INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL 2017

BANCO GANADERO

ÍNDICE

3.	Mensaje Gerente General
6.	Rendición de Cuentas
8.	Historia y Filosofía Institucional
11.	Banco Ganadero en Números
16.	Presencia en el País
17.	Gestión Integral del Riesgo
20.	Distinciones
23.	Temas Materiales
27	Canales de Atención
29.	Responsabilidad Social Empresarial
36.	Descripción del Cumplimiento de los Objetivos y de la Política de RSE
88.	Cumplimiento Normativo
94.	Calificación de Desempeño de RSE

MENSAJE DEL GERENTE GENERAL

G4 – 1, 3

J. Ronald Gutiérrez López
Gerente General

Señores accionistas, directores, funcionarios y clientes:

Me permito presentarles el cuarto Informe de Responsabilidad Social Empresarial de nuestra institución, mediante el cual rendimos cuenta de los resultados alcanzados en responsabilidad social empresarial (RSE), correspondientes a la gestión 2017.

Durante esta gestión, el Banco elaboró la norma de RSE, documento que permite gestionar la responsabilidad social y apuntalar el crecimiento de la Unidad de RSE. Por otro lado, informarles la mejora en la calificación de desempeño de RSE otorgada por la Calificadora AESA Ratings, que resume el alto compromiso social que mantiene el BGA, traducido en objetivos, estrategias, políticas, procedimientos y resultados.

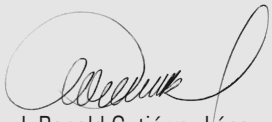
En relación al ámbito social, se destaca el trabajo en iniciativas internas para fortalecer la relación con los funcionarios del banco, apoyando su constante capacitación y fortaleciendo los procesos de selección e inducción.

La educación financiera, a través de los programas de educación e información, logró un alcance a miles de consumidores financieros y estudiantes, otorgándoles habilidades y conocimientos asociados a los servicios de intermediación financiera, derechos y deberes asociados a los productos y servicios y consejos de seguridad. A su vez, invertimos en proyectos relacionados al arte, cultura y deporte, a través de convenios con instituciones sin fines de lucro que trabajan en la inclusión social y que reflejan nuestra intención de apoyar directamente a la comunidad.

En el ámbito medioambiental, luego de dos años de esfuerzo y trabajo, se implementó el sistema de administración de riesgos ambientales y sociales (SARAS), que tiene como objetivo mejorar continuamente nuestro desempeño como Banco en los ámbitos ambiental y social, habiendo incorporado buenas prácticas internacionales en pro del desarrollo sostenible, lo que sin duda impactará positivamente en nuestra cartera de clientes de las Bancas Empresa y PYME.

Finalmente, en el ámbito económico, el Banco Ganadero S.A. continuó colaborando con el desarrollo del país a través de la inauguración de la oficina San Rafael en la Chiquitanía, dando así acceso a los servicios financieros a una población en zona de pleno desarrollo, y nuestra meta es seguir llegando a otras zonas.

Quiero hacer extensivo nuestro agradecimiento a los accionistas y directores por su apoyo, a todos los funcionarios por su permanente dedicación, esfuerzo y compromiso; y a nuestros clientes, por quienes trabajamos para brindarles nuestro mejor servicio. Gracias por preferirnos.



J. Ronald Gutiérrez López
Gerente General

RENDICIÓN DE CUENTAS

G4 – 2,3,4,7,8,9,18,21,26

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

Se publica anualmente y refleja el esfuerzo integral que realizan todas las áreas del Banco en materia de RSE, correspondiente a las actividades ejecutadas durante el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2017.

El contenido responde al Reglamento de Responsabilidad Social Empresarial (RSE), del Libro 10°, Título I de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros. Además, en este informe figuran Contenidos Básicos de la Guía para la elaboración de memorias de GRI.
Su alcance comprende las operaciones del Banco a nivel nacional.

Como parte del proceso de rendición de cuentas, durante esta gestión publicamos en el sitio web los Estados Financieros, la Memoria Anual, el Informe de RSE, el Código de Ética, el Código de Conducta y el Código de Gobierno Corporativo; de esa manera el BGA transparenta su gestión y hace accesible la información relevante para sus grupos de interés.

Por el cuidado y la preservación del medio ambiente, se presenta en versión digital.

PERFIL INSTITUCIONAL

Historia y filosofía institucional / Banco Ganadero
en números / Gobierno corporativo / Estructura
organizacional / Gestión integral del riesgo
Distinciones / Asociaciones y membresías

HISTORIA Y FILOSOFÍA INSTITUCIONAL

G4 -56, RSE 1E

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

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

La política conservadora de la administración, así como el estilo de banca ágil y moderna, garantizan un servicio pleno y satisfactorio a sus clientes; hecho que se traduce en la evolución de los principales indicadores de desempeño, los mismos que aseguran la solidez y solvencia del Banco.

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

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

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

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

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

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

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

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

BANCO GANADERO EN NÚMEROS

G4 – 9

INDICADOR	2017
Número de empleados	921
Porcentaje de personal con antigüedad mayor a 5 años	26%
Número de Clientes por tipo de crédito EMPRESARIAL	202
Número de Clientes por tipo de crédito PYME	942
Número de Clientes por tipo de crédito MYPE	2.075
Número de Clientes por tipo de crédito CONSUMO	2.339
Número de Clientes por tipo de crédito HIPOTECARIO DE VIVIENDA	1.423

INDICADOR	2017 (expresado en miles de $us.-)
Patrimonio	101,085
Activos	1,639,718
Obligaciones con el público	1,267,493
Utilidades netas	15,133

Organización de la sociedad

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

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

GOBIERNO CORPORATIVO

G-34, RSE 1G

El Gobierno Corporativo es el conjunto de principios, políticas, normas y medidas que regulan las relaciones entre los integrantes de los Órganos de control del Banco.

El Banco Ganadero S.A. tiene establecida una política empresarial seria y transparente, guiada por principios de rectitud y honestidad, comprometida con el desarrollo económico del país y bajo un estricto respeto por la ley.

Órganos de Gobierno

Los Órganos de Gobierno corresponden a las siguientes instancias:

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

Estructura de Gobierno

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

La estructura del modelo de gestión de gobierno corporativo del Banco es la siguiente:

- **Junta General de Accionistas**
- **Directorio**
- **Gerencia General**
- **Comités Directivos**
  - Comité Directivo de Riesgos
  - Comité Directivo Auditoría
  - Comité Directivo Créditos
  - Comité Directivo Recuperaciones
  - Comité Directivo Control de Presupuesto
  - Comité Directivo Comercial

- Comité Directivo Tecnología de la Información
- Comité Directivo Seguridad
- Comité Directivo Ética
- Comité Directivo Gobierno Corporativo

- **Comités Ejecutivos**
  - Comité de Gerentes
  - Comité de Calidad

Directores Titulares

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

Directores suplentes

Osvaldo Monasterio Nieme	Suplente
Fernando Viacava Donoso	Suplente
Jose Fernando Céspedes Saucedo	Suplente
Fernando Krützfeldt Monasterio	Suplente
Miguel Sirpa Monasterio	Suplente

El siguiente cuadro muestra la composición del Directorio del BGA, por grupo etario al 31 de diciembre del 2017.

Composición del Directorio por grupo etario

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

Gerencia General y Gerencias de Área

J. Ronald Gutiérrez López	Gerente General
Adolfo Guzmán Rodriguez	Gerente de Finanzas
Mario Antonio Franco Teixeira	Gerente de Banca Empresas
Nancy Paola Torcuato Suárez	Gerente de Banca Minorista
José María Ríos Villegas	Gerente de Banca MYPE
José Edgardo Cuéllar Crespo	Gerente de Marketing
Eduardo Victor Chambi Ibañez	Gerente de Admisión de Créditos
Walter Hugo García Rocha	Gerente de Auditoría
Wilfredo Chacón Argandoña	Gerente de Medios
Vladimir Ignacio Wayar Sanzetenea	Gerente de Tecnología de la Información
Pedro Antonio De Urioste Prieto	Gerente de Asesoría Legal
Mauricio Egüez Flambury	Gerente de Calidad y Procesos
Saulo Alejandro Mostajo Castelú	Gerente de Riesgo Integral
Mónica Elizabeth Morin Caballero	Subgerente de Recursos Humanos

Instrumentos de apoyo

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

• **Código de Gobierno Corporativo:** Establece principios y lineamientos básicos con la finalidad de adoptar e implementar buenas prácticas de Gobierno Corporativo. Es de aplicación de los Accionistas, Directores, Alta Gerencia y Funcionarios, quienes deberán dar cumplimiento a la normativa establecida.

• **Código de Ética:** Se constituye en un documento que complementa políticas y normas relacionadas con el control interno, gestión del fraude y corrupción, alineando de esta manera su ámbito de acción al Código de Gobierno Corporativo.

• **Código de Conducta:** Tiene como objetivo establecer las pautas de comportamiento que debemos seguir para alinearnos a los valores del Banco.

Durante esta gestión se crearon dos instrumentos relacionados a accionistas:

- Reglamento de Acceso a la Información para la Junta de Accionistas.
- Política de Distribución de Dividendos.

