

LA PRIMERA E.F.V.
-------------------

## **POLITICAS DE GOBIERNO CORPORATIVO**

### **I. Marco de referencia.**

#### **1. Antecedentes constitutivos.**

LA PRIMERA E.F.V. es una entidad de intermediación financiera que originalmente fue constituida en 1964 como Mutual de Ahorro y Crédito para la Vivienda y que, en la actualidad y por disposición de la Ley de Servicios Financieros No. 393 de fecha 21.08.13, se encuentra establecida como entidad financiera de vivienda, inscrita en el Registro de Comercio bajo Matrícula No. 00340612.

Conforme a lo dispuesto por el art. 247 de la Ley de Servicios Financieros No. 393 y el art. 3º de su estatuto, LA PRIMERA E.F.V. tiene por objeto prestar servicios financieros con especialización en:

- a. Préstamos para adquisición de vivienda, proyectos de construcción de vivienda unifamiliar o multifamiliar y otros.
- b. Préstamos para compra de terrenos, refacción, remodelación, ampliación y mejoramiento de viviendas individuales o en propiedad horizontal.
- c. Microcréditos para vivienda familiar e infraestructura de vivienda productiva y otros.
- d. Créditos productivos, de consumo y de cualquier otra naturaleza, establecidos por disposiciones legales y regulatorias.
- e. Operaciones de arrendamiento financiero habitacional.

#### **2. Sujeción legal.**

En su calidad de entidad financiera, LA PRIMERA E.F.V. se encuentra sometida, en cuanto a su organización y funcionamiento, a las siguientes disposiciones legales:

- a. Constitución Política del Estado Plurinacional (Parte Cuarta, Título I, Capítulo III, Sección III, artículos 330, 331, 332 y 333).
- b. Ley de Servicios Financieros No. 393 de fecha 21.08.13 (Título IV, Capítulo I, y Capítulo II, Sección V).
- c. Estatuto, aprobado por la Junta General de Socios de fecha 19.10.15 e inscrito en el Registro de Comercio.

- d. Disposiciones supletorias del Código de Comercio (Decreto Ley No. 14379 de 25.02.77).
- e. Disposiciones regulatorias emitidas por la ASFI, aplicables a las entidades financieras privadas en general y a las entidades financieras de vivienda, en particular.
- f. Disposiciones reglamentarias de carácter interno, aprobadas con sujeción a la ley y el estatuto institucional.

## **II. Políticas institucionales.**

### **1. Definición.**

Las políticas institucionales de LA PRIMERA E.F.V. son un conjunto de criterios, lineamientos y directrices que orientan el proceso de gestión y toma de decisiones de la entidad, en distintas materias, para el logro de sus objetivos institucionales. De esta manera, esas políticas proporcionan una orientación precisa para que directores, alta gerencia y mandos intermedios elaboren planes concretos de acción que permitan cumplir la misión y finalidad de la institución.

Definidas de esa manera, las políticas institucionales de LA PRIMERA E.F.V. hacen referencia a las siguientes materias o contenidos:

- a. Objetivo central que debe ser alcanzado por las instancias institucionales responsables.
- b. Principios y valores que orientan la gestión institucional, en las relaciones con sus clientes internos y externos.
- c. Medios y herramientas necesarios para alcanzar ese objetivo central, con sujeción a la ley, el estatuto y las normas regulatorias.
- d. Recursos humanos necesarios para cumplir ese objetivo central.
- e. Interacción con clientes internos (socios y empleados) y clientes externos (consumidores financieros).

### **2. Ámbitos de aplicación especializada.**

En función de sus ámbitos de aplicación especializada y en cumplimiento de la normativa regulatoria vigente (Sección 2, Capítulo II, Título I del Libro 3º de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros - ASFI), las políticas institucionales de LA PRIMERA E.F.V. son, enunciativa y no limitativamente, las siguientes:

- a. Política de Gestión del Talento Humano.
- b. Política de Retribución.

