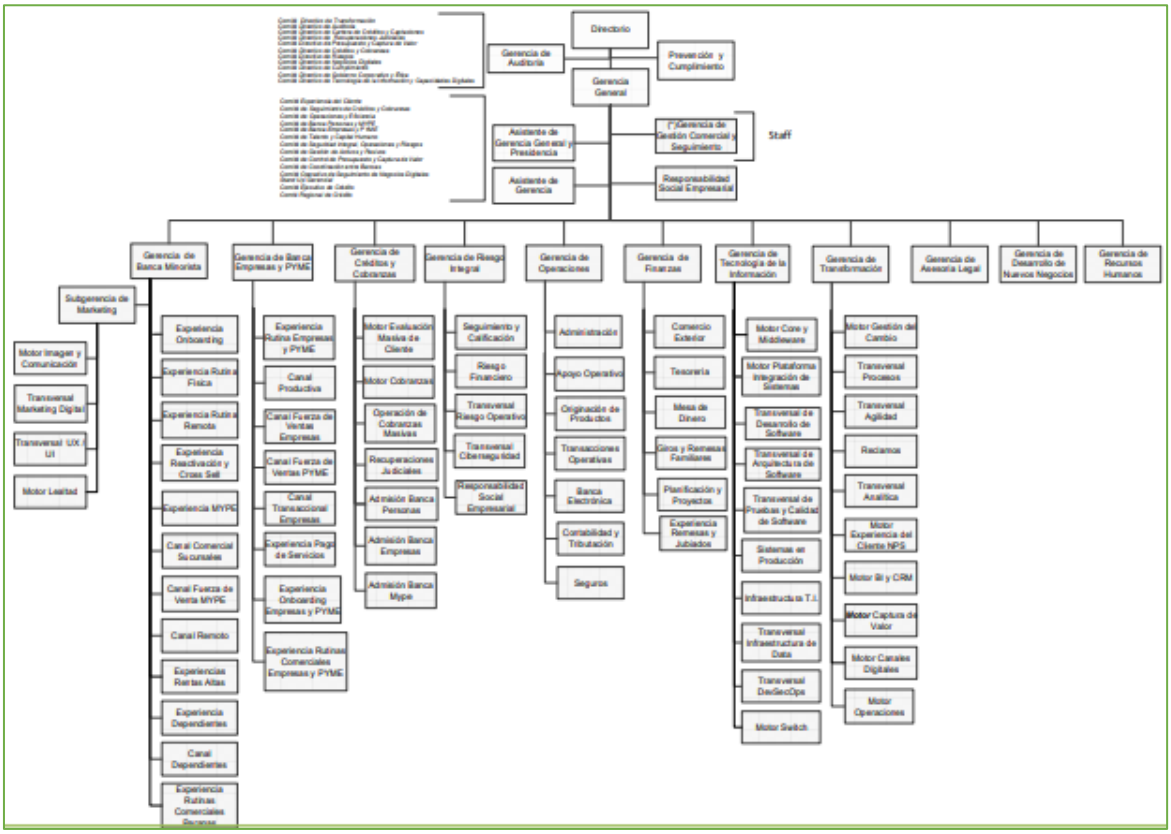
8. ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

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.



POLÍTICAS Y CUMPLIMIENTO

(Contenido 2-27)

Contenido 2-27: Cumplimiento de la legislación y las normativas

Durante el período 2022, el Banco recibió 10 sanciones pecuniarias por las que pagó el monto de USD. 2.815,27.- por incumplimiento de la legislación y normativa. No obstante, este monto está dentro del apetito al riesgo, por lo que no genera un impacto significativo al Banco.

Aspecto	Indicador	Descripción	Expresado en	Valor
Cumplimiento Normativo	Monto y número de sanciones pecuniarias pagadas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y normativa	Total de sanciones monetarias y monto	Número	10 sanciones
			Monto	USD. 2.815,27.-

4 NUESTRO ENFOQUE EN SOSTENIBILIDAD

ÍNDICE

1. CARTA DE NUESTRO MÁXIMO REPRESENTANTE DE LA EMPRESA

2. SOBRE NUESTRO REPORTE

3. ¿QUIÉNES SOMOS?

4. NUESTRO ENFOQUE EN SOSTENIBILIDAD

5. NUESTRA GESTIÓN ECONÓMICA

6. NUESTRA GESTIÓN AMBIENTAL

7. NUESTRA GESTIÓN SOCIAL

8. ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

ANÁLISIS DE MATERIALIDAD

(Contenido 3-1, Contenido 3-2)

Contenido 3-1: Proceso de determinación de los temas materiales

Para determinar el enfoque de sostenibilidad y el contenido estratégico del informe de sostenibilidad 2022, hemos realizado un estudio de materialidad implementando los siguientes pasos descritos a continuación.

Paso 1: Contexto de la organización

En este paso hemos realizado una revisión de nuestros avances, analizando cómo se relacionan nuestras áreas de la cadena de valor con los impactos, comprendidos en el contexto de la sostenibilidad como los efectos que tenemos o podríamos tener sobre la *economía, el medio ambiente y las personas, incluidos los impactos sobre los derechos humanos*

Dentro de esta revisión y análisis también identificamos retos y oportunidades para relevar temas materiales potenciales y grupos de interés, incluyendo aquellos que son relevantes para el cumplimiento de leyes y el marco legal de nuestro sector.

Paso 2: Identificar impactos reales y potenciales

En un segundo paso y a partir de la contextualización de nuestra organización hemos definido para cada tema material potencial los impactos, identificando a partir de fuentes primarias de medición y bajo consideración de los principios de precisión, equilibrio y exhaustividad si los impactos son reales o potenciales, negativos o positivos.

Paso 3 y 4: Evaluar los impactos para una priorización

En este paso hemos evaluado la importancia de los impactos identificados (eje “x”, de 1 a 5) y su influencia en las decisiones de los representantes internos de los grupos de interés (eje “y”, de 1 a 5).

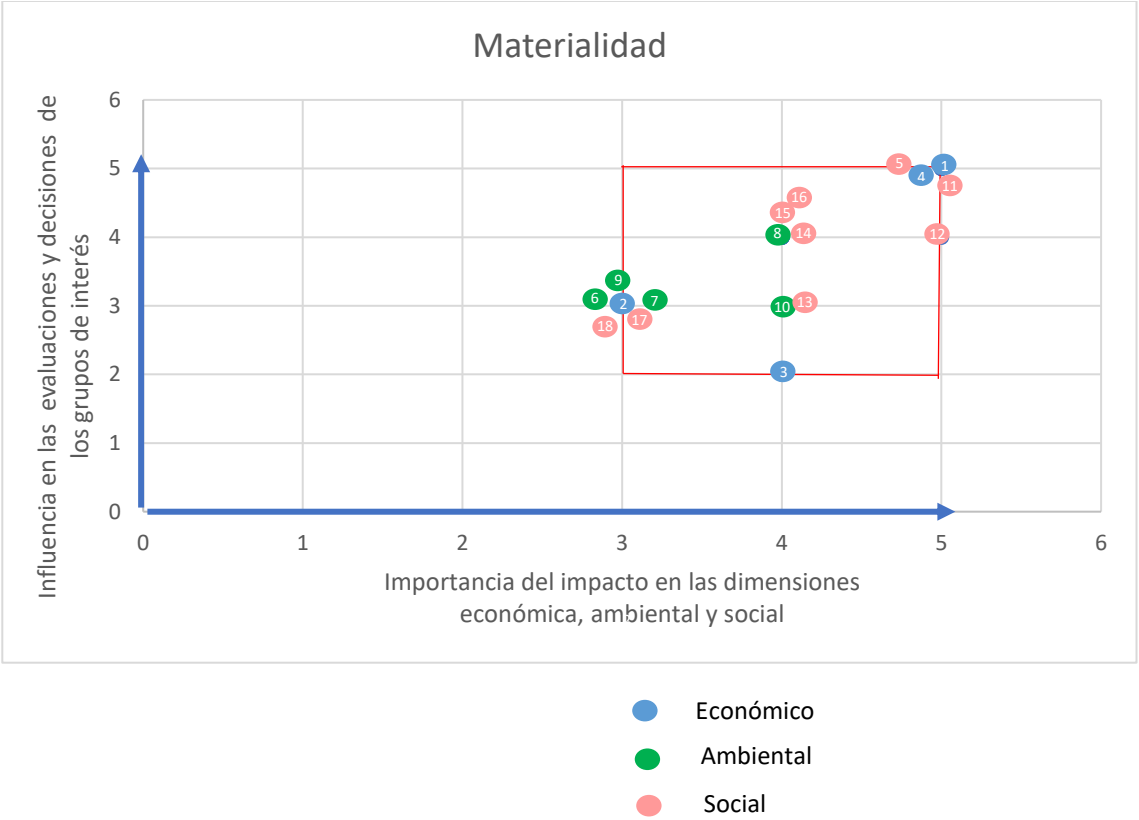
Para evitar imprecisiones y sesgos hemos vinculado la influencia del impacto en la decisión, a compontes de gestión preexistentes.

La evaluación representada en la siguiente matriz nos permitió identificar un umbral (de 6 a 10) puntos, que representa la sumatoria de los dos ejes “x” y “y”, para priorizar y así poder abordar los impactos y determinar la lista de temas materiales sobre los que presentaremos información y sobre los cuales proyectaremos un enfoque de gestión estratégica en el contexto de la sostenibilidad y de impactos.

A continuación, se muestra la matriz de materialidad con la evaluación y priorización de los temas materiales.