Difusión de información

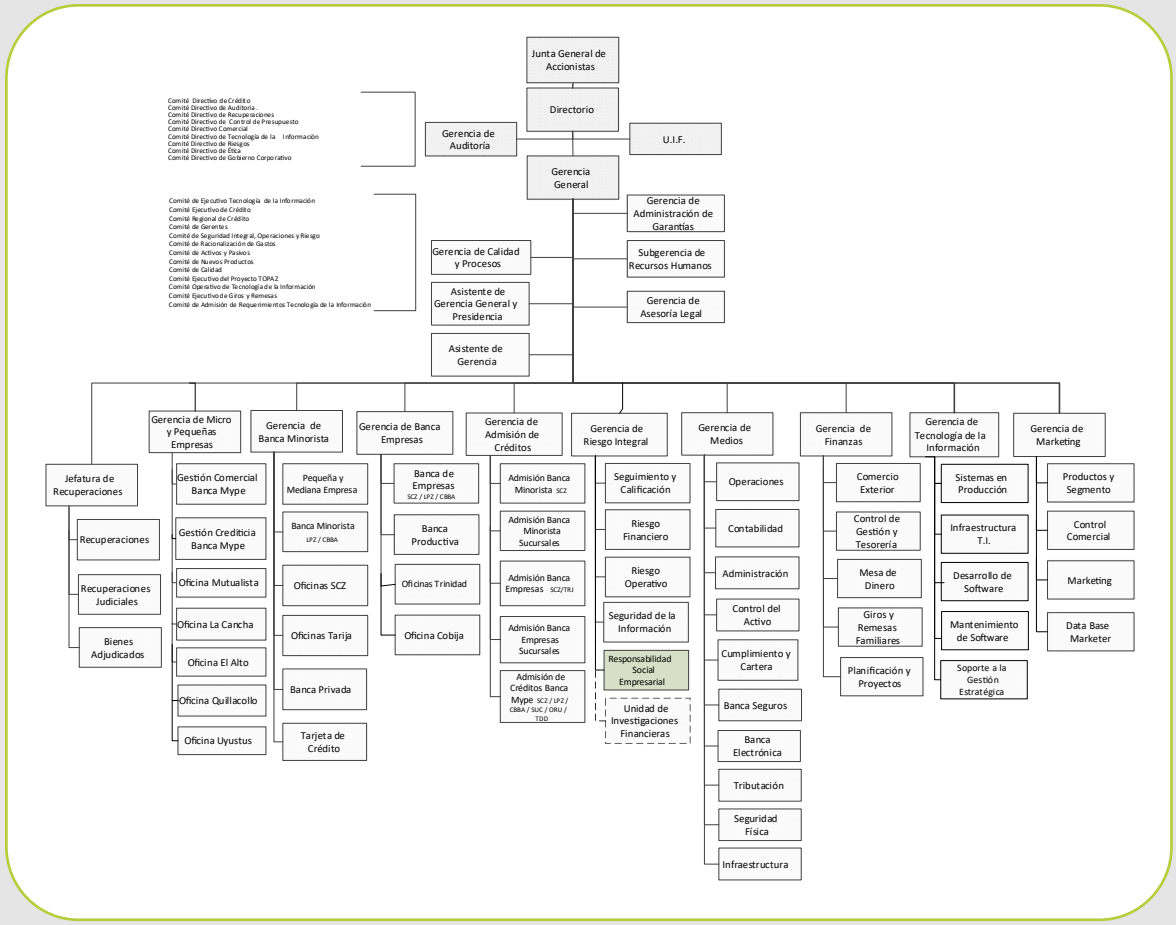
La difusión de la información en materia de Gobierno Corporativo para los grupos de interés como son los accionistas, la ASFI y otros, se encuentra a disposición de los interesados a través de los diversos canales de comunicación destinados para ello.

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 Calidad y Procesos será responsable de dicha actualización.



Presencia en el país
G4 – 5,7,8,9

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

Sucursales / Agencias	Sucursales / Agencias
SANTA CRUZ	Oficina Central
	Agencia El Cristo
	Agencia Blacutt
	Agencia Mutualista
	Agencia Ciudad Real
	Agencia Virgen de Cotoca
	Agencia Norte
	Agencia Roca y Coronado
	Agencia Viedma
	Agencia Santos Dumont
	Agencia Arenales
	Agencia Montero (rural)
	Agencia Okinawa (rural)
	Agencia La Bélgica (rural)
	Agencia Pailón (rural)
	Agencia Minero (rural)
	Agencia Grigotá
	Agencia Porongo (rural)
	Agencia Paraguá
	Agencia Ambassador
	Oficina Externa San Rafael (rural)
LA PAZ	Sucursal La Paz
	Agencia San Miguel
	Agencia Uyustus
	Agencia El Alto (rural)
COCHABAMBA	Sucursal Cochabamba
	Agencia La Cancha
	Agencia América
	Agencia Quillacollo (rural)
BENI	Sucursal Trinidad
	Agencia Riberalta
	Agencia Pompeya
SUCRE	Agencia Sucre
TARIJA	Sucursal Tarija
	Agencia Fátima
ORURO	Agencia Oruro
PANDO	Agencia Cobija

Gestión Integral del Riesgo

G4 – 14

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

La gestión integral de riesgos es esencial para la estrategia de negocios y para la creación de valor de sus accionistas. Para ello, cuenta con una serie de políticas actualizadas y adecuadas a las mejores prácticas.
El Área de Riesgo Integral del BGA vigila permanentemente las operaciones de los principales riesgos susceptibles de afectar el cumplimiento de la estrategia del Banco, velando por el cumplimiento de normas vigentes y políticas internas, y asegurándose además de mantener informado al Directorio sobre el nivel de exposición.

Es política del Banco realizar un prudente manejo del riesgo, por ello ha implementado un sistema de administración integral de riesgos que permite identificar, medir, monitorear, controlar/mitigar y divulgar los distintos tipos de riesgos a los que se encuentra expuesto.

Riesgos que gestiona el Banco Ganadero

Es política del Banco realizar un prudente manejo del riesgo; para ello cuenta con políticas, normas, procedimientos, metodologías, herramientas y modelos específicos para cada uno de los tipos de riesgo que administra.

Estos mecanismos son anualmente revisados y ajustados en función a las características propias del modelo de negocios y el marco del perfil/apetito de riesgo del Banco. Es importante destacar que este año se incorporó al riesgo de crédito, el análisis del riesgo ambiental y social.

Se identifican los siguientes riesgos:

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

TIPO DE RIESGO	DEFINICIÓN
Riesgo de Liquidez	Es un tipo de riesgo con carácter estructural y se lo define como la contingencia de que el Banco incurra en pérdidas por la venta anticipada o forzosa de activos a descuentos inusuales y/o significativos, con el fin de disponer rápidamente de los recursos necesarios para cumplir con sus obligaciones, o por la imposibilidad de renovar o de contratar nuevos financiamientos en condiciones normales para la entidad.
Riesgo de Tasa de Interés	Riesgo estructural generado por la exposición de la situación financiera del Banco a movimientos adversos en las tasas de interés. Los cambios en las tasas de interés pueden afectar negativamente a los beneficios, debido a que provocan cambios en el valor de los activos, pasivos y de los instrumentos fuera de balance, porque el valor presente de los flujos de caja futuros cambia cuando las tasas de interés varían.
Riesgo Mercado	Volatilidad de los ingresos debido a cambios en el mercado, que inciden sobre la valuación de las posiciones por operaciones activas, pasivas o causantes de pasivos contingentes, relacionadas a tasas de interés y tipos de cambio.
a. Riesgo de Tasa de Interés de Mercado	Pérdida generada por la depreciación de los activos financieros e instrumentos derivados, generada por los movimientos de los tipos de interés en los mercados financieros, que afectan la valuación de los instrumentos de la cartera de inversión y cuyo efecto se materializa directamente en el patrimonio.
b. Riesgo de Tipo de Cambio	Se refiere a la posible generación de pérdidas en el valor de los activos, pasivos y operaciones fuera de balance, como resultado de las fluctuaciones en la cotización de las divisas en las que se denominen.
Riesgo Operativo	Es el riesgo de sufrir pérdidas debido a fallos, errores y omisiones en los procesos de las operaciones, personas o sistemas internos o bien a causa de acontecimientos externos.
a. Riesgo Legal	Dentro del Riesgo Operativo se incorpora el Riesgo Legal que se define como la pérdida potencial por el incumplimiento de las disposiciones legales y administrativas aplicables, la emisión de las disposiciones administrativas y judiciales desfavorables y la aplicación de sanciones, en relación con las operaciones que se llevan a cabo.
b. Riesgo Tecnológico	Es la posibilidad o probabilidad de sufrir pérdidas por caídas o fallos en los sistemas informáticos o en la transmisión de datos, errores de programación y otros, siendo éste un componente del riesgo operativo.
Riesgo de Legitimación de Ganancias Ilícitas, Financiamiento del Terrorismo y/o Delitos Precedentes	Probabilidad que el delito de legitimación de ganancias ilícitas (LGI), financiamiento del terrorismo (FT) y/o delitos precedentes (DP) se presenten en la estructura de operaciones del Banco.

Prevención de lavado de activos

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

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

Mecanismos para la Prevención de Legitimación de Ganancias Ilícitas

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

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

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

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

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

Como parte de las "Sanas Prácticas", esta gestión 2017 el Banco certificó su Modelo de Prevención, certificación otorgada por BH Compliance de Chile, empresa certificadora de modelos de prevención de delitos.

DISTINCIONES

Palmera Dorada – Expocruz	COMMERZBANK
Calidad del servicio	

CERTIFICACIONES

BH COMPLIANCE

CERTIFICADO

Adopción e Implementación del Programa de Cumplimiento

Certificación Modelo de Prevención de Delitos – BH Compliance

G4 –15,16

ASOCIACIONES Y MEMBRESÍAS

Banco Ganadero S.A. es miembro activo de:

ASOBAN
ASOCIACIÓN DE BANCOS PRIVADOS DE BOLIVIA

FELABAN
FEDERACIÓN LATINOAMERICANA DE BANCOS

cainco
CAMARA DE INDUSTRIA COMERCIO
SERVICIOS Y TURISMO DE SANTA CRUZ - BOLIVIA

TEMAS MATERIALES

Metodología para elaboración del informe
/ Temas de interés o expectativas de los grupos de interés
/ Canales de diálogo con grupos de interés

METODOLOGÍA PARA ELABORACIÓN DEL INFORME

G4 – 18,21,23

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

Proceso de análisis de temas materiales

1. Se identificó temas que son relevantes y/o impactan (es decir que son "significativos") en las tres dimensiones, tanto al Banco como a sus grupos de interés. De igual manera, se identificó los aspectos relevantes en la Normativa ASFI y en el sector financiero nacional e internacional y los indicadores del requerimiento informativo de la calificadora de desempeño de RSE.

2. Luego se realizó un cruce entre todas las variables y se priorizó la importancia de cada aspecto, a efectos de reflejarlos en este informe.