- c. Política para el Manejo y Resolución de Conflictos de Interés.
- d. Política de Revelación de Información.
- e. Política de Interacción y Cooperación de Grupos de Interés.
- f. Política de Sucesión de la Alta Gerencia.
- g. Política de Aprobación de Nuevos Productos Financieros.
- h. Política de Uso de Activos.
- i. Política de Seguimiento del Cumplimiento de Objetivos y Prácticas de Buen Gobierno.

### 3. Ajuste y modificación.

Conforme al mejor interés institucional y al amparo del art. 54º del estatuto, el Directorio de la entidad podrá ajustar y modificar las políticas anteriormente especificadas y dispondrá que las versiones actualizadas de las mismas sea puestas en conocimiento de la alta gerencia y el personal de empleados.

## **III. Política de Gestión del Talento Humano.**

### 1. Definición.

La Política de Gestión del Talento Humano es el conjunto de criterios, lineamientos y directrices que orientan la gestión y toma de decisiones de la entidad, en materia de reclutamiento, selección, inducción, capacitación, evaluación de desempeño, rotación, retención, promoción y remoción del personal de empleados, ejecutivos y el responsable de la Unidad de Auditoría Interna, con el propósito de contar con los mejores recursos humanos posibles y alcanzar elevados niveles de desempeño y productividad en el financiamiento de vivienda.

### 2. Marco legal de referencia.

El marco legal de referencia de la Política de Gestión del Talento Humano está constituido por las siguientes normas jurídicas:

- a. Art. 46 de la CPEP que consagra el derecho de toda persona al trabajo digno y a una fuente laboral estable.
- b. Ley General del Trabajo, Decreto Reglamentario y disposiciones legales conexas, relativas a las relaciones de trabajo.
- c. Sección 6 del Capítulo II del Título IX del Libro 3º de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros (ASFI), aplicable a la materia.

### 3. Objetivo central.

El objetivo central de la Política de Gestión del Talento Humano es el de incorporar y retener a ejecutivos y empleados, caracterizados por su idoneidad, especialidad profesional, integridad, eficiencia y lealtad, como uno de los fundamentos esenciales de las operaciones y servicios que desarrolla la entidad, en el campo de la vivienda.

### 4. Principios y valores.

Para el logro del anterior objetivo, esta política se inspira en los siguientes principios y valores:

- a. Respeto interpersonal.
- b. Trato digno y no discriminatorio.
- c. Igualdad de oportunidades.
- d. Lealtad hacia la institución
- e. Transparencia en la información.
- f. Adscripción a la ley.

### 5. Herramientas.

Para la implementación de ésta política se aplicarán las siguientes herramientas:

- a. Reglamento Interno de Personal.
- b. Manuales de organización, operaciones y funciones.
- c. Código de Ética.
- d. Directrices especiales emitidas por el Directorio.
- e. Instructivos de la Gerencia General.

### 6. Recursos humanos.

Con la finalidad de garantizar la cabal aplicación de esta Política de Gestión del Talento Humano, LA PRIMERA E.F.V. contará con un Departamento Nacional Administrativo y de Recursos Humanos, integrado por funcionarios capacitados en Gestión del Talento Humano.

### 7. Interacción con empleados y consumidores financieros.

LA PRIMERA E.F.V. fomentará una relación respetuosa y cooperativa, entre su personal de ejecutivos y empleados y entre éstos y sus consumidores financieros, con

el propósito de brindar servicios financieros de calidad, respetuosos de los derechos de sus clientes y libres de presiones externas.

#### 8. Control de cumplimiento.

Finalmente, la Gerencia General y el Departamento Nacional Administrativo y de Recursos Humanos quedan encargados de realizar el proceso de control continuo del cumplimiento de Política de Gestión del Talento Humano y de informar anualmente al Comité de Gobierno Corporativo, sobre los hechos relevantes en esta materia.

### **IV. Política de Retribución.**

#### 1. Definición.

La Política de Retribución es el conjunto de criterios, lineamientos y directrices que orientan la gestión y toma de decisiones de la entidad, en materia de fijación y pago de niveles salariales, ajustados a la situación económica y la capacidad financiera de la entidad y las expectativas y competencia laboral de sus empleados, en los límites establecidos por la ley.

