



INFORME DE RESPONSABILIDAD

SOCIAL EMPRESARIAL

2017



Índice

1. **PERFIL DE LA PRIMERA EFV**
 - 1.1 MISIÓN Y VISIÓN
 - 1.2 FILOSOFÍA
 - 1.3 ESTADO JURÍDICO - OBJETO
 - 1.4 HISTORIA - PRINCIPALES HITOS
 - 1.5 PRINCIPALES LOGROS ALCANZADOS
 - 1.6 CANALES DE ATENCIÓN
 - 1.7 PRODUCTOS Y SERVICIOS
 - 1.8 GOBIERNO CORPORATIVO
 - 1.9 ASOCIACIONES Y ADHESIONES
 - 1.10 RECONOCIMIENTOS RECIBIDOS EL 2017

2. **SISTEMA DE GESTIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL - RSE**
 - 2.1 EL SIGNIFICADO DE RSE PARA "LA PRIMERA" EFV
 - 2.2 LA INCORPORACIÓN DE LA RSE EN LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA
 - 2.3 IDENTIFICACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS
 - 2.4 LA RSE DENTRO LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL
 - 2.5 IMPLEMENTACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA GESTIÓN DE LA RSE DE LA ENTIDAD

3. **CUMPLIMIENTO DE LOS LINEAMIENTOS DE RSE**
 - 3.1 RENDICIÓN DE CUENTAS ANTE LA SOCIEDAD EN GENERAL
 - 3.2 TRANSPARENCIA
 - 3.3 COMPORTAMIENTO ÉTICO, GESTIÓN ÉTICA
 - 3.4 RESPETO A LOS INTERESES DE LAS PARTES INTERESADAS
 - 3.5 CUMPLIMIENTO DE LAS LEYES Y NORMAS
 - 3.6 RESPETO A LOS DERECHOS HUMANOS

4. **CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS Y POLÍTICA DE RSE**
 - 4.1 DESEMPEÑO SOCIAL
 - 4.1.1 SOCIOS
 - 4.1.2 EMPLEADOS
 - 4.1.3 CLIENTES Y USUARIOS FINANCIEROS
 - 4.1.4 PROVEEDORES DE BIENES Y SERVICIOS
 - 4.1.5 COMUNIDAD
 - 4.2 DESEMPEÑO AMBIENTAL
 - 4.3 DESEMPEÑO ECONÓMICO

1 Perfil de "La Primera" E.F.V.

1.1 Misión y Visión

La Misión y Visión de "La Primera" Entidad Financiera de Vivienda – E.F.V. son:

MISIÓN:

"Responder a la confianza de la colectividad mediante un servicio financiero de excelencia, incentivando al ahorro familiar, destinado a la obtención de una vivienda y satisfaciendo las necesidades financieras de sus clientes y usuarios".

VISIÓN:

"Trabajar y cooperar en mejorar la calidad de vida de la población boliviana principalmente a través del financiamiento de créditos de vivienda y sus necesidades de consumo familiar o de emprendimientos económicos independientes".

1.2 Filosofía

La filosofía de "La Primera" E.F.V. se basa en orientar y alentar a sus clientes a satisfacer sus necesidades de vivir mejor a través de la obtención de viviendas dignas, cimentadas sobre valores éticos y morales, logrando satisfacer a los clientes y usuarios de una manera eficiente y óptima.