3. Posteriormente se siguió la metodología de materialidad del Global Reporting Iniciative (GRI), que sigue cuatro etapas y permite reflejar los impactos económicos, ambientales y sociales significativos de la institución, lo cual permitió la validación.

4. Finalmente, los contenidos del informe fueron sometidos a revisión interna con los gerentes de las áreas involucradas y por la gerencia general.

Temas de interés o expectativas de los grupos de interés
G4 – 19,20

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

Grupo de interés	Temas de interés para el grupo	Temas de interés para el Banco
1) Accionistas	• Desempeño económ ico • Rentabilidad y solvencia • Adecuada gestión de riesgos • Ética y transparencia	• Velar por la solvencia y rentabilidad • Mostrar inversiones. • Mostrar resultados. • Cumplir sus decisiones y expectativas
2) Acreedores	• Desarrollo • Cumplimiento de plan de pagos pa ctado • Comunicación fluida • Disponibilidad de canales de consulta y pago	• Acceso a financiamiento • Cumplir con normas y procedimientos. • Evitar conflicto de intereses. • Cumplimiento de plan de pagos. • Uso de canales.
3) Clientes	• Calidad en servicio • Seguridad • Acceso a productos financieros • Asesoramiento • Derechos del consumidor financiero	• Mantener satisfacción del cliente. • Mantener fidelidad del cliente. • Brindar atención y servicios de calidad. • Deberes del consumidor financiero
4) Usuarios	• Calidad en servicio • Seguridad • Acceso a productos financieros • Asesoramiento • Derechos del consumidor financiero	• Mantener satisfacción del usuario. • Brindar atención y servicios de calidad. • Deberes del consumidor financiero
5) Funcionarios	• Desarrollo profesional y humano • Estabil idad laboral • Bienestar • Capacitaciones	• Compromiso • Identidad • Productividad
6) ASFI	• Cumplir con leyes y normas (cumplimiento normativo) • Comportamiento ético y transparente	• Cumplimiento normativo
7) Población	• Acceso a servicios financieros • Acceso a fin anciamiento • Accesibilidad a puntos de atención • Inclusión financiera	• Educación Financiera. • Promover actividades culturales y deportivas. • Inclusión social. • Promover el desarrollo sostenible

Canales de diálogo con grupos de interés

RSE 25

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

Grupos de interés	Canales / Herramientas
1) Accionistas	• Junta general ordinaria • Junta general extra ordinaria • Portal web • Memoria anual • Informe de RSE
2) Acreedores	• Reuniones (presenciales / telefónicas) • Correspondencia (electrónica / física) • Memoria anual • Informe de RSE
3) Clientes	• Grupo Correspondencia (electrónica / física) • Estudios de satisfac ción • Encuestas • Punto de reclamo • Memoria anual • Informe de RSE • Red de oficinas • Canal de denuncia • Contact center (línea gratuita) • Portal web • Redes sociales
4) Usuarios	• Estudios de satisfacción • Encuestas • Punto de reclamo • Memoria anual • Informe de RSE • Red de oficinas • Canal de denuncia • Contact center (línea gratuita) • Portal web • Redes sociales
5) Funcionarios	• Intranet • Encuesta de clima laboral • Correo electrónico • Canal de denuncia • Código de ética • Código de conducta • Reuniones (presenciales / telefónicas) • Boletines
6) ASFI	• Correspondencia (electrónica / física) • Informes • Reportes periódicos
7) Población	• Red de oficinas • Buzón de sugerencias • Punto de reclamo • Portal web • Contact center (línea gratuita) • Redes sociales • Encuestas • Estudios de satisfacción • Notas de prensa • Comunicados

CANALES DE ATENCIÓN COMPLEMENTARIOS

CANALES DE ATENCIÓN

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

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

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

Banca Móvil - GanaMóvil

En 2015 se desarrolló la banca móvil a través de la aplicación "GanaMóvil", que desde sus inicios lideró la lista de calificación que otorgan clientes de los bancos con presencia en las tiendas virtuales Google Play y AppStore. Nuevamente en 2017 fue calificada como la mejor App de la banca.

Con GanaMóvil los clientes pueden realizar transacciones en línea, como transferencias, pago de servicios y tarjetas de crédito y visualizar sus extractos de cuentas, de manera fácil y segura.
Por otro lado, es posible ubicar puntos de atención y revisar tiempos aproximados de espera para escoger la mejor alternativa; además, incluye la innovadora función para apertura de cuenta de ahorro (GanaDoble) desde el celular.

Banca por Internet - GanaNet

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

Cajeros Automáticos (ATM)

El Banco cuenta con una red de 130 ATM ubicados en puntos estratégicos de las ciudades donde tiene presencia. Hace un par de años la red se complementó con el servicio de cajeros automáticos para depósitos. Actualmente se cuenta con siete cajeros depositarios distribuidos en las ciudades de Santa Cruz (5) y La Paz (2).

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

RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

Descripción de la incorporación de la RSE en el plan estratégico del Banco / Resultado de la implementación y mantenimiento del sistema de gestión de la RSE / Política de RSE / Grupos de interés / Áreas de actuación / Estructura de RSE / Gestión de la RSE / Herramientas de RSE

DESCRIPCIÓN DE LA INCORPORACIÓN DE LA RSE EN EL PLAN ESTRATÉGICO DEL BANCO

RSE 1

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

Sin embargo, es a partir de 2013, cuando la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), que puso en vigencia el Reglamento de Responsabilidad Social Empresarial para las Entidades de Intermediación Financiera, cuyo contenido estableció el marco de actuación y dio los lineamientos mínimos para gestionar la RSE, que se formalizó una estructura que responda a este nuevo reto en la banca boliviana y que da como resultado un sistema de gestión.

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

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

RESULTADO DE LA IMPLEMENTACIÓN Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA RSE

RSE 2

Como resultado de este proceso, en gestiones pasadas, se definió una política de RSE, directriz que formaliza el espíritu que guía la forma de hacer negocios socialmente responsables. De igual manera, se elaboró un sistema de información de RSE para efectos de elaboración de reportes.

Durante esta gestión se elaboró la norma de RSE, que tuvo la aprobación del Directorio, la misma que establece las directrices para la gestión de responsabilidad social empresarial del Banco, en el marco de los requerimientos estratégicos y normativos del giro del negocio.

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

Política de RSE

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

Grupos de interés

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

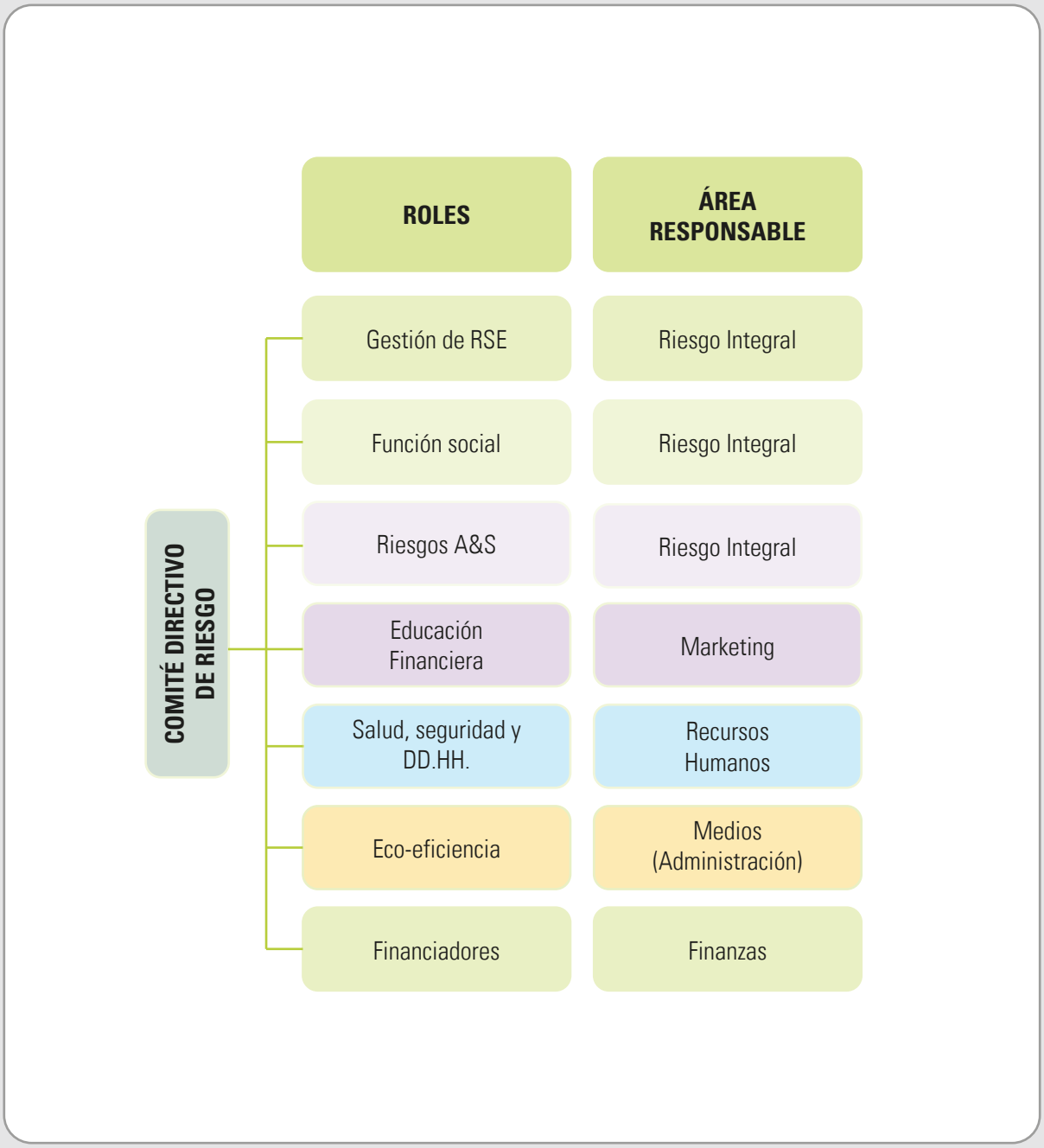
1. Accionistas
2. Acreedores
3. Clientes
4. Usuarios
5. Funcionarios
6. ASFI
7. Población

Gestión de RSE

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

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

Esquema de roles de la gestión de RSE



ÁREAS DE ACTUACIÓN DE RSE

G4 – 15

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

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

El sistema de gestión ambiental y social (SARAS), es uno de los pilares de la gestión de RSE y está orientado a la mejora sistemática y estructurada del desempeño ambiental y social de la cartera de clientes.