#### 2. Marco legal de referencia.

El marco legal de referencia de la Política de Retribución está constituido por las siguientes normas jurídicas:

- a. Art. 464<sup>o</sup> (inc. h) de la Ley de Servicios Financieros No. 393, relativos a prohibiciones y restricciones operativas en materia de retribución.
- b. Arts. 24<sup>o</sup> y 54<sup>o</sup> del estatuto institucional, relativos a las atribuciones de la asamblea de socios y el directorio, en materia retributiva.
- c. Ley General del Trabajo, Decreto Reglamentario y disposiciones legales conexas, relativas a las relaciones de trabajo.
- d. Sección 2 del Capítulo II del Título I del Libro 3<sup>o</sup> de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros (ASFI), aplicable a la materia.

#### 3. Objetivo central.

El objetivo central de la Política de Retribución es el de asegurar que los salarios, percibidos por la alta gerencia y el personal de empleados de la entidad, reflejen un equilibrio satisfactorio y justo entre los intereses, derechos y obligaciones de la entidad y los correspondientes a sus funcionarios.

#### 4. Principios y valores.

Para el logro del anterior objetivo, esta política se inspira en los siguientes principios y valores:

- a. Adscripción a la ley.
  - b. Cultura de excelencia laboral.
  - c. Ausencia de prácticas discriminatorias.
  - d. Compatibilización con el mercado.
  - e. Fidelización laboral.
5. Herramientas.

Para la implementación de ésta política se aplicarán las siguientes herramientas:

- a. Manual de funciones.
  - b. Hojas de evaluación de desempeño.
  - c. Resoluciones del directorio.
  - d. Instructivos de la Gerencia General.
6. Recursos humanos.

Para garantizar el cumplimiento de esta de Política de Retribución, LA PRIMERA E.F.V. se apoyará en la gestión del Departamento de Administración y Recursos Humanos.

7. Interacción con empleados y consumidores financieros.

En el proceso de interacción entre directivos, ejecutivos y empleados, las medidas de fijación y reajuste de niveles salariales deberán darse en función de la capacidad de pago de la entidad e inscribirse en un marco de concertación interna, priorización del interés institucional y preservación de las fuentes de trabajo.

8. Control de cumplimiento.

Finalmente, la Gerencia General, a través del Departamento de Administración y Recursos Humanos, queda encargada de velar por el cabal cumplimiento de la política de referencia.

**V. Política para el Manejo y Resolución de Conflictos de Interés.**

1. Definición.

La Política de Manejo y Resolución de Conflictos de Interés es el conjunto de criterios, lineamientos y directrices que orientan la gestión y toma de decisiones, en caso de suscitarse una situación o evento, en la que intereses personales, directos o indirectos, de los socios, directores, fiscalizadores internos, ejecutivos y/o demás funcionarios de

la entidad, interfieren con sus deberes o los llevan a actuar en su desempeño por motivaciones diferentes al correcto y real cumplimiento de sus responsabilidades.

## 2. Marco legal de referencia.

El marco legal de referencia de la Política de Manejo y Resolución de Conflictos está constituido por las siguientes normas jurídicas:

- a. Art. 431 y siguientes de la Ley de Servicios Financieros No. 393, relativos a gobernabilidad.
- b. Arts. 22º y siguientes del estatuto institucional, relativos al régimen de gobierno corporativo.
- c. Art. 3º de la Sección 1 del Capítulo II del Título I del Libro 3º de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros (ASFI) que define el conflicto de interés.

## 3. Objetivo central.

El objetivo central de la Política de Manejo y Resolución de Conflictos de Interés es el de prevenir y resolver los casos de conflicto de interés, para evitar que se consoliden situaciones o eventos que buscan supeditar el interés institucional frente al interés personal y que interfieren con deberes preestablecidos para directores, gerentes, fiscalizadores y empleados.

## 4. Principios y valores.

Para el logro del anterior objetivo, esta política se inspira en los siguientes principios y valores:

- a. Adscripción a la ley.
- b. Prevalencia del interés institucional.
- c. Integridad en el desempeño personal.
- d. Transparencia de la información relacionada.
- e. Responsabilidad por omisión.