ÍNDICE
1. CARTA DE NUESTRO MÁXIMO REPRESENTANTE DE LA EMPRESA
2. SOBRE NUESTRO REPORTE
3. ¿QUIÉNES SOMOS?
4. NUESTRO ENFOQUE EN SOSTENIBILIDAD
5. NUESTRA GESTIÓN ECONÓMICA
6. NUESTRA GESTIÓN AMBIENTAL
7. NUESTRA GESTIÓN SOCIAL
8. ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

Matriz de Materialidad



Los pasos descritos en este análisis de materialidad, fueron documentados en una ficha de diálogo.

En el diálogo del Paso 1 y 2 participaron las personas que lideran el proceso de elaboración del informe y del análisis de materialidad.

Para mayor aprovechamiento interno y comprensión del análisis de materialidad, participaron en los pasos 2,3 y 4 además las áreas de alta gerencia, que representan a los grupos de interés (colaboradores, clientes y proveedores) y donde se produce el impacto del tema material.

Contenido 3-2: Lista de temas materiales

A continuación, se muestra un cuadro con la lista de temas materiales que son el resultado de la evaluación de los impactos en la matriz expuesta líneas arriba.

Como resultado, se tuvo dieciocho (18) temas materiales o estratégicos para el Banco, los mismos que están divididos en los tres ámbitos de la sostenibilidad, abarcando el ámbito económico, ambiental y el social.

Este documento, al ser el primer informe de sostenibilidad del Banco, no presentó cambios en cuanto a la lista de temas materiales.

ÍNDICE
1. CARTA DE NUESTRO MÁXIMO REPRESENTANTE DE LA EMPRESA
2. SOBRE NUESTRO REPORTE
3. ¿QUIÉNES SOMOS?
4. NUESTRO ENFOQUE EN SOSTENIBILIDAD
5. NUESTRA GESTIÓN ECONÓMICA
6. NUESTRA GESTIÓN AMBIENTAL
7. NUESTRA GESTIÓN SOCIAL
8. ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

Lista de temas materiales

Nro. en Matriz	Tema Material	Grupo de interés	Impacto	Real/ Potencial	Positivo/ Negativo	Representante
1	**Desempeño económico**	Funcionarios	Debida diligencia en los beneficios sociales y económicos a los empleados	Real	Positivo	Departamento de RSE
2	**Presencia en el mercado**	Funcionarios	% alto de empleados con salarios mínimos, que están por encima al salario mínimo nacional	Real	Positivo	Departamento de RSE
5	**Prácticas de adquisición**	Proveedores y trabajadores no empleados/ Contratistas	Comportamiento de compras responsables en la cadena de suministro (Ambiental, Social, Personas y Derechos Humanos)	Potencial	Negativo	Departamento de RSE
6	**Anticorrupción**	Empleados, Proveedores y trabajadores no empleados/ Contratistas	Conciencia de los empleados, trabajadores no empleados, contratistas y proveedores respecto de la corrupción y cómo combatirla	Real	Positivo	Área de Riesgo Integral
7	**Cumplimiento de leyes**	Gobierno y Trabajadores	Reducción de Sanciones y multas	Real	Positivo	Área de Riesgo Integral
9	**Impacto Económico: Cartera**	Clientes	Generación de empleo, Bancarización	Real	Positivo	Área de Riesgo Integral
10	**Materiales**	Comunidad	Baja contribución a la deforestación (papel, cartón)	Real	Positivo	Departamento de RSE
13	**Agua**	Comunidad	Baja Huella Hídrica en productos y oficinas	Real	Positivo	Departamento de RSE
14	**Energía**	Comunidad	Consumo responsable de energía en todas nuestras operaciones	Potencial	Negativo	Departamento de RSE
15	**Emisiones**	Comunidad	Baja Huella de Carbono en productos y oficinas	Potencial	Negativo	Departamento de RSE
16	**Impacto Ambiental: Cartera**	Clientes	Gestión de riesgos ambientales	Real	Positivo	Departamento de RSE
17	**Empleo**	Funcionarios	Aporte al crecimiento económico	Real	Positivo	Departamento de RSE
18	**Cambios operacionales**	Funcionarios	Estabilidad Laboral	Real	Positivo	Departamento de RSE
19	**Salud y seguridad**	Funcionarios	Salud y seguridad para los empleados	Real	Positivo	Departamento de RSE
24	**Formación y educación**	Funcionarios	Educación integral de los empleados (Formación en desarrollo sostenible y sostenibilidad)	Real	Positivo	Departamento de RSE
25	**Salud y seguridad de los clientes**	Clientes	Provisión de productos y servicios seguros, de calidad y al margen de cualquier daño	Real	Positivo	Departamento de RSE
27	**Privacidad del Cliente**	Clientes	Protección del derecho del cliente Seguridad para la información que suministra el cliente	Real	Positivo	Departamento de RSE
29	**Reducción de Desigualdades**	Consumidores financieros	Mejora en el acceso a servicios financieros	Real	Positivo	Departamento de RSE

5 NUESTRA GESTIÓN ECONÓMICA

ÍNDICE
1. CARTA DE NUESTRO MÁXIMO REPRESENTANTE DE LA EMPRESA
2. SOBRE NUESTRO REPORTE
3. ¿QUIÉNES SOMOS?
4. NUESTRO ENFOQUE EN SOSTENIBILIDAD
5. NUESTRA GESTIÓN ECONÓMICA
6. NUESTRA GESTIÓN AMBIENTAL
7. NUESTRA GESTIÓN SOCIAL
8. ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

DESEMPEÑO ECONÓMICO

(Estándar 201 (2016), Contenido 204-1, 205-1, 205-2 y 205-3

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

Contenido 3-3: Gestión de temas materiales

El ejercicio realizado a través del proceso de materialidad y el resultado de los impactos reales y potenciales, se expresan en este apartado. El objetivo general que persigue la materialidad es el de determinar el contenido del Informe y los aspectos clave para que la gestión maximice su impacto en el desarrollo sostenible; incluyendo las actividades, la repercusión, y las expectativas y los intereses prioritarios de los grupos de interés y propios del Banco. En ese sentido, en el punto de Análisis de Materialidad, se explican los pasos que se siguieron para la determinación de lo que es material (estratégico) para el Banco.

Por su parte, la gestión de nuestro negocio integra la generación de resultados financieros con la creación de valor social y el cuidado del medio ambiente. Ofrecemos servicios y productos financieros adaptados a las diferentes necesidades de los segmentos que atendemos, a través de una amplia red de oficinas repartidas en ocho Departamentos.

La creación de valor en el Banco está encaminada a ser un trabajo articulado con los grupos de interés, quienes desempeñan acciones y responsabilidades, generando impacto, que se traduce visualiza en nuestra matriz de impactos. Un aspecto relevante de esta relación es la eficiencia aplicada a nuestros procesos, a fin que la gestión sea más productiva y genere más impacto desde el negocio, y también en el desarrollo sostenible brindando inclusión social y cuidando el ambiente. Además, es un aspecto relevante para nuestra gestión ambiental, ya que el uso correcto de los recursos de forma eficiente es clave para la minimización de riesgos ambientales y la lucha por el cambio climático.

Durante 2022 se consolidó el proceso de transformación digital orientado a ofrecer un servicio de calidad a través de una excelente experiencia al cliente, profundizando el autoservicio a través de canales de atención alternativos. Es así que se continuó con el impulso al uso de la banca digital GanaMóvil y GanaNet, que cuentan con 395.072 y 484.983 clientes activos, respectivamente, promoviendo así el acceso de los clientes a la banca a distancia. De igual forma, se continuó con los servicios complementarios generadores de otros ingresos operativos que marchan en forma paralela al crecimiento de cartera en las Bancas Empresas y Minorista.

Algunos de los componentes de gestión en relación al desempeño económico del Banco, están conformados por la Misión, el Plan Operativo Anual (POA), el Cuadro de Mando Integral (CMI) y Norma de Crédito, entre otros. Entre los componentes de gestión se encuentran el Plan Estratégico y el Presupuesto. Lo que se busca, es que las acciones realizadas durante la gestión tuvieran un impacto “real positivo” sobre temas enfocados en los grupos de interés (accionistas, reguladores, funcionarios, clientes).

ÍNDICE

1. CARTA DE NUESTRO MÁXIMO REPRESENTANTE DE LA EMPRESA

2. SOBRE NUESTRO REPORTE

3. ¿QUIÉNES SOMOS?

4. NUESTRO ENFOQUE EN SOSTENIBILIDAD

5. NUESTRA GESTIÓN ECONÓMICA

6. NUESTRA GESTIÓN AMBIENTAL

7. NUESTRA GESTIÓN SOCIAL

8. ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

En lo referente al tema material presencia en el mercado, el Banco Ganadero genera un impacto real positivo, ya que tiene salarios fijados por encima del salario mínimo nacional, lo cual impacta de manera positiva a la economía del país, y por supuesto, al bienestar económico de los trabajadores. Se destaca que nuestras políticas apelan a la igualdad de condiciones, por lo que no distinguen género, raza, color, religión u otro rasgo.

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

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

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

Estos aspectos se gestionan a través del Norma de Riesgo Integral, Norma de Riesgo Operativo, Instructivo y Metodologías de Riesgo Integral y Metodologías de Riesgo Operativo. En el Código de Ética se estipulan los comportamientos deseados en referencia a nuestros distintos grupos de interés, promoviendo de esta manera, un entorno libre de corrupción; formas de soborno, que incluyen favores o regalos como resultado de relaciones funcionales (aunque fueran desinteresados).

Estos comportamientos en el marco de las relaciones externas a nivel sector público y de gobierno, con financiadores, proveedores de bienes y servicios o clientes. De igual forma, en el marco de las relaciones internas, el documento establece la obligatoriedad de denuncia ante sospecha de comportamientos inadecuados de otros trabajadores o terceros y de comunicación a las instancias correspondientes cuando se tenga–conocimiento de hechos relacionados con la legitimación de ganancias ilícitas y el financiamiento del terrorismo, cometidos o en los que estén involucrados trabajadores, clientes o terceros.