Por otro lado, está encaminado a identificar y gestionar los riesgos y oportunidades medioambientales y sociales en los procesos de préstamo e inversión, de evaluación y de gestión, integrados en la estructura organizativa del Banco; a su planificación, responsabilidades, prácticas, procedimientos, procesos y recursos.
El Banco Ganadero monitorea el desempeño de la RSE a través una serie de indicadores que se incluyen en el cuadro de mando integral (CMI).

Marco normativo y referencial

- Ley Nº 393 de Servicios Financieros.
- Reglamento de Responsabilidad Social Empresarial (RSE).
- Reglamento para la Función Social de Servicios Financieros.
- Normas ISO y otros estándares relacionados.

Principales medidas aplicadas

- Se potenció la RSE con la firma de contratos con organismos de fondeo (aún vigentes) que nos comprometen a mantener sanas prácticas de RSE.
- Se mantiene el permanente monitoreo de indicadores relacionados a los ámbitos de la RSE. Los principales indicadores de cumplimiento y desempeño son monitoreados mensualmente en el Comité Directivo de Riesgos.
- Se publicó la Norma de Responsabilidad Social Empresarial que marca los lineamientos para la gestión permanente de la RSE.
- Se formalizó el análisis de riesgo ambiental y social, que da como resultado diversos documentos y herramientas que aportan a la gestión transversal de RSE.
- Se contrató un analista que se hará cargo de la cartera ambiental y social.

ESTRUCTURA DE RSE

Desde la gestión 2016, la Unidad de RSE depende del Área de Riesgo Integral, desde donde se focalizó en el desarrollo de un sistema ambiental y social, incorporando los riesgos ambientales y sociales al proceso de otorgamiento del crédito, como parte de la Unidad de Riesgo de Crédito y que está dirigido a las Bancas Empresa y PYME.

La estructura orgánica de la Unidad de RSE, está compuesta de la siguiente manera (principales funciones):

Directorio:

- Define los principales lineamientos relacionados a la política y estrategia de RSE del Banco.
- Monitorea su aplicación y cumplimiento.

Comité de riesgos:

- Dirige y controla la administración de la gestión de RSE.
- Promueve la aplicación de prácticas socialmente responsables en las distintas áreas del Banco.
- Supervisa el cumplimiento del plan anual de RSE (POA) y la ejecución de programas o proyectos específicos.

Gerencia de Riesgo integral:

- Gestiona la RSE del Banco.
- Planifica, organiza y supervisa el sistema de gestión de RSE.
- Realiza actividades de control de la gestión de RSE.

Oficial de RSE:

- Coordina las actividades educación e inclusión financiera, función social y el sistema de administración de riesgos ambientales y sociales (SARAS), en el marco de la estrategia de responsabilidad social empresarial.
- Ejecuta el plan anual de RSE (POA)

HERRAMIENTAS DE RSE

Durante la gestión 2017, el Banco aparte de focalizarse en el desarrollo del SARAS, paralelamente trabajó en la creación de Políticas, Normas y Procedimientos que permiten la ejecución y aplicación del POA de RSE.

Aunque todavía se trabaja en su formalización, desde 2016 el Banco cuenta con mecanismos de monitoreo de RSE a través de un sistema de registro de indicadores disponible en el portal Intranet.

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

Documento general	Documento específico
Políticas	Políticas generales
Normas	- Norma de crédito - Norma de Responsabilidad Social Empresarial (RSE)
Instructivos	- Lista de exclusión - Listado de áreas protegidas - Lista de productos controlados - Categorización y análisis de exposición a riesgos socio ambientales
Manuales de funciones	- Manual de funciones de Comité - Manual de funciones de Riesgo Integral
Manuales de procedimientos	- Análisis de la documentación recibida para la otorgación de créditos - Estructuración de la operación y propuesta de créditos - Análisis y evaluación de riesgo crediticio - Evaluación de cartera manual

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

Desempeño Social / Desempeño Ambiental / Desempeño Económico

1. GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

G4-10, G4 – LA 1 / RSE 1T, 2T, 3T

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

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

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

Deberá programar actividades de entrenamiento y capacitación adecuados para desarrollar y retener al personal necesario para el Banco y supervisar en forma constante las labores de las personas, así como evaluar periódicamente su desempeño para asegurar que se alcancen los objetivos definidos por la Institución.

Debe además coadyuvar a generar un ambiente de control interno, ya que este es fundamental para el Banco, proveer estructura y disciplina, así como un clima apropiado que influya en la calidad de atención.

Principios y valores éticos

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

El área debe divulgar, actualizar y hacer cumplir lo establecido en los documentos arriba mencionados.

De igual manera, el área de Recursos Humanos actúa en el marco de los siguientes valores:

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

Respeto a las personas

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

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

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

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

Relación de cargos por género	
Indicador	**Total**
Mujeres (%)	52%
Varones (%)	48%

Fuente: elaboración propia

2. FUNCIONARIOS

G4 – LA 12, 13 / RSE 1D, 2D

Reclutamiento y selección del personal

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

Cuadro de composición del personal	
Composición por área	**Cantidad**
Gerencia General	1
Auditoría	9
Finanzas	29
Comercial	326
Legal	12
Recursos Humanos	6
Tecnología de la Información	30
Riesgos	49
Calidad y Procesos	15
Marketing	9
Medios	428
Otros	7
Total	**921**

Fuente: elaboración propia

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

Durante el 2017, se contrataron 43 nuevos funcionarios; en tanto que mantuvo un nivel regular de movimiento de personal, cerrando la gestión con un total de 921 funcionarios a nivel nacional, tal como se muestra en el cuadro siguiente:

Funcionarios	Total
Funcionarios a nivel nacional	921
Nuevos ítems a nivel nacional	43

Fuente: elaboración propia

Por otro lado, las tablas a continuación, muestran datos relacionados a la antigüedad del personal, número de empleados (nuevos) desglosado por grupo etario y por departamento y la rotación media por género.

Antigüedad del personal	**Total**
Personal con antigüedad mayor a 5 años (%)	27%
Personal con antigüedad entre 3 a 5 años (%)	29%
Personal con antigüedad entre 1 a 3 años (%)	44%

Fuente: elaboración propia

Número de empleados nuevos desglosado por grupo etario	
Indicador	**Cantidad**
Nuevos ítems desglosados (18 - 24 años)	7
Nuevos ítems desglosados (25 - 34 años)	18
Nuevos ítems desglosados (35 - 44 años)	14
Nuevos ítems desglosados (45 - 54 años)	4

Fuente: elaboración propia

Número de nuevos empleados desglosado por departamento	
Ciudad	Cantidad
Cochabamba	8
Santa Cruz	18
Sucre	4
Beni	3
La Paz	4

Fuente: elaboración propia

Rotación media por género	
Ciudad	Cantidad
Hombres	20 %
Mujeres	21 %

Fuente: elaboración propia

GESTIÓN DEL TALENTO

G4 – LA 9 / RSE 1C, 2C, 3C

Plan de Carrera

El Plan de Carrera tiene el objetivo del desarrollo profesional y crecimiento de nuestros funcionarios en el Banco. Actualmente se cuenta con 197 funcionarios inscritos en el Programa, distribuidos en dos grupos a nivel nacional. El Programa finaliza en la gestión 2018.

Certificación de puesto de trabajo

Todos los funcionarios que ocupan cargos relacionados con atención al cliente, deben certificar en el cargo que actualmente desempeñan, por lo menos una vez al año.

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

Evolución de certificación de puestos

Año	Cantidad	% Personas certificadas
2017	743	83%
2016	712	86%
2015	656	92%
2014	686	84%
2013	520	90%

Fuente: elaboración propia

Competencias del personal

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

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

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

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

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

Capacitación

El Banco cuenta con un Plan Anual de Capacitación para todos los funcionarios, el mismo que brinda soporte al plan estratégico de la institución, y que permite la actualización, mejora de las capacidades y desarrollo de habilidades.

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

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

En el marco de este Plan, los cuadros a continuación muestran el total de horas de capacitación que los colaboradores del Banco recibieron durante el 2017 y la capacitación por componente.

Capacitación por Oficina / Sucursal			
Oficina/Sucursal	**Número de capacitaciones**	**Total Personas**	**Total Horas**
La Paz	43	2.100	6.200
Cochabamba	41	1.950	5.950
Santa Cruz	263	12.351	36.848
Chuquisaca	25	600	450
Oruro	25	610	430
Tarija	25	590	590
Beni	34	1.500	4.350
Pando	23	380	350

Fuente: elaboración propia

Capacitación por Componente					
Componente	Nro. de capacitaciones	Nro. de Personas	Aporte participante	Aporte Banco ($us)	Costos indirectos ($us)
Inducción	290	290	0	0	7.950
Formación	5	5	0	14.200	0
Entrenamiento	103	103	0	5.278	1.687
Actualización	371	371	0	81.392	9.551

Fuente: elaboración propia

Centro de formación BGA

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

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

- Cursos indoor y outdoor
- Jornadas de Capacitación tanto internas como externas
- Escuela BG
  - Programa de formación para cajeros
  - Programa de formación en gestión de ventas y servicio al cliente
- Programa de certificación de puestos

Clima laboral

La Encuesta de Clima Laboral se realiza cada dos años con el fin de identificar los atributos que hacen a la satisfacción del personal y determina su impacto en el clima laboral.

Es así que en 2016, se aplicó la encuesta a 632 funcionarios a nivel nacional de manera presencial, y fue realizada por la empresa PricewaterhouseCoopers S.R.L.

En la misma gestión se elaboró el Plan de Acción de Clima Laboral 2016-2018, cuyos resultados fueron compartidos con los gerentes a nivel nacional y con la información recabada en estas reuniones y la retroalimentación se enriqueció el Plan.