## 5. Herramientas.

Para la implementación de ésta política se aplicarán las siguientes herramientas:

- a. Código de Ética.
- b. Estatuto institucional.
- c. Reglamento Interno de Personal.

d. Manual de Funciones y Operaciones.

e. Resoluciones del directorio.

f. Instructivos de la Gerencia General.

6. Recursos humanos.

Para garantizar el cumplimiento de esta de Política de Manejo y Resolución de Conflictos de Interés, LA PRIMERA E.F.V., a través del Directorio y la Gerencia General según corresponda, identificará y resolverá los casos de conflicto de interés.

7. Interacción con empleados y consumidores financieros.

En la aplicación de esta política, el Directorio, a través del Comité de Gobierno Corporativo, impulsará tareas informativas y de capacitación en la materia, a fin de resguardar el interés prioritario de la institución.

8. Control de cumplimiento.

Finalmente, el Directorio y la Gerencia General, según corresponda, quedan encargados de velar por el cabal cumplimiento de la política de referencia.

## **VI. Política de Revelación de Información.**

1. Definición.

La Política de Revelación de Información es el conjunto de criterios, lineamientos y directrices que orientan el proceso de generación, conservación, entrega y publicación de la información, referida a la organización y funcionamiento de la entidad y a las operaciones realizadas por los consumidores financieros y requerida por un grupo de interés, dentro de los límites establecidos por la ley para el ejercicio del derecho de reserva y confidencialidad.

2. Marco legal de referencia.

El marco legal de referencia de la Política de Revelación de Información está constituido por las siguientes normas jurídicas:

- a. Art. 333 de la CPEP que consagra el derecho de confidencialidad y sus salvedades, en materia de operaciones financieras.
- b. Arts. 472º al 485º de la Ley de Servicios Financieros No. 393, relativos a la confidencialidad de la información.
- c. Arts. 1.307º del Código de Comercio (D.L. No. 14379 de 25.02.77), relativo al secreto bancario.

- d. Arts. 20º, 36º, 53º y 74º del estatuto institucional, relativos a los derechos de los socios, las actas de asamblea y directorio y legitimación de ganancias ilícitas.
- e. Sección VII del Capítulo II del Título I del Libro 3º y disposiciones aplicables del Título I del Libro 4º y de los Títulos I y II del Libro 5º de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros (ASFI), aplicable a la materia.

### 3. Objetivo central.

El objetivo central de la Política de Revelación de Información es el de asegurar que el derecho de petición de información de los grupos de interés y el derecho de reserva y confidencialidad de la entidad sobre operaciones financieras sean ejercidos con sujeción a ley y sin daño del interés patrimonial y la imagen corporativa de la entidad y/o vulneración de los derechos de los consumidores financieros.

### 4. Principios y valores.

Para el logro del anterior objetivo, esta política se inspira en los siguientes principios y valores:

- a. Consistencia y actualidad de la información.
- b. Transparencia e integridad informativa.
- c. Respeto del derecho de reserva y confidencialidad.
- d. Oportunidad en la entrega o publicación.
- e. Respaldo documental formal.

### 5. Herramientas.

Para la implementación de ésta política se aplicarán las siguientes herramientas:

- a. Reglamento Interno de Personal.
- b. Manuales de organización, operaciones y funciones.
- c. Código de Ética.
- d. Estatuto institucional.
- e. Directrices especiales emitidas por el Directorio.
- f. Instructivos de la Gerencia General.
- g. Manual Interno de prevención, detección, control y reporte de legitimación de ganancias ilícitas y financiamiento del terrorismo.

## 6. Recursos humanos.

Con la finalidad de garantizar la cabal aplicación de esta Política de Revelación de Información, la Gerencia General designará y contará con personal competente, expresamente autorizado para administrar las bases de datos e información, con estricta sujeción a la ley y las directrices del Directorio.

## 7. Interacción con empleados y consumidores financieros.

Habida cuenta de la sensibilidad e importancia que caracteriza al proceso de generación, entrega y publicación de información, el Directorio, la Gerencia General, los ejecutivos de área y los empleados de la entidad deberán actuar con estricto apego a esta política y a la ley y libres de interferencias y acciones de hecho de sus socios y de grupos de presión externos a la entidad.