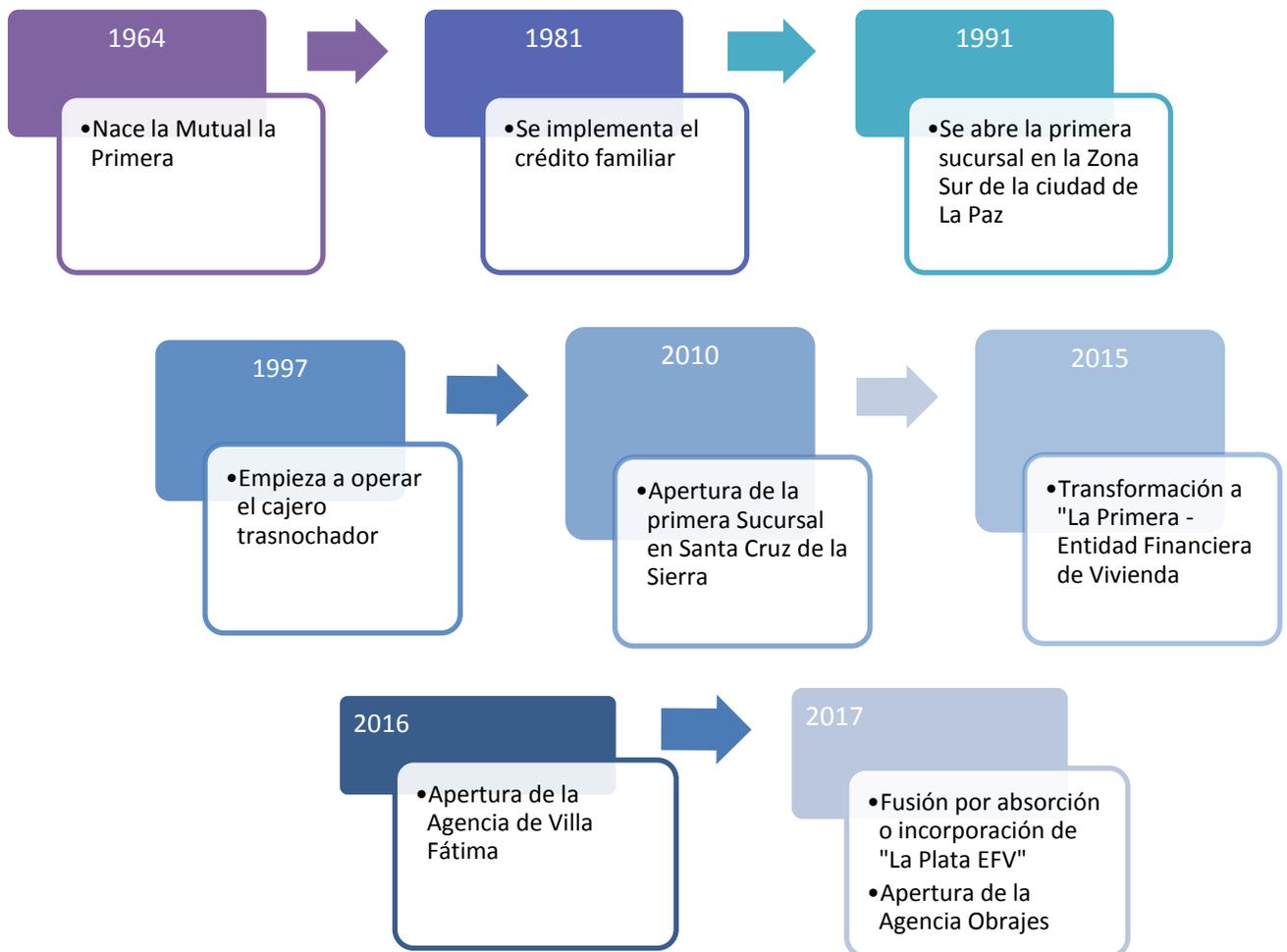
1.3 Estado Jurídico - Objeto

"La Primera" E.F.V. es una entidad financiera privada que opera bajo la figura de Entidad Financiera de Vivienda, legalmente constituida y regulada por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero del Estado Plurinacional de Bolivia, que trabaja para prestar servicios financieros a sus socios y clientes, en la satisfacción de sus necesidades de vivir mejor y contar con viviendas dignas y cimentadas en valores éticos.

Tiene por objeto prestar servicios de intermediación financiera con especialización en préstamos para adquisición de vivienda, proyectos de construcción de vivienda unifamiliar y multifamiliar, compra de terrenos, refacción, remodelación, ampliación y mejoramiento de viviendas individuales o en propiedad horizontal y otorgamiento de microcrédito para vivienda familiar y para infraestructura de vivienda productiva, así como también operaciones de arrendamiento financiero habitacional, créditos de consumo, préstamos para medianas y pequeñas empresas y otros autorizados por la Ley N°393 de Servicios Financieros.