77% de los funcionarios percibe el clima laboral positivamente

Pilares del Plan de Acción de clima laboral 2016 - 2018

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

Evaluación de desempeño

El Banco realiza de forma anual el proceso de evaluación de desempeño al finalizar cada Gestión.
Si bien este proceso es coordinado por Recursos Humanos, la responsabilidad es de cada uno de los funcionarios y de sus inmediatos superiores.

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

Cuadros de evaluación de desempeño

Evaluación de desempeño 2017	Cantidad funcionarios	Porcentaje
Evaluaciones de desempeño realizadas	817	88%
No corresponde aplicar la evaluación*	110	12%
Cantidad de Empleados a diciembre 2017	927	100 %

*No corresponde evaluación, ya que sólo aplica a los funcionarios con antigüedad mayor a los 6 meses (93). Los gerentes que dependen de Gerencia General (17), reciben retroalimentación de manera directa.

Fuente: elaboración propia

Indicador	Total
Personal que cumple con los criterios del sistema de evaluación de desempeño de la EIF para ingresar al proceso de evaluación	84 %
Personal que no cumple con los criterios de evaluación por estar en período de prueba y tener un tiempo menor a 6 meses	14 %
Personal que no cumple con los criterios de evaluación por cambiar de cargo	0%
Personal que no se encuentra sujeto a evaluación de desempeño	2%

Fuente: elaboración propia

Rotación de personal

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

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

Histórico de rotación de personal	
Año	**Porcentaje de rotación**
2017	20%
2016	26%
2015	22%
2014	29%
2013	40%

Fuente: elaboración propia

Escala salarial

G4 – LA 13 / RSE 1B

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

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

Retribución del personal

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

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

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

Comportamiento institucional

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

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

Canales de denuncia

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

HIGIENE Y SEGURIDAD OCUPACIONAL Y BIENESTAR LABORAL

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

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

Actualmente se cuenta con un equipo de 128 brigadistas a nivel nacional, quienes son capacitados en manejo de extintores, primeros auxilios, prevención de atracos y planes de evacuación.

Comité de higiene y seguridad ocupacional y bienestar laboral

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

Los miembros del comité está compuesto por funcionarios de distintas áreas del Banco, representando al total de funcionarios y tiene como principales temáticas:

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

Políticas de Seguridad Física

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

Nuestras políticas están basadas bajo los siguientes principios:

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

3. CLIENTES

G4 – 4 / RSE 3E

Perfil de clientes

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

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

Líneas de Negocio

G4 – LA4 / RSE 3E

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

BANCA EMPRESA Y CORPORATIVA

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

Cantidad de clientes		
2016	2017	Crecimiento
22.279	**24.793**	**11 %**

Financiamiento

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

Ahorro e Inversión

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

Servicios

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

BANCA PRODUCTIVA

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

Financiamiento

Líneas de Crédito

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

Ahorro e Inversión

- Caja de Ahorro Clásica
- Cuenta Corriente Clásica
- Cobranzas

Servicios

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

BANCA MINORISTA

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

Cantidad de clientes		
2016	2017	Crecimiento
165.616	**195.782**	**18 %**

Financiamiento

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

Tarjetas de Crédito

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

Ahorro e Inversión

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

Servicios

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

Seguros

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

FUTURO, BANCA PARA JÓVENES

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

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

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

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

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

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

NUEVA! Tarjeta FUTURO Prepago: Ofrece comodidad, seguridad y es útil para cubrir una serie de necesidades desde el consumo diario, pagos o compras en comercios; además se pueden realizar pagos por internet y por teléfono u obtener efectivo de cajeros automáticos.
Una de sus principales ventajas es que es una tarjeta recargable que se le carga el monto a usar a través de un depósito. Funciona para compras en comercios, por internet y retiro de efectivo en ATM o cajeros automáticos.

FUTURO
Banca para Jóvenes
Ahora tus sueños tienen Futuro!

BANCA PYME

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

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

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

Financiamiento

- Yo te Presto

Servicios

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

Seguros

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

Tarjetas de Crédito

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

BANCA INSTITUCIONAL

Dirigida a brindar soluciones financieras de inversión, cambio de divisas y operaciones de comercio exterior a clientes jurídicos y naturales cuyas necesidades financieras requieran de productos/servicios financieros especializados. En dichas áreas se tienen los siguientes segmentos:

Tesorería

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

Mesa de dinero

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

Giros y remesas

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

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

Durante esta gestión se registraron 260.000 personas que hacen uso del servicio de remesas

260.000
Usuarios de remesas

Comercio exterior

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

Seguros masivos

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

A diciembre de 2017, la cantidad de seguros activos en beneficio de los clientes ascendió a **10.380.**

10.380 clientes de seguros

BANCA MYPE

La Banca MYPE ofrece soluciones acorde a las necesidades de la micro y pequeña empresa, para el financiamiento de capital de inversión, de operaciones y cualquier necesidad de este segmento.
Este 2017, además de incrementar en más del 40% de clientes, el Banco lanzó la un producto de gran utilidad para los clientes de esta Banca; la tarjeta de crédito MYPE que ofrece grandes ventajas.

Cantidad de clientes		
2016	2017	Crecimiento
14.669	**21.074**	**44 %**

Financiamiento

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

Ahorro e Inversión

- Caja de Ahorro Clásica
- Cuenta Corriente Clásica
- Cobranzas

Servicios

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

Seguros

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

COMPOSICIÓN DE LA CARTERA DE CRÉDITOS

La cartera de créditos está distribuida en todos los sectores económicos. El Banco Ganadero es un banco múltiple que atiende a los diversos sectores. En el siguiente cuadro se muestra el volumen de la cartera a diciembre 2017, por sector y línea de negocio.

Sector	Total cartera (MM de $us.)	Corporativo %	Pyme %	Micro %	Hipotecario %	Otros de consumo %	Total
Agricultura y Ganadería	174,34	23,13%	71,36%	5,50%	0,00%	0,01%	**15,24%**
Caza Silvicultura y Pesca	10,43	51,05%	48,95%	0,00%	0,00%	0,00%	**0,9 1%**
Extracción de Petróleo Crudo y Gas	7,41	94,45%	4,67%	0,76%	0,00%	0,13%	**0,65%**
Minerales Metálicos y No Metálicos	0,25	0,00%	71,44%	28,56%	0,00%	0,00%	**0,02%**
Industria Manufacturera	174,84	79,73%	15,59%	4,67%	0,00%	0,01%	**15,29%**
Producción y Distribución de Energía	14,64	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	**1,28%**
Construcción	128,93	14,86%	34,43%	0,88%	49,83%	0,00%	**11,27%**
Venta Al por Mayor y Menor	257,28	37,10%	25,90%	12,40%	0,00%	24,60%	**22,50%**
Hoteles y Restaurantes	7,94	22,23%	41,43%	36,34%	0,00%	0,00%	**0,69%**
Transporte Almacenamiento y Comunicaciones	40,30	57,50%	6,19%	35,78%	0,00%	0,52%	**3,52%**
Intermediación Financiera	8,27	68,68%	29,45%	1,73%	0,00%	0,14%	**0,72%**
Servicios Inmobiliarios Empresarial	289,99	4,84%	4,42%	2,09%	87,64%	1,02%	**25,36%**
Administr ación Publica Defensa y Seguridad	0,22	0,00%	50,75%	48,88%	0,00%	0,37%	**0,02%**
Educación	7,62	40,95%	53,81%	4,80%	0,00%	0,44%	**0,67%**
Servicios Sociales Comunales y Pers.	21,17	7,11%	14,35%	11,56%	0,00%	66,98%	**1,85%**
Servicio de Hogares Privados Que Co	0,00	0,00%	0,00%	100,00%	0,00%	0,00%	**0,00%**
Servicio de Organizaciones y Órgano	0,00	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	**0,00%**
Actividades Atípicas	0,02	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%	**0,00%**
Total	**1143,66**	**32,40%**	**25,94%**	**6,76%**	**27,84%**	**7,06%**	**100,00%**

Fuente: elaboración propia

PRODUCTOS Y SERVICIOS QUE PROMUEVEN UN BENEFICIO SOCIAL

RSE 2E

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

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

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

Créditos productivos: El Banco Ganadero mantiene esfuerzos para liderar la cartera productiva en relación a otros Bancos pares del sistema. Para ello, mantiene contratos de financiamiento con organismos internacionales dirigidos al crédito productivo. Este financiamiento genera condiciones de competitividad y eficiencia en la otorgación de este tipo de créditos y nos permite fortalecer la Unidad Especializada.

Finalmente, este tipo de cartera será reforzada con la implementación del Sistema de Gestión de Riesgos Ambientales y Sociales (SARAS), que se menciona más adelante, y que permitirá medir impacto en beneficio de la población.

Cartera bruta Productiva + vivienda social (a dic. 2017)	Expresado en MM $.	Porcentaje (%)
Total créditos productivos	459,53	40,2%
Total créditos vivienda de interés social	178,01	15,6%
Cartera Bruta	1.144,35	55,7%

Fuente: elaboración propia

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

Cartera Mype	2016	2017
Cartera (MM $us)	50.09	80.35
Promedio (M $us)	1.55 7	1.658
Cantidad Clientes	3.015	4.398
Cantidad Operaciones	3.247	4.846

Fuente: elaboración propia

PUNTOS DE ATENCIÓN

El Banco Ganadero S.A. cuenta con oficinas en ocho de los nueve departamentos del país. Agregado a ello, pone a disposición de sus clientes una gama variada de canales de atención digitales, ofreciendo así una amplia cobertura de atención a clientes y usuarios.

Todas las oficinas están cuentan con personal calificado y están equipadas para permitir una experiencia positiva a clientes y usuarios.

El Banco ha distribuido sus puntos de atención financiera (PAF) de acuerdo al plan de crecimiento que forma parte de la estrategia. El criterio para la apertura de un PAF responde principalmente a la demanda de la gama de productos y servicios que el Banco ofrece.