## 8. Control de cumplimiento.

Finalmente, el Directorio y la Gerencia General, según sea el caso, quedan encargados de supervisar la generación, entrega y publicación de información y de controlar el cumplimiento efectivo de esta política.

# **VII. Política de Interacción y Cooperación con los diferentes Grupos de Interés.**

## 1. Definición.

La Política de Interacción y Cooperación con los diferentes Grupos de Interés es el conjunto de criterios, lineamientos y directrices que orientan la gestión y toma de decisiones de la entidad, con referencia al tratamiento legal y ajuste satisfactorio de las expectativas y objetivos de socios, directores y empleados de la entidad, entendidos como grupos internos de interés. Solo en cuanto corresponda legalmente, esta política se hará extensiva a los grupos externos de interés, entendidos como consumidores financieros, proveedores, asociaciones financieras y autoridades regulatorias, y se aplicará en lo que sea pertinente.

## 2. Marco legal de referencia.

El marco legal de referencia de la Política de Interacción y Cooperación de los diferentes Grupos de Interés está constituido por las siguientes normas jurídicas:

- a. Arts. 247° al 272° de la Ley de Servicios Financieros No. 393, relativos a la organización y funcionamiento de las entidades financieras de vivienda.
- b. Arts. 217° al 356° del Código de Comercio (Decreto Ley No. 14379 de 25.02.77), relativos a la organización y funcionamiento de las sociedades anónimas.
- c. Arts. 6° al 73° del estatuto institucional.
- d. Sección 1 del Capítulo II del Título I del Libro 3° de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros (ASFI) que enumera a los grupos de interés.

### 3. Objetivo central.

El objetivo central de la Política de Interacción y Cooperación de los diferentes Grupos de Interés es el de mantener un adecuado nivel de equilibrio e integración de las expectativas y necesidades de esos grupos, en torno a un objetivo común centrado en la solvencia institucional integral y en un clima permanente de diálogo y entendimiento.

### 4. Principios y valores.

Para el logro del anterior objetivo, esta política se inspira en los siguientes principios y valores:

- a. Priorización del interés institucional.
- b. Principio de adscripción a la ley.
- c. Equilibrio entre intereses grupales.
- d. Legitimidad de expectativas grupales.

### 5. Herramientas.

Para la implementación de ésta política se aplicarán las siguientes herramientas:

- a. Reglamento Interno de Personal.
- b. Código de Ética.
- c. Estatuto institucional.
- d. Directrices especiales emitidas por la Asamblea de Socios.
- e. Instructivos de la Gerencia General.

### 6. Recursos humanos.

Con la finalidad de garantizar la cabal aplicación de esta Política de Interacción y Cooperación de los diferentes Grupos de Interés, el Directorio conformará comisiones o dispondrá, a través de la Gerencia General, la organización de equipos de trabajo especiales, encargados de fortalecer las relaciones existentes entre los diferentes grupos de interés y de identificar temas de interés común.

### 7. Interacción entre empleados y consumidores financieros.

La interacción y cooperación entre los diferentes grupos de interés deberá desarrollarse en un marco de cooperación y priorización del interés y beneficio institucional y bajo la premisa de que el bienestar institucional es la base del beneficio de cada uno de los grupos de interés.

## 8. Control de cumplimiento.

Finalmente, el Directorio, en forma directa o a través de la Gerencia General según corresponda, queda encargado de controlar el cumplimiento de esta política y de establecer ajustes y correctivos para restablecer el equilibrio entre expectativas y derechos de los diferentes grupos.

## **VIII. Política de Sucesión de la Alta Gerencia.**

### 1. Definición.

La Política de Sucesión de la Alta Gerencia es el conjunto de criterios, lineamientos y directrices que orientan la gestión y toma de decisiones de la entidad, en materia de formación y/o contratación de un nuevo Gerente General o nuevos ejecutivos de área que deban reemplazar a los respectivos titulares, en la eventualidad de que éstos dejen de prestar servicios temporal o definitivamente, por razones de impedimento, enfermedad, ausencia, retiro o renuncia. Sólo en cuanto sea aplicable, esta política se hará extensiva al responsable de la Unidad de Auditoría Interna.