"La Primera" EFV desde el inicio de sus operaciones ha contado con autorización del respectivo órgano de supervisión y regulación ASFI para otorgar créditos y recibir depósitos del público.

1.4 Historia - Principales Hitos



"La Primera" E.F.V. fue fundada como Asociación Mutual de Ahorro y Préstamo para la Vivienda La Primera en el año 1964 con el propósito de apoyar, mediante créditos de vivienda, a las familias bolivianas que anhelaban tener una vivienda propia.

El 23 de noviembre de 2015, de conformidad con la primera de las Disposiciones Transitorias de la Ley 393 de Servicios Financieros, cumpliendo con todos los requisitos exigidos y demás disposiciones conexas, Mutual "La Primera" se transformó en "La Primera" Entidad Financiera de Vivienda – E.F.V., manteniendo los principios y valores que la han caracterizado por más de 50 años.

1.5 Principales logros alcanzados

La PRIMERA E.F.V., ha posibilitado que muchas familias del país hayan alcanzado el sueño de contar con vivienda propia y ha cuidado los ahorros de los bolivianos que depositan su confianza en la Entidad Financiera.

OPERACIONES:

"La Primera" E.F.V. financió miles de soluciones habitacionales por más de 50 años. Asimismo, participó activamente en el desarrollo de nuevas zonas de viviendas, como ser la Urbanización Los Pinos y San Miguel que fue el inicio del desarrollo de la zona sur de la ciudad de La Paz.

Directamente, construyó 30 edificios de vivienda para familias de ingresos medios.

También desarrolló proyectos habitacionales en la ciudad de El Alto, como casas en la Urbanización Villa Santiago I y en la Urbanización Charapaqui "La Primera" y el Condominio "El Progreso".

Continuando con su apoyo al desarrollo económico del país, incursionó en estos últimos años en el financiamiento de la micro y pequeña empresa, con especial énfasis dirigido al sector productivo.

Ha generado a lo largo de estos más de 50 años, seguridad en los clientes que han confiado a la entidad, el manejo de sus ahorros.

INFRAESTRUCTURA:

"La Primera" E.F.V. ha logrado constituir una infraestructura física amplia y apropiada para brindar servicios a sus clientes y usuarios, con seguridad y

confianza. Cuenta con sesenta y tres puntos de atención al cliente en todo el país.

El año 2017 ha expandido sus operaciones a la ciudad de Sucre, realizando la fusión por absorción de "La Plata" E.F.V., con lo que incrementó dos agencias y dos cajeros automáticos.

Adicionalmente ha inaugurado en la misma gestión una agencia en la calle 17 de la zona de Obrajes, misma que también cuenta con un Cajero Automático para atender a la población de Obrajes y sus barrios aledaños como ser Bolognia, Barrio Municipal, etc.

EMPLEO:

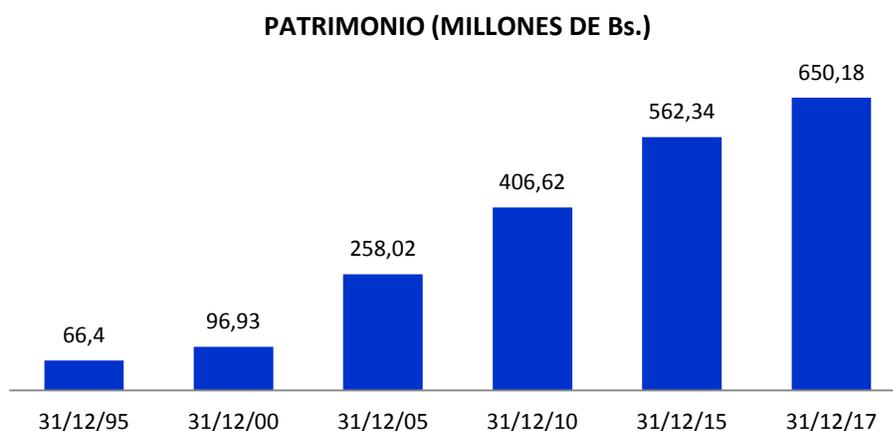
"La Primera" E.F.V. generó la creación de cientos de empleos directos con sus colaboradores, además de innumerables empleos indirectos a través de unidades de trabajo en los sectores de construcción de vivienda, servicios y productivo.