Estos aspectos son contemplados también en las Políticas Generales, la Norma de Prevención de Riesgo de Legitimación de Ganancias Ilícitas, Financiamiento del Terrorismo y Financiamiento de la Proliferación de Destrucción Masiva (LGI/FT y FPADM) y Norma de Prevención del Fraude.

Estándar 201 (2016): Desempeño Económico

Principales resultados

El Banco Ganadero obtuvo resultados positivos durante el año 2022, a pesar de que los niveles de actividad económica se han visto afectadas por la coyuntura política en el país. Otra restricción presentada es la fijación de tasas de interés activas ante el aumento de las tasas de financiamiento que siguen presionando el margen financiero. El cumplimiento de metas cuantitativas en el sector productivo y vivienda social fue otro desafío importante, así como la administración de la mora en la cartera de créditos y la recuperación de los créditos diferidos y con prórroga resultado de la pandemia.

Se mantuvieron los indicadores de solvencia, liquidez, calidad de cartera y rentabilidad frente a la gestión anterior. La gestión de cartera diferida mediante la cobranza y reprogramaciones fueron fundamentales para reducir de $us 39,6 millones de cartera diferida que representaban el 2.6% del total de la cartera, se finaliza la gestión con solo 26.4 MM (1.6% del total de la cartera), a ello se unen, el efectivo control de la mora, el crecimiento de cartera y el crecimiento en ingresos operativos que permitieron al Banco estar ubicado entre las principales entidades en rentabilidad y calidad de cartera por encima del promedio del sistema. Un logro importante para la entidad fue superar los $us 2.500 millones de dólares en Activos y Contingentes, con un crecimiento de 6.11% en el 2022. Asimismo, el Banco llegó a $us 1.661 millones en Cartera (7.5% de crecimiento) y $us 1.697 millones en depósitos (10.7% de crecimiento).

En el área de eficiencia se continuo con el papel proactivo de nuestra entidad para ofrecer servicios financieros mediante nuestros canales digitales, puntos kioscos Smart. Se debe recordar que el Banco Ganadero fue la primera entidad de Bolivia en abrir una caja de ahorro de manera remota a través del GanaMóvil. En la gestión 2022, el desafío era mejorar nuestros índices de eficiencia y de atención al público para que los canales transaccionales sean lo más eficiente posible. Si bien las inversiones efectuadas durante la gestión, relacionadas a la transformación digital de la entidad, impactaron en los resultados de la gestión, se espera que el valor que se crea en las futuras gestiones sea muy superior a las citadas.

Principales indicadores de desempeño económico

Indicador	Unidad de medida	Dato 2022
Cartera bruta	Millones de dólares	1.661.378.212
Cartera vigente	Miles de dólares	1.629.631.879
Obligaciones c/el público	Miles de dólares	1.774.859.735
Activos	Miles de dólares	2.524.301.611
Patrimonio	Millones de dólares	149.243.192
Utilidades del periodo o gestión	Millones de dólares	14.925.114
Índice de mora	Porcentaje	1,91
ROE	Porcentaje	10,26
Coeficiente de adecuación patrimonial	Porcentaje	11,00

ÍNDICE

1. CARTA DE NUESTRO MÁXIMO REPRESENTANTE DE LA EMPRESA

2. SOBRE NUESTRO REPORTE

3. ¿QUIÉNES SOMOS?

4. NUESTRO ENFOQUE EN SOSTENIBILIDAD

5. NUESTRA GESTIÓN ECONÓMICA

6. NUESTRA GESTIÓN AMBIENTAL

7. NUESTRA GESTIÓN SOCIAL

8. ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

Principales variables financieras

Entre las principales variables financieras se destacan las siguientes:

Liquidez

El Banco incrementó de manera importante sus activos líquidos en $us 35.3 millones (8.49%). Es importante destacar, que los niveles de liquidez actuales le permiten cumplir, con holgura, al Banco Ganadero, los ratios de liquidez comprometidos en las emisiones de Bonos Senior y Subordinados de la entidad.

Depósitos y Obligaciones

Los depósitos del Banco subieron en $us 159.7 millones (10.72%) para llegar a un saldo de $us 1.649 millones.

Los depósitos a la vista disminuyeron en $us -26.52 millones (-8.53%); los depósitos en caja de ahorro subieron en $us 107.93 millones (27.70%) con importante crecimiento de la cuenta GanaDoble; los DPF's subieron en $us 78.33 millones (9.93%).

Las obligaciones con bancos y entidades de Financiamiento disminuyeron en $us -64,28 millones (-14.92%) debido a menores operaciones con el BCB y entidades financieras. Durante toda la gestión, el Banco Ganadero cumplió con los ratios financieros exigidos en su Programa de Emisiones de Bonos Senior y Bonos Subordinados (Liquidez, Solvencia y Calidad de Cartera).

Patrimonio

El Patrimonio del Banco Ganadero alcanzó la cifra de $us 149.2 millones, con un crecimiento de $us 7.4 millones (5.23%) en la gestión. La capitalización de utilidades de la anterior gestión y los resultados del 2022 explican el crecimiento anterior. El Coeficiente de Adecuación Patrimonial a diciembre 2022, fue 11.0%

Resultados

Las Utilidades del Banco Ganadero alcanzaron $us 14.9 millones, menor en $us 1.8 millones a las del año anterior (-11.2%).

El margen financiero fue de $us 68.3 millones, superior al de la gestión anterior en $us 5 millones (7.9%). El Banco tuvo mayores ingresos por el crecimiento de cartera, así como la recuperación de cartera Vencida y cartera en Ejecución.

Los ingresos operativos netos se mantuvieron en niveles similares a la gestión anterior llegando a ser $us 29.35 millones con un aumento en comisiones de $us 685 mil (2.39%).

El cargo neto de Previsiones fue de $us 11.9 millones mayor al registrado el año anterior debido al incremento de la mora de la cartera por el vencimiento de préstamos diferidos y las dificultades ocasionadas en la cobranza de créditos localizados en la región de Santa Cruz afectados por las protestas cívicas de la región en el último trimestre.

Los gastos administrativos sumaron $us 58.5 millones, superior en $us 5 millones al registrado el año anterior (9.37%). El crecimiento en inversiones de servicios contratados y el reforzamiento de recursos humanos en el Banco relacionados al proyecto de innovación de la entidad explican la diferencia.

El impuesto a las utilidades fue de $us 12.4 millones de dólares. El total de pagos de impuestos entre IUE, IUE adicional e IVA no compensado representan más del 50% de las utilidades de la entidad.

Las utilidades después de impuestos alcanzaron a $us 14.9 millones que representan un ROA de 0.60% y un ROE de 10.26%.

Contenido 201-1: Valor económico directo generado y distribuido

Datos sobre desempeño económico 2022	Expresado en dólares
Valor Económico Generado y Distribuido	
i. Valor económico directo generado: ingresos	68,324,478.00
iii. Valor económico distribuido: salarios y beneficios de los empleados	25,298,838.21

PRESENCIA EN EL MERCADO

(Estándar 202 (2016), Contenido 202-1, Contenido 202-2)

Contenido 202-1: Ratios entre el salario de categoría inicial estándar por género y el salario mínimo local

Esquema de retribución

Banco Ganadero tiene un esquema de retribución e incentivos que acompaña el desarrollo organizacional. Como Banco Múltiple, contempla sanas prácticas en materia de beneficios y compensaciones monetarias y no monetarias, buscando acompañar al personal en su desarrollo profesional y personal, brindando estabilidad y reconocimiento por las labores que realizan.

Esto se sustenta en la equidad interna y competitividad externa, cuya base se centra en la valoración de puestos; así como también en la información salarial del mercado, permitiendo de esta manera, elaborar una escala salarial competitiva.

En este sentido, la definición de la escala salarial se determina por el cargo y no así por la persona, lo cual garantiza una igualdad de género.

Relación de cargos	Total
Mujeres en cargos gerenciales	7,69%
Varones en cargos gerenciales	92,31%

Contenido 202-2: Proporción de altos ejecutivos contratados en la comunidad local

Alta gerencia

La alta gerencia está compuesta por el plantel ejecutivo del Banco conformado por el Gerente General y los gerentes de área o instancias equivalentes. Bajo el liderazgo y mandato de Directorio, la alta gerencia de Banco Ganadero conduce la organización hacia el logro de la visión y misión institucionales.

El 100% de los cargos de la alta gerencia es ocupado por profesionales bolivianos.

ÍNDICE
1. CARTA DE NUESTRO MÁXIMO REPRESENTANTE DE LA EMPRESA
2. SOBRE NUESTRO REPORTE
3. ¿QUIÉNES SOMOS?
4. NUESTRO ENFOQUE EN SOSTENIBILIDAD
5. NUESTRA GESTIÓN ECONÓMICA
6. NUESTRA GESTIÓN AMBIENTAL
7. NUESTRA GESTIÓN SOCIAL
8. ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

ANTICORRUPCIÓN

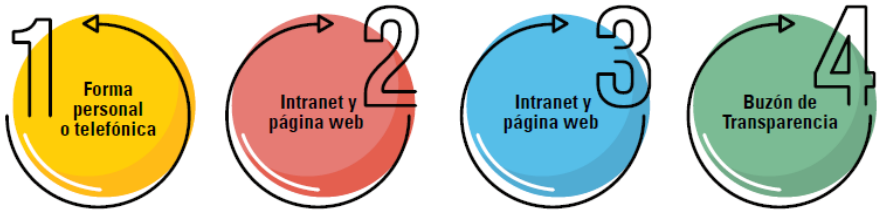
(Estándar 205 (2016), Contenido 205-1, Contenido 205-2, Contenido 205-3)

Estándar 205 (2016): Anticorrupción

Canales 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, que se describen con mayor detalle en el Código de Ética y Código de Conducta.