### 2. Marco legal de referencia.

El marco legal de referencia de la Política de Sucesión de la Alta Gerencia está constituido por las siguientes normas jurídicas:

- a. Arts. 255° y 272° de la Ley de Servicios Financieros No. 393, relativos a la administración de las entidades financieras de vivienda.
- b. Arts. 307° al 331° del Código de Comercio (D.L. No. 14379 de 25.02.77), relativos a la administración de las sociedades anónimas.
- c. Arts. 39° al 68° del estatuto institucional, relativos a la administración de la entidad.
- d. Art. 3° de la Sección 1 del Capítulo II del Título I y art. 4° de la Sección 2 del Capítulo II del Libro 3° de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros (ASFI) que se refieren a la alta gerencia.

### 3. Objetivo central.

El objetivo central de la Política de Sucesión de la Alta Gerencia es el de garantizar la continuidad y calidad de la alta gerencia de la institución y de evitar situaciones de vacío o turbulencia en la línea de mando del Régimen de Gobierno Corporativo que deriven en incumplimiento de la ley, el estatuto, las políticas Institucionales, el plan Estratégico y la normativa regulatoria.

#### 4. Principios y valores.

Para el logro del anterior objetivo, esta política se inspira en los siguientes principios y valores:

- a. Oportunidad en la toma de decisiones.
- b. Transparencia en la selección y designación.
- c. Elegibilidad, idoneidad e integridad de los reemplazantes.
- d. Inexistencia de incompatibilidad, impedimentos o conflictos de interés.
- e. Buenos antecedentes en el sistema financiero.

#### 5. Herramientas.

Para la implementación de ésta política se aplicarán las siguientes herramientas:

- a. Reglamento Interno de Personal.
- b. Manuales de organización, operaciones y funciones.
- c. Código de Ética.
- d. Estatuto institucional.
- e. Directrices especiales emitidas por el Directorio.
- f. Instructivos de la Gerencia General.
- g. Información confidencial de anteriores empleadores.

#### 6. Recursos humanos.

Con la finalidad de garantizar la cabal aplicación de esta Política de Sucesión de la Alta Gerencia, el Directorio, en caso de reemplazo del titular de la Gerencia General, podrá organizar comisiones especiales y recurrir al apoyo del Departamento Nacional Administrativo y de Recursos Humanos. Por su parte, y con el apoyo de ese mismo Departamento, la Gerencia General, gestionará la formación, capacitación y/o contratación de los reemplazantes de los ejecutivos de área que dejen de prestar servicios a la institución, temporal o definitivamente.

#### 7. Interacción con empleados y consumidores financieros.

En resguardo del mejor interés institucional, LA PRIMERA E.F.V. desarrollará el proceso de sucesión de la alta gerencia, con base en criterios objetivos y técnicos y en forma libre de interferencias y presiones.

## 8. Control de cumplimiento.

Finalmente, el Directorio queda encargado de conducir el proceso de sucesión de la Gerencia General. Ésta, por su parte, asumirá el control del cumplimiento de esta política, en el caso de los ejecutivos de menor jerarquía.

## **IX. Política de Aprobación de Nuevos Productos financieros.**

### 1. Definición.

La Política de Aprobación de Nuevos Productos Financieros es el conjunto de criterios, lineamientos y directrices que orientan el proceso de gestión y toma de decisiones de la entidad, en materia de diseño, propuesta, aprobación y mercadeo de nuevas modalidades de captación y colocación de recursos financieros, en el marco de su objeto social especializado en vivienda y límites que establecen la ley y su estatuto institucional.

### 2. Marco legal de referencia.

El marco legal de referencia de la Política de Uso de Activos está constituido por las siguientes normas jurídicas:

- a. Arts. 247º y relativos de la Ley de Servicios Financieros No. 393, relativos al objeto y operaciones de las entidades financieras de vivienda.
- b. Arts. 3º, 4º y 5º del estatuto institucional, relativos a la administración de la entidad.
- c. Art. 4º de la Sección 2 del Capítulo II del Título I del Libro 3º de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros (ASFI) y otros aplicables en la materia.