Adicionalmente, considera los criterios establecidos por el ente regulador, respetando la asignación de cuotas de apertura de PAF en las localidades de nula y baja bancarización, permitiendo a estas localidades el acceso a los servicios financieros.

En 2017 el Banco Ganadero abrió la oficina externa San Rafael en el Municipio de San Rafael, zona de la Chiquitanía, clasificada como zona de nula bancarización.

El Banco amplió su cobertura durante esta gestión, habiendo extendido su red de atención a 188 puntos de atención financiera compuesta por una oficina central, 31 sucursales urbanas, 5 agencias rurales; 20 cajas externas urbanas y rurales; 132 cajeros automáticos distribuidos en el área urbana y rural.

Cuadro de clasificación de puntos de atención

Indicador	2016	2017
Nº puntos de atención (PAF)	184	188
Nº oficinas/sucursales/agencias urbanas	30	31
Nº oficinas/sucursales/agencias rurales	5	5
Nº cajas externas	19	20
Nº cajeros automáticos propios urbanos	124	126
Nº cajeros automáticos propios rurales	6	6

Fuente: elaboración propia

GESTIÓN DE CALIDAD

RSE 15

Satisfacción de los clientes

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

Ser un 10 en Calidad de Servicio

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

Principales resultados de satisfacción de clientes

Descripción	2016	2017
Satisfacción de clientes		
Tasa de satisfacción de clientes (%)	90%	88%
Tasa de retención de clientes (%)	98%	99%
Plataforma de atención a clientes		
Agencias con infraestructura adecuada para personas discapacitadas	35	35
Agencias con ambientes separados para retiros/depósitos de montos mayores	26	34
Atención en cajas		
Tiempo de espera promedio en cajas (min.)	7 min.	8 min.
Tiempo de espera promedio en cajas de agencias urbanas (min.)	7 min.	8 min.
Tiempo de espera promedio en cajas de agencias rurales (min.)	6 min.	9 min.
Porcentaje de agencias que no exceden el promedio del 8% de clientes y/o usuarios con más de 30 minutos para ser atendidos en Cajas/Total de Agencias (%)	74%	83%

Fuente: elaboración propia

Gestión de reclamaciones

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

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

Durante esta gestión, el Banco recibió 1.597 reclamos a nivel nacional. Los reclamos de clientes están relacionados a inconformidad en la atención o en la especificación de algún servicio. Por el contrario, ninguno de ellos estuvo relacionado a discriminación o vulneración de los derechos humanos.

Cuadro de clasificación de puntos de atención

Mecanismos de resolución de quejas y reclamos	Gestión	
	2016	2017
Número de puntos de reclamos instalados a nivel nacional	35	36
Número de reclamos registrados en el sistema	2053	1597
Número de reclamos derivados a la Defensoría del Consumidor Financiero	94	140
Respuestas a reclamos/clientes presentadas en "Punto de Reclamo" atendidas en plazos establecidos/Reclamos recibidos en Puntos de Reclamo (%)	80%	89%

Fuente: elaboración propia

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

Con al fin de garantizar la calidad en el servicio, el Banco durante esta gestión realizó las siguientes acciones enmarcadas en el proceso de mejora continua.

Mejora de procesos por reclamos de clientes implementadas

- Devolución anticipada de ATM no dispensado.
- Análisis y revisiones por parte del área de Tecnologías de Información (TI) en coordinación con la Administradora de Tarjetas ´Linkser´, para identificar las fallas en la comunicación de POS en comercios, los cuales generan cobros duplicados y transacciones invalidas que impactan en el extracto de nuestros clientes.
- Devolución anticipada por no dispensación en ATM de otro Banco y cobros duplicados en comercios (POS)
- Actualización del proceso de Liberación de Garantía.
- Capacitación constante a los especialistas y ejecutivos sobre la adecuada gestión de reclamos, tomando en cuenta los criterios de análisis y la normativa vigente.
- Inicio de proyecto de implementación de un sistema de monitoreo de ATM en línea, para brindar mayor disponibilidad a nuestros clientes.
- Entrega de cartas a los clientes de forma oportuna, a través de nuestros funcionarios de Front Office y no así por la empresa que nos prestaba el servicio de Courier.
- Envío por SMS a los Consumidores financieros cuando finaliza su reclamo
- Implementación del flujo de reclamos en el Sistema Topaz.

SEGURIDAD DEL CLIENTE

El Banco cuenta con una Norma de seguridad de la información tiene como objetivo establecer los lineamientos específicos para la gestión de la seguridad de la información en la prestación de servicios del Banco.

El Departamento de Seguridad de la Información es el responsable de su cumplimiento y aplicación. Su alcance aplica a todas las unidades del Banco y corresponde al Área de Riesgo Integral el asegurar la aplicación de las mismas en su ámbito de responsabilidad.

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

El Departamento de Seguridad de la Información es el coordinador para la realización del análisis y evaluación de riesgos en seguridad de la información en base a las amenazas de seguridad. Este ejercicio debe realizarse mínimamente una vez por año o cuando existan cambios significativos tanto internos como externos.

Estrategia de Seguridad de la Información

El Área de Riesgo Integral propondrá anualmente ajustes a la estrategia de seguridad. Esta debe considerar el análisis de riesgos, las tendencias tanto internas como externas, el estado de las leyes, regulaciones y estándares internacionales.

Seguridad física

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

Infraestructura adecuada

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

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

EDUCACIÓN FINANCIERA

RSE 4E

El Banco cuenta con un Plan de Educación Financiera orientado a ampliar el conocimiento de los consumidores financieros acerca de las características principales de los servicios de intermediación financiera, los derechos y deberes de los consumidores. El objetivo principal es contribuir a que los consumidores financieros sean capaces de aplicar los conocimientos y habilidades adquiridas a su vida cotidiana, personal, familiar y empresaria.

La adquisición de esos conocimientos les permitirá tener un mejor control de sus recursos a fin de administrarlos de acuerdo a su capacidad financiera y de endeudamiento, continuando y reforzando las acciones realizadas la gestión pasada y garantizar su recurrencia en el tiempo.

Programa de Educación Financiera BGA

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

De igual forma, se educa a los consumidores a través de la participación del Banco en distintos eventos feriales, principalmente en el eje troncal. El alcance de las acciones vertidas en el Programa impactó a cerca de 26.000 personas.

Portal Web

Durante la gestión 2017 se realizaron mejoras tanto al portal del Banco como al sub-portal de Educación Financiera, habiendo incorporado un link que vincula directamente a la plataforma educativa DESCURBE.

Charla Educativa

Mailing enviado a clientes

PLATAFORMA EDUCATIVA DESCUBRE

Descubre, lo simple de las finanzas, la primera plataforma digital de educación financiera en Bolivia desarrollada por la Asociación de Bancos Privados de Bolivia (ASOBAN), en coordinación con los Bancos asociados, donde el Banco Ganadero forma parte activa del Comité de Imagen y Educación Financiera y coadyuva a la puesta en marcha de este importante proyecto.

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

Usuarios registrados sistema financiero

Descripción	Total 2017
Usuarios registrados	10.144
Usuarios certificados	4.577

Fuente: ASOBAN

Repartición por género sistema financiero

Género	Usuarios	Porcentaje (%)
Masculino	2.981	43
Femenino	3.890	57
Total	6.871	100

Fuente: ASOBAN

Repartición geográfica sistema financiero

Ciudad	Usuarios	Porcentaje (%)
La Paz	2.090	30
Santa Cruz	1.414	21
Cochabamba	1.220	18
Beni	310	5
Potosí	233	3
Oruro	323	5
Tarija	352	5
Chuquisaca	339	5
Pando	77	1
Otro	513	7
Total	**6.871**	**100**

Fuente: ASOBAN

POLÍTICAS CON ASPECTOS MEDIOAMBIENTALES Y SOCIALES

FS1,FS2,FS3 / RSE 1E

El Banco Ganadero S.A. asumió el compromiso de desarrollar su negocio preservando el medio ambiente. Para ello, viene trabajando desde 2015 en el desarrollo de un sistema de gestión ambiental y social interno (SARAS).

Sistema de Gestión Ambiental y Social (SARAS)

Este sistema es uno de los pilares de nuestra gestión de RSE y está orientado a la mejora sistemática y estructurada del desempeño ambiental y social, dirigido a identificar y gestionar los riesgos y oportunidades medioambientales y sociales en los procesos de préstamo e inversión, de evaluación y de gestión, integrado en la estructura organizativa del Banco; a su planificación, responsabilidades, prácticas, procedimientos, procesos y recursos.

La puesta en marcha del sistema SARAS, supone que todas las nuevas operaciones de las Bancas Empresa, Productiva y PYME, deberán tomar en cuenta aspectos ambientales y sociales en el proceso de otorgamiento del crédito.

Política de riesgo ambiental y social crediticio

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

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

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

Objetivos de la política

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

Análisis Ambiental y Social

Las propuestas de crédito de la cartera empresarial y PYME, que no estén contempladas en las actividades sujetas de exclusión según la lista de exclusión, deberán contar con una pre-categorización de riesgos ambientales y sociales de acuerdo a su actividad económica efectuada por el Ejecutivo Comercial. Dicha pre-categorización deberá enmarcarse dentro de lo dispuesto en el Instructivo correspondiente y tendrá la finalidad de determinar de manera inicial la categoría de riesgos del cliente.