Las instancias y canales para efectuar las denuncias son:



Capacitaciones

En el marco de la capacitación en gestión ética, con una cobertura del 98.7% del personal, y de prevención de legitimación de ganancias ilícitas y financiamiento al terrorismo, con una cobertura del 100% del personal, se incluyen los mecanismos e instancias de denuncia que aplican a procedimientos anticorrupción tipificados en el Código de Ética y en los componentes de gestión asociados al tratamiento de este tema.

Adicionalmente, entre otros componentes de gestión, existen normas anticorrupción en el relacionamiento con públicos internos y externos como ser procedimientos para los aportes (Donación), que determina que todas las organizaciones beneficiarias de aportes en donación, deben ser instituciones sin fines de lucro y formalmente establecidas, donde también se aplican procedimientos que aseguran la no vinculación con personal ejecutivo y miembros del Directorio.

Por su parte, la Norma de Prevención de Legitimación de Ganancias Ilícitas, Financiamiento del Terrorismo y Financiamiento de la Proliferación de Armas de destrucción Masiva (LGI/FT y FPADM) y la Política Conozca a su Cliente, establece que todas las operaciones bancarias de los trabajadores y clientes del Banco deben ser monitoreadas; así como los accesos a información de clientes, sus cuentas y operaciones deben ser registradas. Finalmente, existen procedimientos de *due dilligence* (debida diligencia) que se aplican a fin de conocer a los funcionarios, clientes y usuarios, accionistas, directores, bancos extranjeros y proveedores que interactúan con el Banco.

Contenido 205-1: Operaciones evaluadas en función de los riesgos relacionados con la corrupción

Durante esta gestión, se registró un presunto hecho delictivo relacionado a tarjeta de crédito en plaza Sucre.

En el marco de lo dispuesto en el Art. 8, Libro 3°, Título V, Capítulo II, Sección 3 de la RNSF, se detallan los criterios que identifican el Hecho delictivo:

Materialización de un Evento de Riesgo Operativo (Fraude Interno) que involucra la comisión de un hecho delictivo.

Producto de la revisión realizada e irregularidades identificadas se clasifica el evento como presunto Hecho delictivo por Fraude Interno.

A la fecha, se está realizando la autoevaluación de Riesgo Operativo a los procesos implicados, revisión a los controles vulnerados, así como las medidas correctivas a tomar, además de cualquier otro hecho relevante inherente al presente caso.

Contenido 205-2: Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción

Nro.	Nombre de curso y/o capacitación	Cargo	Ejecutado/ no ejecutado
1	Inducción: prevención de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y/o delitos precedentes	Personal nuevo	Ejecutado
2	Prevención de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y/o delitos precedentes	Todo el personal	Ejecutado
3	Lavado de dinero: diversos temas relacionados a la prevención	Responsables de UIF	Ejecutado
4	Riesgo operativo para no responsables / responsables	Todo el personal	Ejecutado
5	Metodología gestión del fraude	Líder y Analistas	Dado de baja por el área
6	Prácticas bancarias para un buen gobierno corporativo	Gerentes de 1er línea y directores	Reprogramado 2023
7	Gestión de riesgo en LGI/FT/DP	Subgerente, Supervisor y Analistas de Prevención y Cumplimiento	Ejecutado
8	Actualización sobre las sanciones a Rusia: comprensión de su alcance	Subgerente y Analista de Prevención y Cumplimiento	Ejecutado
9	1er. Congreso latinoamericano de prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo COPLAFT 2022	Subgerente de Prevención y Cumplimiento	Ejecutado
10	1er. Congreso latinoamericano de prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo COPLAFT 2022	Gerente de Riesgo Integral	Ejecutado

6 NUESTRA GESTIÓN AMBIENTAL

ÍNDICE

1. CARTA DE NUESTRO MÁXIMO REPRESENTANTE DE LA EMPRESA

2. SOBRE NUESTRO REPORTE

3. ¿QUIÉNES SOMOS?

4. NUESTRO ENFOQUE EN SOSTENIBILIDAD

5. NUESTRA GESTIÓN ECONÓMICA

6. NUESTRA GESTIÓN AMBIENTAL

7. NUESTRA GESTIÓN SOCIAL

8. ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

DESEMPEÑO AMBIENTAL

Estándar 301 (2016), Contenido 301-1, 303-5, 302-1, 305-1 y 305-2

Contenido 3-3: Gestión de temas materiales

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

Contenido 3-3: Gestión de temas materiales

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.

Definimos un Sistema de Gestión Ambiental que tiene como objetivo reducir los consumos e integrar variables ambientales en los procesos, con foco en la prevención y mitigación de los riesgos e impactos ambientales.

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.

Para ello, contamos con lineamientos medioambientales que involucra además un sistema de gestión de riesgos ambientales y sociales para su cartera Empresarial, Pyme y Productiva.

Pese a los esfuerzos y algunas acciones recientemente iniciadas, esta gestión identificamos dos temas potenciales negativos relacionados a la energía y emisiones que tomaremos en cuenta en un mediano plazo, a fin de introducirlas en nuestra operativa diaria. De igual manera, se detecta la oportunidad de diseño de productos verdes, que también serán puestos a consideración en un mediano plazo y esto repercutirá en beneficio del medio ambiente y nuestros clientes.

Contribuimos con la desaceleración del Cambio Climático a través de la gestión de la huella de carbono, minimizando el impacto de los recursos críticos, compensando las emisiones no evitadas y realizando análisis de Riesgo Ambiental y Social de nuestra cartera.

GESTIÓN DE MATERIALES

Estándar 301 (2016), Contenido 301-1

Contenido 301-1

Programa de gestión ambiental

El 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.

Esta gestión dimos un **impulso al programa de gestión de residuos**, al haber implementado un **Sistema de Gestión de Residuos Sólidos** que va en línea con el programa de gestión ambiental del Banco, se concretó una alianza estratégica con la Fundación para el Reciclaje (FUNDARE), a fin de contar con los servicios de implementación de un sistema de gestión de residuos sólidos y la medición de la huella de carbono, que en conjunto aportarán a la gestión ambiental del Banco y al desempeño de RSE.

Este programa, nace como un piloto pensado inicialmente para las 10 oficinas más grandes del Banco Ganadero en plaza Santa Cruz. Para ello, se contrató a través de la Fundación, una asociación de mujeres recicladoras quienes recolectan y recuperan el material, para luego transportarlo a los centros de acopio para su reclasificación y recuperación.

La asociación entrega el material reciclable recuperado a las Empresas Recicladoras, quienes compran aquel material reciclable, con el fin de otorgarles una nueva vida y así completar la cadena del reciclaje.

Tomando en cuenta que este proyecto inició en el mes de septiembre, durante los meses de noviembre y diciembre se obtuvo los siguientes resultados:

Tipo de Residuos	Toneladas	Destino Final
Papel	0,679	Empacar
Cartón	0,046	Empacar
PET – Botellas Plásticas	0,048	Empacar
Plásticos (VARIOS)	0,045	Empacar
Vidrio	0,073	Intermediarios
Metal – Chatarra	0,011	CEDARE
Otros	0,082	Intermediarios
Total	0,984	

Contenido 301-1: Materiales utilizados por peso o volumen

Parte de nuestra gestión ambiental está dada por la concientización entre los funcionarios, en primera instancia, capacitando con la Fundación a las distintas áreas convocadas, también a objeto de impulsar el diálogo y transmitir nuestro compromiso sustentable.

Durante este año, el principal enfoque fue en la implementación del mencionado sistema de gestión de residuos sólidos.

ÍNDICE

1. CARTA DE NUESTRO MÁXIMO REPRESENTANTE DE LA EMPRESA

2. SOBRE NUESTRO REPORTE

3. ¿QUIÉNES SOMOS?

4. NUESTRO ENFOQUE EN SOSTENIBILIDAD

5. NUESTRA GESTIÓN ECONÓMICA

6. NUESTRA GESTIÓN AMBIENTAL

7. NUESTRA GESTIÓN SOCIAL

8. ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

GESTIÓN DE LA ENERGÍA

(Estándar 302 (2016), Contenido 302-1)

Estándar 302 (2016): Energía

Contenido 302-1: Consumo de energía dentro de la organización (*)

Para el Banco Ganadero es importante la mitigación de emisiones con foco en la energía. Para ello estamos alineando nuestra estrategia a mediano y largo plazo, haciendo foco en la mitigación de la energía eléctrica que, aunque aún no contamos con el dato exacto, incide en un alto porcentaje en nuestra huella.

Si bien tampoco contamos con objetivos propuestos, entre algunas acciones que se realizan desde hace varias gestiones destacan las siguientes:

Programas de concientización e iniciativa ambientales

Anualmente se lleva adelante la Campaña denominada "Uso racional de energia eléctrica para conservar el medio ambiente", la cual 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.
2. **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.
4. **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.

De igual manera, siguen vigentes iniciativas como:

1. **Recambio progresivo de luminarias** por LED en edificios centrales y sucursales.
2. **Regulación de temperaturas** confort y tiempos (horarios) de uso de aire acondicionado en oficina central Santa Cruz.
3. **Utilización de películas reflectivas** en domos de techo de la oficina central.
4. **Utilización de sistemas de climatización** fan coil en edificios centrales, uso de paneles solares en tres oficinas.

100%

Oficinas con tecnología LED

5%

Oficinas con paneles solares

100%

Nuevas oficinas con aires acondicionados ecológicos

ÍNDICE

1. CARTA DE NUESTRO MÁXIMO REPRESENTANTE DE LA EMPRESA

2. SOBRE NUESTRO REPORTE

3. ¿QUIÉNES SOMOS?