### 3. Objetivo central.

El objetivo central de la Política de Uso de Activos es el de asegurar que las nuevas modalidades de concesión de préstamos de vivienda y de captación de recursos financieros, a través de cuentas de ahorro y depósitos a plazo, se basen en estudios completos y actualizados del mercado financiero y se orienten, de manera creativa y emprendedora, al beneficio de la entidad y la satisfacción de los consumidores financieros.

### 4. Principios y valores.

Para el logro del anterior objetivo, esta política se inspira en los siguientes principios y valores:

- a. Adscripción a la ley y la normativa regulatoria.
- b. Protección de los ahorros del consumidor financiero.

- c. Cumplimiento de metas de financiamiento establecidas por ley.
- d. Transparencia de información en la oferta de los productos.
- e. Eficiencia de acceso y liquidación de los productos.

#### 5. Herramientas.

Para la implementación de ésta política se aplicarán las siguientes herramientas:

- a. Manual de Créditos.
- b. Manual de Cajas de Ahorro.
- c. Manual de Depósitos a Plazo Fijo.
- d. Manuales de organización, operaciones y funciones.
- e. Instructivos de la Gerencia General.

#### 6. Recursos humanos.

Para garantizar el cumplimiento de esta Política de Aprobación de Nuevos Productos Financieros, LA PRIMERA E.F.V. se apoyará en la gestión del Departamento de Créditos, Departamento de Contabilidad y Finanzas y Departamento Legal.

#### 7. Interacción con empleados y consumidores financieros.

LA PRIMERA E.F.V. realizará, a través de la Alta Gerencia, estudios y sondeos del mercado financiero, para determinar las necesidades de sus propios consumidores financieros y de los vinculados a otras entidades financieras, en la perspectiva de fidelizar a los primeros y atraer a los segundos.

#### 8. Control de cumplimiento.

Finalmente, la Gerencia General, a través del Departamento de Créditos y del Departamento de Contabilidad y Finanzas, queda encargada de controlar el cumplimiento de la Política de Aprobación de Nuevos Productos Financieros.

### **X. Política de Uso de Activos.**

#### 1. Definición.

La Política de Uso de Activos es el conjunto de criterios, lineamientos y directrices que orientan la gestión y toma de decisiones de la entidad, en materia de utilización, manejo y conservación de bienes de su propiedad, definidos como activos tangibles o intangibles y fijos o circulantes y asignados a directores, alta gerencia y empleados, para la ejecución de sus respectivas labores.

## 2. Marco legal de referencia.

El marco legal de referencia de la Política de Uso de Activos está constituido por las siguientes normas jurídicas:

- a. Reglamento Interno de Personal.
- b. Manuales de organización, operaciones y funciones.
- c. Código de Ética.
- d. Art. 4º de la Sección 2 del Capítulo II del Título I del Libro 3º de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros (ASF) y otros aplicables en la materia.

## 3. Objetivo central.

El objetivo central de la Política de Uso de Activos es el de asegurar que los activos de la entidad, cualquiera sea su naturaleza, sean usados única y exclusivamente en el desempeño de labores institucionales y, en esa línea, de evitar que los mismos sean dañados como consecuencia de malas prácticas o utilizados en beneficio y provecho personal, con fines ilícitos o no autorizados.

## 4. Principios y valores.

Para el logro del anterior objetivo, esta política se inspira en los siguientes principios y valores:

- a. Capacitación previa a la asignación.
- b. Responsabilidad personal sobre activos usados.
- c. Austeridad y calidad en el equipamiento de trabajo.
- d. Registro documentado de activos asignados.
- e. Diligencia y esmero en la conservación.

## 5. Herramientas.

Para la implementación de esta política se aplicarán las siguientes herramientas:

- a. Reglamento Interno de Personal.
- b. Manuales de organización, operaciones y funciones.
- c. Código de Ética.
- d. Instructivos de la Gerencia General.

## 6. Recursos humanos.

Con la finalidad de garantizar la cabal aplicación de esta Política de Uso de Activos, LA PRIMERA E.F.V. contará con un Departamento Nacional Administrativo y de Recursos Humanos.