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

Características de la Operativa

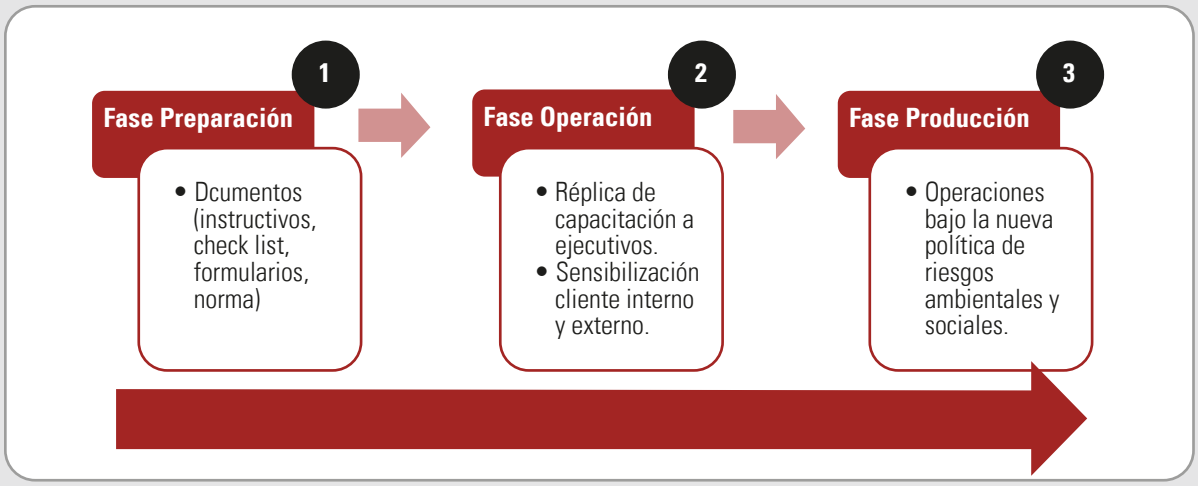
- Establecer las actividades que se enmarquen en la "lista de exclusión" y que el Banco no podrá financiar.
- Categorizar los clientes/proyectos en función de la actividad del cliente y la exposición del Banco al riesgo, a fin de determinar el nivel de debida diligencia a tomar con cada cliente/proyecto.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

Beneficios para el cliente

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

A finales de la gestión, se realizó la prueba piloto en la ciudad de Santa Cruz con clientes previamente seleccionados por sus características compatibles con el proyecto. Participó el área de back office, aunque el entrenamiento especializado con consultores argentinos fue a nivel front y back office.

El objetivo de la prueba piloto fue ensayar la factibilidad de las herramientas desarrolladas y registrar fallas que pudieran incidir al momento de iniciar con la política de manera formal.



Paralelamente, se trabaja en una estrategia comunicacional interna y externa para comunicar la política.

4. COMUNIDAD
RSE 1H

Iniciativas de inversión social

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

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

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

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

37.400 USD.-
Inversión en la Comunidad

ÁREA: DEPORTE

Apoyo a Semillero Destroyers

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

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

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

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

Resultados 2017

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

50 futbolistas en total
1 jugador al extranjero

ÁREA: CULTURA

Apoyo a la Asociación Pro Arte y Cultura (APAC)

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

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

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

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

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

Apoyo a Espacio de Arte Manzana Uno

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

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

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

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

CAMPAÑAS SOLIDARIAS

Como parte del desarrollo personal de nuestros funcionarios, Recursos Humanos propone campañas solidarias, las cuales se hacen posible por la solidaridad y desprendimiento de los mismos funcionarios.

Campaña "Día del Niño": Los funcionarios estuvieron compartiendo y celebrando a los cumpleañeros del mes de abril y festejando el día del niño en la ALDEA SOS. Hicieron llegar sus aportes tanto económico como en especie (juguetes, víveres, ropa, zapatos y otros).

Campaña Solidaria en Navidad: Los funcionarios hicieron llegar sus aportes para la Campaña Solidaria en Navidad y ser parte de una experiencia de ayuda social.

Cuadro de donaciones

Nombre de la campaña	En beneficio de	Cantidad de beneficiarios	Funcionarios voluntarios	Acción
1ra. Campaña de Voluntariado	ALDEA SOS	120 Niños	30	Compra de desayuno, juguetes y otros para festejar a los cumpleañeros del mes
"Festejando a los Cumpleañeros del mes"	Santa Cruz			
III Campaña solidaria en Navidad	ALDEA SOS Santa Cruz	120 Niños	28	Compra de juguetes y entrega de los mismos al hogar.

240 Beneficiados

AUSPICIOS

Eventos feriales

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

En algunas de estas instancias, Banco Ganadero promueve el acceso a los servicios bancarios y capacita en educación financiera.

Este año participamos auspiciando 14 ferias a nivel nacional, de las cuales 6 de ellas tienen un alcance internacional.

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

5. PROVEEDORES

G4- EC9 / RSE 1P

Perfil de Proveedores

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

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

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

Gestión con proveedores

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

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

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

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

CONCIENCIA AMBIENTAL

G4 – EN 6, EN 23, EN 31 / RSE 1A, 2A, 3A

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

Aunque la actividad financiera no genera un gran impacto significativo en el medioambiente, el Banco realiza acciones con el fin de mitigar el impacto ambiental en sus oficinas.

Anualmente el banco cuantifica su gasto en agua, luz y papel blanco de todas las oficinas.

Consumo de energía	2017
Consumo de energía eléctrica a nivel nacional	618.602 USD.-
Consumo de agua potable nivel a nacional	14.214 USD.-

Fuente: elaboración propia

Consumo de papel	2017
Consumo total de papel blanco/bond a nivel nacional	14.480 paquetes

Fuente: elaboración propia

Iniciativas de promoción y cuidado del medioambiente

A continuación se detalla un cuadro con las acciones que se realizan actualmente. Son acciones implementadas o que se mantienen.

Iniciativa	Comentario
Luces LED en oficinas	El Banco tiene como política interna que toda apertura de oficina debe contar con luminaria LED, que es más eficiente y de menor contaminación. Es así que a la fecha, el 58% de los puntos de atención a nivel nacional ya cuentan con esta tecnología El cambio al resto de puntos, se realizará progresivamente durante los próximos dos años.
Porta folletos y sobres reciclables	Se utilizan porta folletos de material reciclable. Por otro lado, para efectos de mensajería interna se utilizan sobres manila reciclables, que tienen la resistencia y capacidad para ser utilizados hasta 30 veces.
Correos de concientización	A todos los funcionarios se envían correos electrónicos de concientización instando a conservar el medio ambiente, disminuyendo el consumo de energía eléctrica a través del apagado de monitores, CPU, impresoras, luces y otros elementos al finalizar su jornada laboral o cuando se ausentan de las oficinas.
Parqueo para bicicletas	El Banco cuenta con un parqueo para bicicletas en su oficina Porongo.
Nuevas opciones en cajeros automáticos (ATM)	Se habilitó en el sistema de ATM la opción de preguntar si el cliente requiere imprimir su extracto. Se redujo el tamaño del papel de los dispensadores de cajeros automáticos.
Convenio de reciclaje de equipos de computación y basura electrónica	Anualmente se envía alrededor de 90 kg de equipos electrónicos en desuso. Se mantiene un convenio con la Fundación Fundare, que se dedica al reciclaje de basura electrónica.
Suspensión de envío de extractos a clientes de CA y Cta. Cte.	Se reemplazó el envío físico de los extractos de cajas de ahorros y cuentas corrientes, poniendo a disponibilidad dicha información a través de canales alternativos como GANANET y GANAMÓVIL. Sólo se envía semestralmente los extractos dando cumplimiento a lo requerido por el ente regulador o cuando el cliente lo solicita expresamente.
Temporizadores automáticos para apagado de aires	En 2016 se realizó una auditoría energética en oficina central Santa Cruz que arrojó, entre otras medidas sugeridas, la gestión de máxima demanda de potencia en períodos de punta (apagado de aires en ciertos períodos y horarios) y la compra de temporizadores para apagado de aires. Ambas medidas de eficiencia energética siguen vigentes.
Manejo de compras on line	Actualmente no se rellenan formularios físicos por oficina, sino directamente se cargan las compras en el sistema.
Paneles solares para oficinas	A finales del 2017 se implementó en Agencia Roca y Coronado la instalación y puesta en marcha de paneles solares de Sistema Fotovoltaico de Autoconsumo de energía, con una capacidad de producción de 15.518 KWh-año, generando una disminución del consumo de energía pública. El consumo de energía eléctrica en los meses de diciembre 2017, enero y febrero de 2018 respecto al año anterior se redujo en un promedio de Bs 4.416.30 equivalente a un 47%.

Fuente: elaboración propia

Inversiones medioambientales

Esta gestión el Banco Ganadero adquirió su primer sistema de paneles solares para ser instalado en la oficina Roca y Coronado. Estos paneles tienen una vida útil de aproximadamente 25años y un mantenimiento mínimo, debido a que no contiene partes móviles.

La adquisición del sistema de paneles va en línea con el objetivo del plan estratégico de RSE de la gestión, que circunscribe la incorporación de medidas de eco-eficiencia y gestión de riesgos ambientales y sociales en el modelo socialmente responsable. Desde la implementación de los paneles solares, se notó una diferencia significativa en el gasto de energía, como se puede apreciar en el siguiente cuadro. Esperamos que durante la próxima gestión pueda notarse una baja en el consumo en KW.