4. NUESTRO ENFOQUE EN SOSTENIBILIDAD

5. NUESTRA GESTIÓN ECONÓMICA

6. NUESTRA GESTIÓN AMBIENTAL

7. NUESTRA GESTIÓN SOCIAL

8. ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

Contenido 305-1: Emisiones directas de GEI

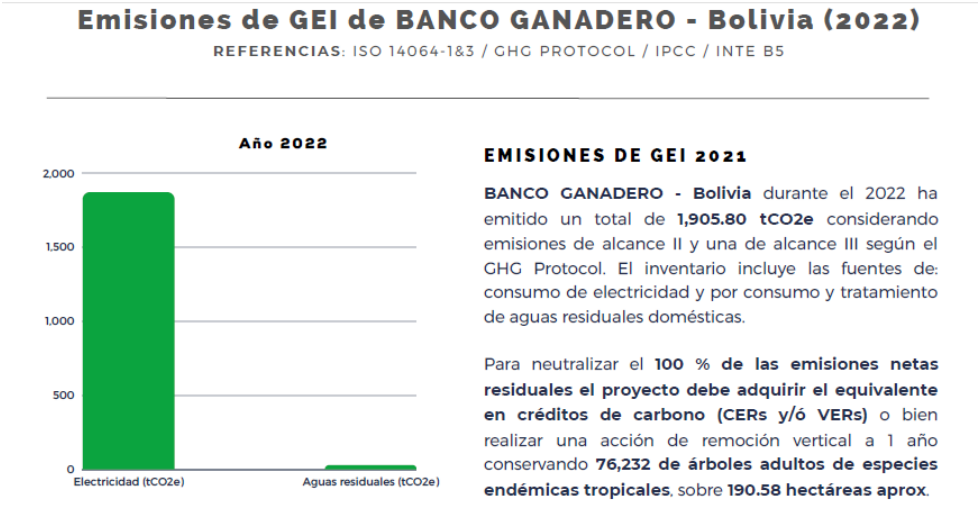
Medición de la huella de carbono

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

La metodología utilizada abordó el proceso de recolección y actualización de información esencial para el desarrollo y mantenimiento de los inventarios de Gases de Efecto Invernadero (GEI) en la institución centrándose en el cumplimiento de los estándares internacionales en 8 departamentos de Bolivia donde el Banco tiene operaciones en agencias físicas y ATMs.

El consumo de energía del Banco se registró en una plataforma especializada que consolida los datos de consumo de las oficinas a nivel nacional. Los registros toman en cuenta variaciones en precio por demanda máxima y nivel de consumo.

Sin embargo, es importante recalcar que el Banco realiza actividades para minimizar su consumo de energía eléctrica. En ese sentido, algunos datos se encuentran incluidos en el informe de medición de gases de efecto invernadero o huella de carbono, realizado esta gestión el inventario –entre otros- incluye las fuentes de consumo de electricidad.



Este resumen detalla la metodología empleada para identificar y cuantificar las fuentes de emisiones de GEI de alcance I, II y III (GHG Protocol) o directas e indirectas significativas (ISO 14064-1 & 3), como parte de un proceso de mejora continua, así como la ruta seguida para garantizar la calidad y confiabilidad de los datos del inventario para el seguimiento y reporte efectivo de las iniciativas de reducción de emisiones de GEI en el transcurso del tiempo.

Metodología utilizada

Se aplica un enfoque de control operacional para el inventario de GEI, y se consideran emisores principales como el consumo de energía eléctrica (alcance II) y el consumo de aguas y su respectivo tratamiento como agua residual de origen doméstico.

El procedimiento aplica en el marco del cumplimiento del programa Ecosector Bolivia para la medición y el reporte del inventario de GEI de la organización Banco Ganadero.

ÍNDICE

1. CARTA DE NUESTRO MÁXIMO REPRESENTANTE DE LA EMPRESA

2. SOBRE NUESTRO REPORTE

3. ¿QUIÉNES SOMOS?

4. NUESTRO ENFOQUE EN SOSTENIBILIDAD

5. NUESTRA GESTIÓN ECONÓMICA

6. NUESTRA GESTIÓN AMBIENTAL

7. NUESTRA GESTIÓN SOCIAL

8. ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

El equipo responsable del Departamento de Responsabilidad Social Empresarial (RSE), con el apoyo del área de Administración, son responsables de la ejecución y desarrollo del inventario de GEI, siguiendo las normas: NB ISO 14064-1:2020, NB ISO 14064-3:2021 e INTE B5:2021 de Costa Rica, GHG Protocol e IPCC.

Esta metodología para el inventario de GEI no limita a la organización proponer o integrar nuevas metodologías de medición, expansión de fuentes de GEI o cuantificación de la huella de carbono organizacional con nuevos alcances.

Factores de emisión utilizados

En la instancia, se dio a conocer los resultados de las mediciones de emisiones de gases de efecto invernadero (GEI), y también experiencias de éxito en el proceso de compensación que están aplicando las empresas del Programa ECOSECTOR.

Se contó con la presencia del representante de la empresa GreenCloud, con quien trabajamos en la gestión de indicadores, una estrategia de neutralización de emisiones y compensación de GEI y nuestro desempeño climático en general. Banco Ganadero aportando a minimizar el impacto al medio ambiente.

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

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

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

Se obtuvo los siguientes resultados:

1,905.80
toneladas de dióxido de carbono equivalente (tCO2e) emitidas durante el 2022.

76,232
de árboles adultos se deben conservar para remover las emisiones de GEI del 2022 en 1 año.

1,888.80
kilogramos de dióxido de carbono equivalente (tCO2e) por colaborador.

Banco Ganadero se alinea así a la tendencia mundial por el cuidado del medio ambiente y a contribuir con los objetivos del desarrollo sostenible (ODS).

ÍNDICE

1. CARTA DE NUESTRO MÁXIMO REPRESENTANTE DE LA EMPRESA

2. SOBRE NUESTRO REPORTE

3. ¿QUIÉNES SOMOS?

4. NUESTRO ENFOQUE EN SOSTENIBILIDAD

5. NUESTRA GESTIÓN ECONÓMICA

6. NUESTRA GESTIÓN AMBIENTAL

7. NUESTRA GESTIÓN SOCIAL

8. ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

Iniciativas de compensación

***Sembrando Futuro*,** así se denominó la actividad de reducción de la huella ambiental de la comunidad de empresas sostenibles que forman parte del Programa ECOSECTOR de la Fundación para el Reciclaje (FUNDARE), con quien recientemente firmamos una alianza estratégica. En la oportunidad compensamos las emisiones de carbono (CO2) producidas por nuestra actividad, a través de la arborización con plantines de especies nativas como el Tajibo y la Pajarilla, muy representativos de nuestra ciudad.

De igual manera, el Banco Ganadero participa y apoya eventos relacionados al medio ambiente. Esta gestión participamos del evento de lectura de resultados **"La ruta hacia una Bolivia cero emisiones".**

En la instancia, se dio a conocer los resultados de las mediciones de emisiones de gases de efecto invernadero (GEI), y también experiencias de éxito en el proceso de compensación que están aplicando las empresas del Programa ECOSECTOR.

Se contó con la presencia de expertos y empresas que ya miden su huella de carbono, gestionan indicadores y elaboran estrategias de neutralización de emisiones y compensación de GEI y nuestro desempeño climático en general.

Impacto ambiental en Cartera

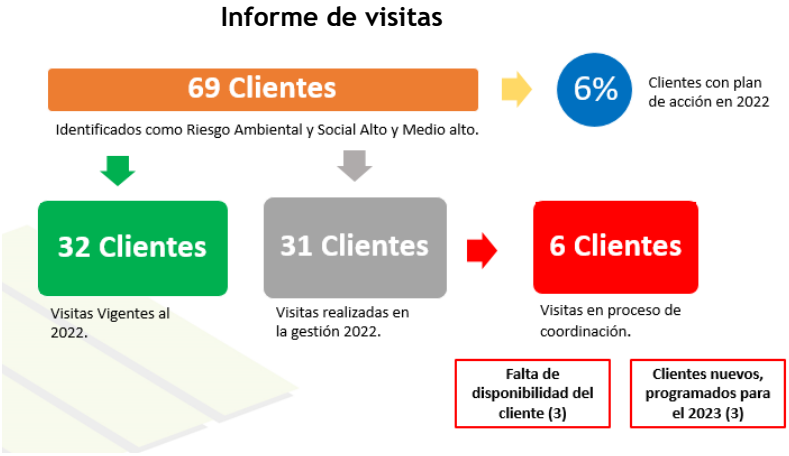
(Tema NO GRI)

Contenido No GRI

Banco Ganadero implementa su sistema de evaluación de gestión de riesgos sociales y ambientales que permite incluir en el giro del negocio la evaluación de riesgos socio-ambientales, alcanzando el 90% de su cartera, bajo un minucioso procedimiento incluido en la evaluación del riesgo crediticio para la cartera empresarial y PYME.

Durante la gestión 2022, se mantiene la documentación y reglamento de la operativa y funcionamiento de este sistema, así como la capacitación correspondiente a todos los analistas de créditos.

El Banco cuenta con una auditoría ambiental para identificar el impacto de la introducción del sistema SARAS, donde se continúa ajustando y optimizando los procesos de este sistema. Así mismo, se mantiene vigente la lista de actividades excluidas, por representar un gran impacto ambiental negativo. Agregado a ellos, contamos con un programa de concientización interno, una lista de actividades excluidas por representar un impacto ambiental negativo. El informe de visitas de riesgo ambiental y social para clientes de riesgo alto y medio alto, se presenta en el siguiente esquema:



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

7 NUESTRA GESTIÓN SOCIAL

ÍNDICE

1. CARTA DE NUESTRO MÁXIMO REPRESENTANTE DE LA EMPRESA

2. SOBRE NUESTRO REPORTE

3. ¿QUIÉNES SOMOS?