## 7. Interacción con empleados y consumidores financieros.

LA PRIMERA E.F.V. fomentará una cultura de austeridad y responsabilidad en el uso de activos, a nivel del directorio, la alta gerencia, el personal de empleados, los socios y los consumidores financieros, en resguardo de su interés patrimonial.

## 8. Control de cumplimiento.

Finalmente, la Gerencia General y el Departamento Nacional Administrativo y de Recursos Humanos quedan encargados de realizar el proceso de control continuo del cumplimiento de Política de Uso de Activos y de adoptar correctivos y sanciones, en caso de identificar malas prácticas en esta materia.

# XI. Política de Seguimiento del Cumplimiento de los Objetivos y Prácticas de Buen Gobierno.

## 1. Definición.

La Política de Seguimiento del Cumplimiento de los Objetivos y Prácticas de Buen Gobierno es el conjunto de criterios, lineamientos y directrices que orientan la gestión y toma de decisiones de la entidad, en la determinación, evaluación y corrección de hechos relevantes originados en el ejercicio de su gobierno corporativo y específicamente, en materia de diseño, integración y buen funcionamiento de sus órganos de gobierno.

## 2. Marco legal de referencia.

El marco legal de referencia de la Política de Seguimiento del Cumplimiento de los Objetivos y Prácticas de Buen Gobierno está constituido por las siguientes normas jurídicas:

- a. Arts. 247º al 272º de la Ley de Servicios Financieros No. 393, relativos a la organización y funcionamiento de las entidades financieras de vivienda.
- b. Arts. 217º al 356º del Código de Comercio (Decreto Ley No. 14379 de 25.02.77), relativos a la organización y funcionamiento de las sociedades anónimas.
- c. Arts. 6º al 73º del estatuto institucional.
- d. Art. 3º de la Sección 1 del Capítulo II del Título I del Libro 3º de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros (ASFI) que define el conflicto de interés.

- d. Secciones 1 y 2 del Capítulo II del Título I del Libro 3º de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros (ASFI), aplicables a la materia.

### 3. Objetivo central.

El objetivo central de la Política de Seguimiento del Cumplimiento de los Objetivos y Prácticas de Buen Gobierno es tener un conocimiento permanente y actualizado de los problemas y desajustes que puedan presentarse en las relaciones entre Asamblea de Socios, Directorio y Alta Gerencia y ocasionen riesgo moral o eventuales daños patrimoniales a la institución.

### 4. Principios y valores.

Para el logro del anterior objetivo, esta política se inspira en los siguientes principios y valores:

- a. Adscripción a la ley.
- b. Sujeción jerárquica de las instancias inferiores a las superiores.
- c. Inadmisibilidad de conflicto de interés.
- d. Transparencia funcional y operativa.
- e. Oportunidad y continuidad de seguimiento

### 5. Herramientas.

Para la implementación de ésta política se aplicarán las siguientes herramientas:

- a. Estatuto institucional.
- b. Reglamento Interno de Personal.
- c. Manuales de organización, operaciones y funciones.
- d. Código de Ética.
- e. Directrices especiales emitidas por el Directorio.
- f. Instructivos de la Gerencia General.

### 6. Recursos humanos.

Con la finalidad de garantizar la cabal aplicación de esta Política de Seguimiento del Cumplimiento de los Objetivos y Prácticas de Buen Gobierno, el Directorio conformará comisiones o dispondrá, a través de la Gerencia General, la organización de equipos especiales de trabajo, encargados de hacer el seguimiento respectivo y de proponer los ajustes necesarios.

7. Interacción con empleados y consumidores financieros.

El Directorio y la Gerencia General, en sus respectivos ámbitos de competencia, tomarán los recaudos necesarios para favorecer un clima corporativo de cooperación y fomentar relaciones de respeto entre las distintas instancias de gobierno corporativo y entre éstas y grupos externos de interés.

8. Control de cumplimiento.

Finalmente, el Directorio, a través del Comité de Gobierno Corporativo y de la Gerencia General, queda encargado de velar por el debido cumplimiento de esta política y de adoptar los correctivos y ajustes necesarios.