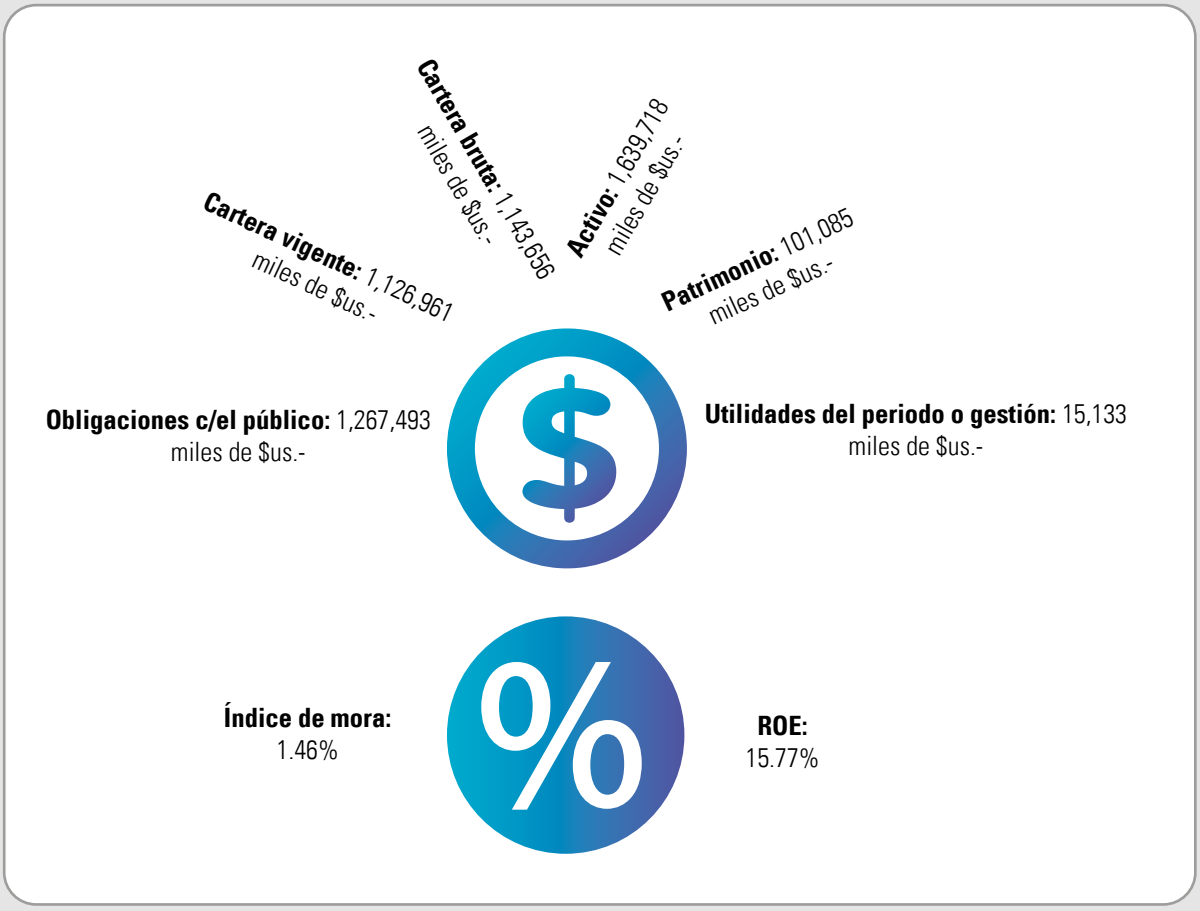
Año	Gasto	Diferencia
	(expresado en USD.-)	(expresado en USD.-)
Dic. 2017	1.488,6	417,6
Dic. 2016	1.906,2	

Fuente: elaboración propia

DESEMPEÑO ECONÓMICO

A continuación se muestran los indicadores económicos más importantes del Banco, correspondientes a la gestión 2017.

1. IMPACTO ECONÓMICO DE LA ACTIVIDAD



2. CALIFICACIONES DE RIESGO

AA+ (Bol)
Moodys
AA+ (Bol)
(Fitch Ratings)

3. GENERACIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE VALOR

Salarios y beneficios sociales

Descripción	2017
	(expresado en miles $us)
Sueldos, salarios y bonos	10.930
Gastos de personal	3.000

Fuente: elaboración propia

CUMPLIMIENTO NORMATIVO

Indicadores de RSE del Reglamento ASFI

INDICADORES DE RSE DEL REGLAMENTO RSE – ASFI

Anexo 1: Contenido mínimo del Reglamento RSE - ASFI

Cód.	Aspectos	Descripción del indicador	Comentario	Página
1	Descripción de la incorporación de la RSE en la planificación estratégica			30 - 35
2	Descripción del cumplimiento de los objetivos y de la política de responsabilidad social de la entidad, que incluya al menos los resultados de las políticas relacionadas a los derechos humanos, medioambiente y partes interesadas.			37 - 97
3	Resultado de la implementación y mantenimiento de la gestión de responsabilidad social en la entidad			30 - 35
4	Forma en que la entidad supervisada, dentro de su estructura organizacional, ha implementado la gestión de RSE.			34
5	Descripción de la evaluación del cumplimiento de la entidad con relación a los lineamientos de RSE	Rendición de cuentas		96 - 97
		Transparencia		
		Comportamiento ético		
		Respeto a los intereses de las partes interesadas (grupos de interés)		
		Cumplimiento de las leyes y normas;		
		Respeto a los derechos humanos.		

Anexo 2: Indicadores de Reglamento RSE - ASFI

Cód.	Aspectos	Descripción del indicador	Relación con GRI G4	Comentario	Página
1G	**Gobierno Corporativo**	Medidas adoptadas para desarrollar y mejorar el conocimiento colectivo del órgano superior de gobierno con relación a los asuntos económicos, ambientales y sociales			12 - 15
1B		Relación entre la remuneración total anual para el individuo mejor pagado de la entidad supervisada respecto a la remuneración promedio anual total de todos los empleados.			48
2B	**Brecha Salarial**	Relación del porcentaje de aumento en la remuneración total anual para el individuo mejor pagado de la entidad supervisada respecto al porcentaje de incremento promedio en la remuneración total anual para todos los empleados (excluyendo la persona mejor pagada).		0%	91
3B		Relación entre el salario mínimo de la entidad supervisada y el salario mínimo nacional.	G4-EC5	1%	91
1P	**Presencia en la Comunidad**	Proporción de gastos en proveedores nacionales en principales áreas de operación.	G4-EC9		83 - 86

Anexo 2: Indicadores de Reglamento RSE - ASFI

Cód.	Aspectos	Descripción del indicador	Relación con GRI G4	Comentario	Página
1T	**Trabajo digno y no Discriminación**	Número de empleados desglosados por grupo etario, género y departamento	G4-10		40
2T		Tasa de contrataciones de empleados desglosados por grupo etario, género y departamento.	G4-LA1		40 - 41
3T		Rotación media de empleados desglosados por grupo etario, género y departamento.	G4-LA1		41
		Porcentaje de contrataciones de personas con discapacidad con relación al total de empleados.		El Banco cuenta con tres personas que presentan algún tipo de discapacidad.	92
1C	**Capacitación**	Promedio de horas de capacitación al año, desglosado por categoría de empleado.	G4-LA9		44
2C		Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores.			40 - 45
3C		Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares de desempeño y desarrollo profesional.	G4-LA11		46
1D	**Diversidad e Igualdad de oportunidades**	Composición de los órganos de gobierno y plantilla, desglosados por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	G4-LA12	En la gestión 2017 no habían mujeres en el Directorio.	12 - 14, 92
2D		Relación entre salario mínimo de los hombres con respecto al de las mujeres desglosado por categoría profesional.	G4 LA13	No se cuenta con el dato.	92

Cód.	Aspectos	Descripción del indicador	Relación con GRI G4	Comentario	Página
1H	**Derechos Humanos y Compromiso Social**	Contribuciones o Aportes a Fines Sociales, Culturales Gremiales y Benéficos (Por programas o proyectos, gasto o inversión sobre las utilidades logradas en la gestión).		No se tiene el dato en relación a las utilidades.	76
2H		Procedimientos que incluyan aspectos de Derechos Humanos relevantes al negocio.	G4-HR1		34 - 35, 66
3H		Porcentaje de operaciones donde se han implementado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de comunidades locales.	G4-SO1	El Banco no ha realizado este tipo de programas o evaluaciones de impacto.	92
1E	**Enfoque social**	Políticas con aspectos medioambientales y sociales específicos aplicados a las líneas del negocio			73 - 75
2E		Productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específicos para cada línea de negocio desglosado según su propósito.			63 - 64
3E		Descripción de políticas para el correcto diseño y oferta de servicios y productos.	G4 - L4		51 - 61
4E		Iniciativas para mejorar la educación financiera según tipo de beneficiario.			70 - 71
1S		Mecanismos y procedimientos de retención y fidelización de clientes.			65 - 68
2S		Mecanismos para la evaluación de satisfacción de los clientes en cuanto a los servicios financieros y la atención proporcionada.	G4-PR5		24, 65 - 68

Cód.	Aspectos	Descripción del indicador	Relación con GRI G4	Comentario	Página
1A	**Conciencia Ambiental**	Gestión para el ahorro en cuanto a energía y agua.	G4-EN6		85
2A		Gestión de residuos producto de los servicios y productos que prestan.	G4-EN23		85
3A		Desglose de los gastos e inversiones ambientales.	G4-EN31		86
		Desglose de productos financieros destinados a fomentar la implementación de tecnologías para preservar el medio ambiente.		El Banco desarrolló un sistema de gestión ambiental y social para el proceso de otorgamiento de créditos, que impacta los productos/servicios de las Bancas Empresa y PYME.	73, 75
1N	**Cumplimiento Normativo**	Monto y número de sanciones pecuniarias pagadas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y normativa.	G4-SO8	Durante la gestión 2017, se registraron 13 multas ante el regulador por diversos temas, siendo la mayoría relacionados a retrasos en el envío de información.	94

CALIFICACIÓN DE DESEMPEÑO DE RSE

Introducción / Factores Clave de Calificación de Desempeño Social / Mejora de la calificación / Sensibilidad de la Calificación

CALIFICACIÓN DE DESEMPEÑO DE RSE

Introducción

El Banco Ganadero contrató los servicios externos de la empresa AESA Ratings, subsidiaria de Fitch Ratings, con el fin de realizar la calificación del desempeño de la RSE por el ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2017.

Factores Clave de Calificación de Desempeño Social - Nivel 1

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

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

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

Información sujeta a análisis

El trabajo consistió en el análisis de la siguiente información:

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

Escala de la calificación

Después de haber analizado los factores relevantes determinados en su metodología, la calificadora de Desempeño Social AESA Ratings, mejoró la calificación de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) del Banco Ganadero de RSE 3+ a **RSE 2**, en la escala de calificación.

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

Sensibilidad de la Calificación

La definición de aspectos materiales para la entidad, la profundización en la institucionalización del proyecto de gestión ambiental y social (SARAS) y una evaluación externa del avance de la implementación del SARAS, entre otros, podría subir la calificación. Un deterioro en la atención al cliente con la incorporación de negocios socio ambientales, podría llevar la calificación a la baja.

INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL 2017

DATOS DE CONTACTO:
Banco Ganadero S.A.
Tel. (591 3) 317 3000

Email: mrhurtado@bg.com.bo
Web: www.bg.com.bo

RESPONSABLES
Saulo Mostajo Castelú
Maria Reneé Hurtado Vaca