4. NUESTRO ENFOQUE EN SOSTENIBILIDAD

5. NUESTRA GESTIÓN ECONÓMICA

6. NUESTRA GESTIÓN AMBIENTAL

7. NUESTRA GESTIÓN SOCIAL

8. ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

DESEMPEÑO SOCIAL

(Estándar 400 (2016), Contenido 401-1, 401-1, 403-1, 416-1, 418-1, 205-2 y 205-3

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

Contenido 3-3: Gestión de temas materiales

Para el Banco Ganadero el enfoque de gestión del Banco en materia de gestión de los recursos humanos, busca contribuir al desarrollo de las oportunidades laborales y a la construcción de un ambiente satisfactorio para todos los funcionarios.

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 Equipos Ágiles, Jefes y Gerentes de Área.

ÍNDICE

1. CARTA DE NUESTRO MÁXIMO REPRESENTANTE DE LA EMPRESA

2. SOBRE NUESTRO REPORTE

3. ¿QUIÉNES SOMOS?

4. NUESTRO ENFOQUE EN SOSTENIBILIDAD

5. NUESTRA GESTIÓN ECONÓMICA

6. NUESTRA GESTIÓN AMBIENTAL

7. NUESTRA GESTIÓN SOCIAL

8. ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

Responsabilidad del área de Recursos Humanos

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

Por su parte, es importante destacar que el Banco cuenta con un alto porcentaje de empleados con salarios mínimos pero que, sin embargo, están por encima al salario mínimo nacional.

Durante la gestión 2022 seguimos trabajando en la incorporación de prácticas laborales relacionadas con competencias de gestión y liderazgo. Así también mantenemos las actividades y proyectos que permitan la adopción de una cultura que incorpore a la tecnología los esquemas colaborativos de trabajo y la agilidad en nuestra forma de lograr los resultados.

Banco Ganadero mantiene su compromiso de trabajar bajo un modelo de cultura organizacional que se sustenta en valores como responsabilidad, espíritu de servicio, confianza, ética e integridad, dinamismo e innovación y responsabilidad social que guían nuestra forma de hacer las cosas y nuestro desempeño.

La dimensión social en relación con los "Funcionarios", se gestiona a través de nuestra visión y los siguientes componentes de gestión:

Tema material	Grupo de interés	Componente de gestión
Empleo	Funcionarios	Política de retención de talentos
Cambios operacionales	Funcionarios	Política de sucesión de la Alta Gerencia
Salud y seguridad	Funcionarios	Comité de Higiene y Seguridad
Formación y educación	Funcionarios	Plan anual de capacitación (PAC)

Gestión del talento

Al cierre de 2022, Banco Ganadero brinda trabajo a 1.072 personas, 6% más que en la gestión pasada. La contratación de personal en el Banco se realiza priorizando personal local y bajo las modalidades provistas por ley, teniendo en cuenta la naturaleza del trabajo a realizar, existiendo distintos tipos de contratos:

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

Existen también otro tipo de contratos por casos especiales.

Detalle del personal

Área	Absoluto	Porcentaje
Gerencia General	1	0,09%
Auditoría	11	1%
Finanzas	24	2,239%
Operaciones	325	30,317%
Crédito	277	25,840%
Legal	15	1,399%
Planificación y proyectos	3	0,280%
Gestión de Personas (Recursos humanos)	7	1%
Tecnologías de información y comunicación	133	12,407%
Riesgos	55	5,131%
Otros	233	21,735%
Back Office	618	57,649%
Front Office	454	42,351%

ÍNDICE
1. CARTA DE NUESTRO MÁXIMO REPRESENTANTE DE LA EMPRESA
2. SOBRE NUESTRO REPORTE
3. ¿QUIÉNES SOMOS?
4. NUESTRO ENFOQUE EN SOSTENIBILIDAD
5. NUESTRA GESTIÓN ECONÓMICA
6. NUESTRA GESTIÓN AMBIENTAL
7. NUESTRA GESTIÓN SOCIAL
8. ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

Datos de impacto social

Cantidad de personas
2022: 1.072
2021: 1.009

Funcionarios por género

2021: 52% varones
48% mujeres
2020: 53% varones
47% mujeres

Inversión en capacitación
2021: USD. 51.937
2020: USD. 50.069

Capacitación

2022: 64.964 horas promedio
2021: 66.587 horas promedio

ÍNDICE
1. CARTA DE NUESTRO MÁXIMO REPRESENTANTE DE LA EMPRESA
2. SOBRE NUESTRO REPORTE
3. ¿QUIÉNES SOMOS?
4. NUESTRO ENFOQUE EN SOSTENIBILIDAD
5. NUESTRA GESTIÓN ECONÓMICA
6. NUESTRA GESTIÓN AMBIENTAL
7. NUESTRA GESTIÓN SOCIAL
8. ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

GESTIÓN DE TALENTO

(Estándar 401 (2016), Contenido 401-1, Contenido 401-2, Estándar 402 (2016), Contenido 402-1, Contenido 2-7, Contenido 2-8)

Contenido 401-1: Contrataciones de nuevos empleados y rotación de personal

Contratación y rotación de personal

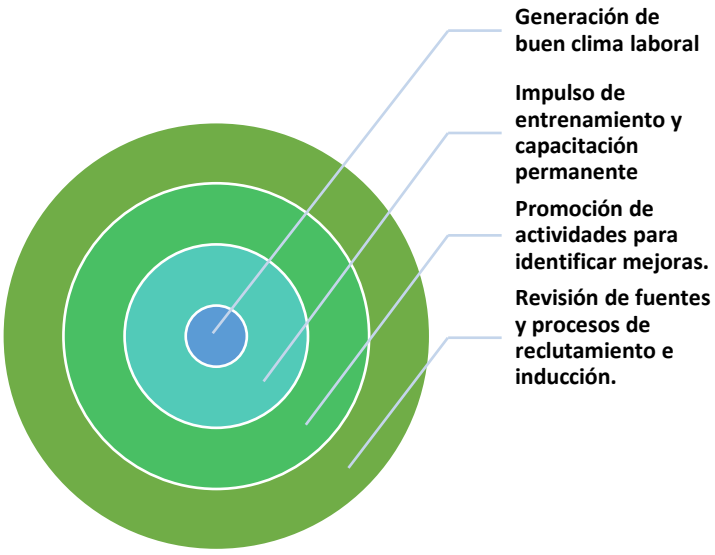
La gestión del talento es un pilar clave del área de Recursos Humanos. El responsable de selección y dotación de personal trabaja para proveer al Banco de un equipo talentoso y responsable.

En todos los procesos de selección se prioriza la contratación de empleo local en la localidad donde se realiza la búsqueda. Así, se privilegia el conocimiento de la zona y la movilidad interna, para generar mayores oportunidades de desarrollo de los funcionarios.

Además, en estos procesos se garantizan la transparencia y el respeto por la diversidad, la integridad humana y la privacidad de la información. Estos valores están incluidos en políticas y procesos formales del Banco que son conocidos por los candidatos en los procesos de selección y contratación.

Por otro lado, el Banco promueve el continuo desarrollo personal y profesional de sus funcionarios, lo cual se estipula en la Norma de Recursos Humanos, por lo que periódicamente promueve y comunica Promociones y Rotaciones internas.

Es por ello que dentro den Clima Laboral se considera lo siguiente:



ÍNDICE
1. CARTA DE NUESTRO MÁXIMO REPRESENTANTE DE LA EMPRESA
2. SOBRE NUESTRO REPORTE
3. ¿QUIÉNES SOMOS?
4. NUESTRO ENFOQUE EN SOSTENIBILIDAD
5. NUESTRA GESTIÓN ECONÓMICA
6. NUESTRA GESTIÓN AMBIENTAL
7. NUESTRA GESTIÓN SOCIAL
8. ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

Rotación de personal

La Rotación es una variable que nos ocupa, estamos realizando actividades para controlarla, al cierre de la gestión 2022 contábamos con 1072 colegas y hemos disminuido en 5,65 % en relación con la gestión 2021.

Rotación y desvinculación del personal	Porcentaje
Rotación de personal	15.35%

Antigüedad del personal

El compromiso de nuestro personal crece año tras año; nuestros 5,71 años de antigüedad así lo demuestran.

Antigüedad del personal	Porcentaje
Personal con antigüedad mayor a 5 años	49%
Personal con antigüedad entre 3 a 5 años	12%
Personal con antigüedad entre 1 a 3 años	21%
Personal con antigüedad menor a 1 año	19%

Tasa de contrataciones

Respecto a la cantidad total y la tasa de contrataciones de nuevos empleados durante el periodo objeto del informe, por grupo de edad, género y región, se presentan los siguientes cuadros que desglosan esta información.

Desglose por departamento	
Beni	0,00
Cochabamba	10,00
La Paz	20,00
Oficina Nacional	172,00
Oruro	3,00
Pando	3,00
Potosí	6,00
Santa Cruz	29,00
Sucre	7,00
Tarija	6,00
Total de empleados	**256**

Desglose por Grupo Etario	
Entre 18 a 30	49,22%
Entre 31 a 40	35,94%
Entre 41 a 50	12,89%
mayor a 50	1,95%
Total	**100%**

Desglose por Género	
Masculino	52%
Femenino	48%
Total	**100%**

Tasas de rotación

Respecto a la cantidad total y la tasa de rotación de personal durante el periodo objeto del informe, por grupo de edad, género y región presentamos los siguientes cuadros.

Desglose por Departamento	
Beni	0,00%
Cochabamba	20,59%
La Paz	87,80%
Oficina Nacional	16,14%
Oruro	9,76%
Pando	35,71%
Potosí	100,00%
Santa Cruz	22,38%
Sucre	19,15%
Tarija	18,92%
Total de empleados	**330%**

Desglose por Grupo Etario	
Entre 18 a 30	44,72%
Entre 31 a 40	42,22%
Entre 41 a 50	9,74%
mayor a 50	3,32%
Total	**100%**

Desglose por Genero	
Masculino	58%
Femenino	42%
Total	**100%**

Contenido 401-2: Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales

Beneficios laborales

Bono por cumplimiento de objetivos: El Banco otorga un incentivo económico de forma mensual o trimestral al personal que tiene asignado objetivos de productividad, comerciales individuales y por oficinas, y en función de la banca por recuperación de cartera asignada.

Bono incentivo: Otorga un incentivo económico al personal que tiene asignado objetivos gerenciales y a los equipos ágiles.

Bono feria: El Banco otorga una compensación económica al personal que es asignado a ferias o eventos corporativos en horarios distintos a la jornada laboral.

Bono facilitador interno: El Banco otorga una compensación económica para el personal que imparte capacitaciones internas.

Bono contabilidad: El Banco otorga una compensación económica para el personal que está asignado en el envío de información ASFI en horarios determinados y pasibles a multas diarias. Existe un Bono especial que el Banco otorga a través de una compensación económica para el personal que este asignado o se le deleguen tareas especiales únicamente con autorización de Gerencia General.

Bono reemplazo: El Banco otorga una compensación económica para el personal que reemplaza un puesto de trabajo de mayor jerarquía que el puesto que desempeña a partir del día 31 del reemplazo (tabla de acuerdo a niveles de cargo).

Bono asignación: El Banco otorga una compensación económica para el personal que cumple una asignación en una ciudad distinta de la que fue contratado.

Bono de transporte: El Banco otorga una compensación económica a quienes realizan gestiones de cobranza de forma recurrente, en compensación a los gastos incurridos en las visitas realizadas a los clientes del Banco.

Asimismo, Banco Ganadero S.A. reconoce la importancia de la flexibilidad laboral y personal por ello otorga una licencia para casamientos (2 días) y permisos para trámites personales (hasta 3 horas mensuales).

Además, el Banco dota de un seguro médico privado para cargos gerenciales.

También, contamos con convenios interinstitucionales para otorgar beneficios a funcionarios y sus familiares puedan beneficiarse de descuentos y otras formas de pago en la compra de productos o servicios.

Tarjeta de Crédito para los funcionarios bajo contrato indefinido. - Las Tarjetas para funcionarios se encuentran exentas del costo de mantenimiento y cuentan con tasa y plazos preferenciales. El límite de financiamiento es el equivalente de 1.5 veces el total ganado mensual del funcionario. Con las exclusiones establecidas en el Capítulo II, artículo 464 “Prohibiciones y Restricciones Operativas”, inciso c de la Ley de Servicios Financieros, el Banco no podrá otorgar créditos a los directores, síndicos, fiscalizadores internos, miembros del Comité directivo de créditos y otros comités especiales, durante el tiempo que dure su mandato, asesores permanentes, auditor interno, apoderados, demás funcionarios cuyas decisiones puedan comprometer la solvencia del Banco, y con prestatarios vinculados a estas personas.

Anticipos al personal. - El funcionario podrá solicitar el anticipo de un sueldo completo a pagarse en el mismo mes, para paliar situaciones de índole personal debidamente justificadas., previa autorización del Subgerente de Recursos Humanos y Jefe de Administración.

Ropa de trabajo. - El Banco proveerá al personal de atención directa al público o clientes y en función a presupuesto aprobado la dotación en calidad de ropa de trabajo.

Confraternización. - El Banco realiza eventos de confraternización para todos sus funcionarios con motivo de: Aniversario del Banco Ganadero S.A.; Día del Bancario y Fiestas de Fin de Año.

Club BANGAN. - La institución apoya al club en actividades deportivas y otras actividades de forma coordinada. Por tratarse de beneficios exclusivos para los funcionarios del Banco Ganadero, al momento del cese de la relación laboral, en consecuencia, cesan los beneficios antes mencionados, debiendo cancelar la totalidad de la deuda en aquellos casos donde este así estipulado.

Comunicación interna

El Banco impulsa conversaciones cercanas, 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:** Virtuales / 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.

ÍNDICE

1. CARTA DE NUESTRO MÁXIMO REPRESENTANTE DE LA EMPRESA

2. SOBRE NUESTRO REPORTE

3. ¿QUIÉNES SOMOS?

4. NUESTRO ENFOQUE EN SOSTENIBILIDAD

5. NUESTRA GESTIÓN ECONÓMICA

6. NUESTRA GESTIÓN AMBIENTAL

7. NUESTRA GESTIÓN SOCIAL

8. ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

Proyectos con la comunidad

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.

De igual manera, define diferentes tipos de abordaje en su trabajo con la comunidad, que van desde auspicios, aportes y convenios de trabajo. El trabajo social se enfoca en tres áreas fundamentales: Arte y Cultura; Educación; Deporte.

Establecemos alianzas con aquellos organismos que:

- Han utilizado metodologías para demostrar las necesidades comunitarias;
- Cuentan con un proyecto o idea de proyecto con impacto social positivo;
- Demuestran la forma en que utilizarán los recursos;
- Cuentan con un mínimo staff de profesionales especialistas o referentes con experiencia demostrada;
- Realicen reportes de sus actividades y logros.

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.

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 de 54%, considerado un buen puntaje dentro del rango.

Retención y fidelización de clientes

Por otro lado, el Banco realiza estudios de mercado para la introducción de nuevos productos y la evaluación de productos que ya se encuentran en el mercado. Así mismo, se logra medir la tasa de retención de clientes, la que se mantiene constante los últimos años en el 93,7%.

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.

Gestión de reclamos

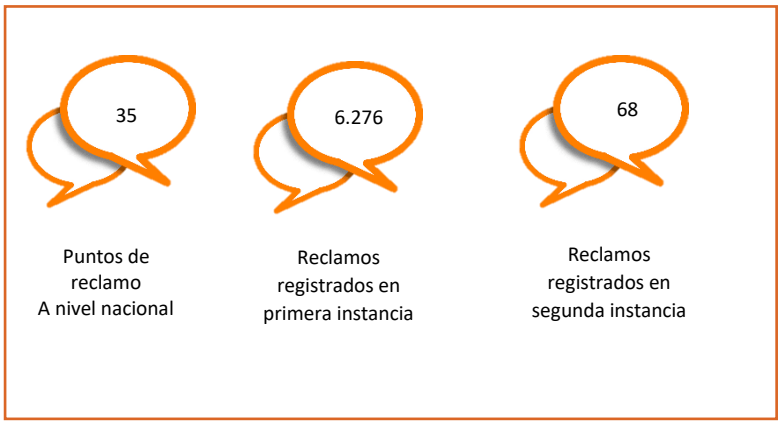
El Banco cuenta con mecanismos de reclamo que permiten a los consumidores expresar su desacuerdo en cuando a la calidad de la atención o temas relacionados. Las quejas son tomadas en cuenta para resolver problemas, mejorar productos, servicios y la atención al cliente.

Cada sucursal cuenta con canales de atención que responden como mecanismos de reclamo, además de contar el 100% de oficinas con un Punto de Reclamo.

Por su parte, constantemente evalúa los reclamos que ingresan al sistema, con el fin de atenderlos en tiempo y forma y a efectos de diagnosticar mejoras en el servicio que ofrecemos y evitar que decanten en reclamos.

Finalmente, se mantiene estricta confidencialidad y privacidad sobre los datos de los clientes.

Cantidad de reclamos y quejas



ÍNDICE
1. CARTA DE NUESTRO MÁXIMO REPRESENTANTE DE LA EMPRESA
2. SOBRE NUESTRO REPORTE
3. ¿QUIÉNES SOMOS?
4. NUESTRO ENFOQUE EN SOSTENIBILIDAD
5. NUESTRA GESTIÓN ECONÓMICA
6. NUESTRA GESTIÓN AMBIENTAL
7. NUESTRA GESTIÓN SOCIAL
8. ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

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.

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 Visa. Está dirigido a clientes que cuenten con una Tarjeta de Crédito y el cual consiste en la acumulación de puntos o millas para ser redimidos por pasajes en diferentes rutas nacionales e internacionales.

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

ÍNDICE

1. CARTA DE NUESTRO MÁXIMO REPRESENTANTE DE LA EMPRESA

2. SOBRE NUESTRO REPORTE

3. ¿QUIÉNES SOMOS?

4. NUESTRO ENFOQUE EN SOSTENIBILIDAD

5. NUESTRA GESTIÓN ECONÓMICA

6. NUESTRA GESTIÓN AMBIENTAL

7. NUESTRA GESTIÓN SOCIAL

8. ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

CAPACITACIÓN A COLABORADORES

(Estándar 404 (2016), Contenido 404-1, Contenido 404-2, Contenido 404-3)

Estándar 404 (2016): Formación y educación

Contenido 404-1: Promedio de horas de formación al año por empleado

Formación y desarrollo

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.

Resultados de formación

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.

Capacitaciones p/categoría

Categoría	Horas promedio
Directores, Nivel Gerencial por Área y Banca de Negocios y Subgerentes de área	3%
Mandos Medios	24%
Personal operativo y de servicio	73%

Capacitación p/componente

Componente	Horas
Inducción al cargo	10.304
Formación nuevas competencias	948
Actualización normativa interna	28.560
Actualización normativa	34.009

64.964 horas
Inversión: USD. 70.152,6.-

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

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.

Dicho plan contempló 938 capacitaciones técnicas y de desarrollo de habilidades. Se ejecutó el 100% del presupuesto asignado y se capacitó 5,2 horas promedio a cada trabajador. Dentro del programa de capacitación, se tiene programas ya instaurados de capacitación tales como:

- ***Plan de carrera***, que tiene como objetivo el desarrollo profesional y crecimiento de los funcionarios del banco.
- ***Certificación de puesto de trabajo***, con el propósito de contar con personal capacitado, asegurando el conocimiento técnico y el desarrollo de habilidades para el desempeño de sus funciones, donde todos los empleados certifican su puesto de trabajo 2 veces al año, alcanzando un total de 594 certificaciones.

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

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.

Indicadores/categorías	Número de Empleados	Porcentaje
Personal que cumple con los criterios del sistema de evaluación de desempeño de la EIF para ingresar al proceso de evaluación	913	86%
Personal que no cumple con los criterios de evaluación por estar en periodo de prueba y tener un tiempo menor a 6 meses	96	9%
Personal que no cumple con los criterios de evaluación por cambiar de cargo	10	1%
Personal que no se encuentra sujeto a evaluación de desempeño	15	1%

86% del personal cumplió con los criterios de evaluación de desempeño

GESTIÓN DE CLIENTES

(Estándar 416 (2016), Contenido 416-1, Contenido 416-2, Estándar 417 (2016), Contenido 417-1, Contenido 417-2, Contenido 417-3, Estándar 418 (2016), Contenido 418-1)

Estándar 416 (2016): Salud y seguridad de los clientes

Contenido 416-1: Evaluación de los impactos de las categorías de productos y servicios en la salud y la seguridad

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.

Durante la gestión 2022, se mantuvieron las siguientes acciones:

1. Aplicación de Protocolo de Bioseguridad, el Protocolo de Azafatas COVID – 19 y la Política de Escritorios Limpios con el propósito de cuidar por la salud de los funcionarios y sus familias, de los clientes y público en general que asiste de forma presencial a las instalaciones.
2. Medidas de control y contención del virus SARS-CoV-2, garantizando así ambientes seguros para el personal, clientes y público en general.
3. Seguimiento y control del uso de los Equipos de Protección Personal (EPP) en todas las áreas y red de oficinas que conforman al Banco Ganadero S.A.
4. Elaboración de un registro y seguimiento del número de casos de nuestros funcionarios que fueron reportados como sospechosos y positivos para Covid – 19.
5. Nuevo Plan Comunicacional (señalética y comunicados informativos e instructivos) para promover cuidados entre funcionarios dentro y fuera de nuestras oficinas.
6. Reuniones periódicas online conversación con Subgerencia de RRHH y supervisor de seguridad y bienestar laboral.

Estándar 418 (2016): Privacidad del cliente

Contenido 418-1: Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente

No se ha identificado ninguna reclamación fundamentada respecto a este estándar relacionado a la privacidad del cliente.

ÍNDICE

1. CARTA DE NUESTRO MÁXIMO REPRESENTANTE DE LA EMPRESA

2. SOBRE NUESTRO REPORTE

3. ¿QUIÉNES SOMOS?

4. NUESTRO ENFOQUE EN SOSTENIBILIDAD

5. NUESTRA GESTIÓN ECONÓMICA

6. NUESTRA GESTIÓN AMBIENTAL

7. NUESTRA GESTIÓN SOCIAL

8. ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

REDUCCIÓN DE DESIGUALDADES EN CLIENTES

(Tema NO GRI)

Contenido No GRI

Iniciativas para mejorar el acceso a los servicios y productos bancarios a personas con capacidades especiales

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

- La documentación requerida se busca del domicilio del solicitante.
- Se prioriza la atención de solicitudes dentro del proceso en el área de Créditos y Cobranzas.
- El seguimiento del riesgo crediticio se realiza en el domicilio u oficina del solicitante.
- La evaluación de solicitudes de créditos por parte de personas con capacidades especiales, así como sus cónyuges, padres, madres o tutores, se realiza considerando sus flujos de caja, ingresos y gastos; situación financiera, patrimonial, proyectos futuros y otros factores relevantes para determinar la capacidad de pago.

Educación Financiera

(Tema NO GRI)

Contenido No GRI

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

Educación financiera

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

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

La meta establecida para el programa de educación financiera del Banco fue del 100%, dato que se cumplió por encima del estimado, alcanzando el 121% basado en acciones propias programadas para la gestión. Este porcentaje se nutre también de actividades o acciones fuera de programa (extras). Agregado a ello, se llevó adelante en conjunto con ASOBAN los ciclos de Webinars y la difusión permanente de la plataforma DESCUBRE, a fin de mantener una cantidad de usuarios activos y con el fin que puedan beneficiarse de los módulos de aprendizaje.

En ese sentido, el Banco realizó los esfuerzos a su alcance para cumplir con el compromiso asumido. Por su parte, cabe destacar que la plataforma educativa DESCUBRE, iniciativa conjunta con ASOBAN, contempla varias acciones, entre las que destacan la participación activa en plataforma por parte de los usuarios; el ciclo de Webinars y otras actividades complementarias.

Aprendizajes obtenidos

La pandemia dejó claro que la era digital llegó para quedarse. En ese sentido, como Banco Ganadero, hemos aprendido a adaptarnos a la situación siendo más agiles en la entrega del servicio que ofrecemos. Notamos también que las capacitaciones virtuales son una buena alternativa para los beneficiarios, en el entendido que la educación financiera es una vía fundamental para construir una salud financiera a prueba de crisis.

Vemos también que la ENSF es una herramienta que ayuda a tomar conocimiento del rumbo que debe tomar la enseñanza y difusión de la educación financiera y ofrece la percepción que tiene los consumidores acerca de los servicios de intermediación financiera.

Cuadro de ejecución

Número de programas ejecutados	Número de consumidores financieros capacitados
19	18.970

8 ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

Declaración de uso	Banco Ganadero ha presentado la información citada en este índice de contenidos GRI para el periodo comprendido entre 1 de enero al 31 de diciembre de 2022, periodo objeto del informe, utilizando como referencia los Estándares GRI.
GRI 1 usado	GRI 1: Fundamentos 2021
Estándares Sectoriales GRI aplicables	No aplica.

Estándar GRI / Otra Fuente	Contenido	Número de página	Omisión			N° de referencia del Estándar Sectorial
			Requisitos omisión:	Motivo	Explicación	
GRI 2: Contenidos Generales 2021						
GRI 2: Contenidos Generales 2021	Contenido 2-1: Detalles organizacionales	4-9				N/A
	Contenido 2-2: Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad	7				N/A
	Contenido 2-3: Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	7				N/A
	Contenido 2-4: Actualización de la información	7				N/A
	Contenido 2-6: Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	15				N/A
	Contenido 2-7: Empleados			Información incompleta	No se cuenta c/un reporte a ese nivel de desglose de los empleados. Se considerará para un largo plazo.	N/A
	Contenido 2-8: Trabajadores que no son empleados			Información no disponible	El Banco no realizó este tipo de análisis. Se evaluará su sistematización en el mediano plazo.	N/A
	Contenido 2-9: Estructura de gobernanza y composición	17				N/A

	Contenido 2-22: Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	20				N/A
	Contenido 2-27: Cumplimiento de la legislación y las normativas	21				N/A
GRI 3: Temas Materiales						
GRI 3: Temas Materiales	Contenido 3-1: Proceso de determinación de los temas materiales	23				N/A
	Contenido 3-2: Lista de temas materiales	25				N/A
Desempeño económico						
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	27				N/A
Estándar 201 (2016): Desempeño Económico	Contenido 201-1: Valor económico directo generado y distribuido	31				N/A
	Contenido 201-3: Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación			Información no disponible	El Banco no realizó este tipo de análisis. Se evaluará su sistematización en el mediano plazo.	N/A
Presencia en el mercado						
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	27				N/A
Estándar 202 (2016): Presencia en el mercado	Contenido 202-1: Ratios entre el salario de categoría inicial estándar por género y el salario mínimo local	32				N/A
	Contenido 202-2: Proporción de altos ejecutivos contratados en la comunidad local	32				N/A

Anticorrupción						
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	27				N/A
Estándar 205 (2016): Anticorrupción	Contenido 205-1: Operaciones evaluadas en función de los riesgos relacionados con la corrupción	34				N/A
	Contenido 205-2: Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	34				N/A
	Contenido 205-3: Incidentes de corrupción confirmados y medidas tomadas	34				N/A
Materiales						
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	36				N/A
Estándar 301 (2016): Materiales	Contenido 301-1: Materiales utilizados por peso o volumen	37				N/A
Energía						
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	36				N/A
Estándar 302 (2016): Energía	Contenido 302-1: Consumo de energía dentro de la organización(*)	39				N/A
Empleo						
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	45				N/A
Estándar 401 (2016): Empleo	Contenido 401-1: Contrataciones de nuevos empleados y rotación de personal	49				N/A
	Contenido 401-2: Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales		Información no disponible	El Banco no realizó este tipo de análisis. Se evaluará su sistematización en el mediano plazo.		N/A

	Contenido 401-3: Permiso parental		Información no disponible	Esta gestión el Banco no realizó este tipo de análisis. Se evaluará su sistematización en el corto plazo.		N/A
Formación y educación						
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	45				N/A
Estándar 404 (2016): Formación y educación	**Contenido 404-1:** Promedio de horas de formación al año por empleado	57				N/A
	Contenido 404-2: Programas para desarrollar las competencias de los empleados y programas de ayuda a la transición	58				N/A
	Contenido 404-3: Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas de su desempeño y del desarrollo de su carrera	58				N/A
Salud y seguridad de los clientes						
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	45				N/A
Estándar 416 (2016): Salud y seguridad de los clientes	**Contenido 416-1:** Evaluación de los impactos de las categorías de productos y servicios en la salud y la seguridad	59				N/A
	Contenido 416-2: Casos de incumplimiento relativos a los impactos de las categorías de productos y servicios en la salud y la seguridad		Información no disponible	El Banco no realizó este tipo de análisis. Se evaluará su sistematización en el mediano plazo.		N/A

www.bg.com.bo