CONTINUIDAD ADMINISTRATIVA:

Una de las características singulares de "La Primera" E.F.V. es la continuidad administrativa, manteniendo una dirección y administración estables a través de los años, lo que ha generado confianza y estabilidad.

SOLVENCIA:

El comportamiento histórico del Patrimonio de "La Primera" E.F.V., muestra su constante fortalecimiento financiero registrado a lo largo de los años.



Adicionalmente mantiene previsiones que respaldan de manera suficiente cualquier contingencia que pudiera ocurrir.

OBRAS SOCIALES:

"La Primera" E.F.V. a lo largo de su historia, con el apoyo y aprobación de las Asamblea de Socios, con un espíritu de solidaridad y cooperación, destina parte de las utilidades para apoyar económicamente proyectos y obras de bienestar social de la comunidad, en apoyo a los grupos poblacionales menos favorecidos.

1.6 Canales de atención

"La Primera" E.F.V. al 31/12/2017 cuenta con la siguiente red de Agencias, Cajeros automáticos, Ventanillas de atención y Cajeros trasnochadores, en las ciudades de La Paz, El Alto, Santa Cruz de la Sierra, Tarija, Cochabamba y Sucre.

	La Paz	El Alto	Santa Cruz	Tarija	Cochabamba	Sucre	TOTAL
Agencias ¹	10	4	4	2	1	2	23
Cajeros automáticos	21	3	6	2	1	2	35
Ventanillas de atención	1		1				2
Cajero trasnochador ²	3						3
TOTAL	35	7	11	4	2	4	63

¹ Incluye a la Oficina Central (La Paz)

² Cajero trasnochador, son cajas externas que atienden personas en horarios en los que está cerrada la entidad

1.7 Productos y Servicios

OPERACIONES ACTIVAS:

CREDITOS	• DESTINOS
Crédito Hipotecario de Vivienda de Interés Social	<ul style="list-style-type: none">• Construcción de vivienda.• Compra de inmuebles (casa, departamento o terreno).• Ampliación, refacción, remodelación o mejoramiento de vivienda.
Crédito Hipotecario de Vivienda	<ul style="list-style-type: none">• Construcción de vivienda.• Compra de inmueble (casa, departamento o terreno).• Ampliación, refacción, remodelación o mejoramiento de vivienda.
Crédito de Consumo	<ul style="list-style-type: none">• Equipamiento de vivienda, gastos médicos, viajes, estudios, vacaciones, compra de vehículo de uso particular, etc
Crédito Productivo Microcrédito, PyME y Empresarial	<ul style="list-style-type: none">• Capital de Inversión y/o Capital de Operaciones.
Crédito para los sectores de Servicios y Comercio: Microcrédito, Pyme y Empresarial	<ul style="list-style-type: none">• Capital de Inversión y/o Capital de Operaciones.
Crédito Hipotecario para Compra de Oficinas y Locales Comerciales	<ul style="list-style-type: none">• Compra de oficinas y locales comerciales
Tarjeta de Crédito	<ul style="list-style-type: none">• Consumo

OPERACIONES PASIVAS:

■ Cuentas de ahorro

La entidad cuenta con las siguientes cajas de ahorros:

- Caja de ahorros normal (en Bs y \$us)
- Caja de ahorros La Productiva (en Bs)
- Caja de ahorros La Dorada (en Bs)

Estas dos últimas solo pueden ser abiertas por personas naturales, tienen restricciones en el número de retiros mensuales y son con tasas de interés muy atractivas.

■ Depósitos a Plazo Fijo

Consiste en un Certificado extendido por "La Primera" EFV sobre el efectivo depositado ya sea en Dólares o Bolivianos y paga un interés de acuerdo al plazo definido y al interés vigente.

OPERACIONES DE SERVICIOS:

■ Cobro de Servicios Básicos:

- Cobro de Servicio de Agua - EPSAS, SAGUAPAC
- Cobro de Servicio de Electricidad - DELAPAZ, CRE

■ Cobro de Servicios Telefónicos: Entel Cotas, Viva Tigo.

■ Cobro de Servicios de Internet: AXS, Entel

■ Cobro de Servicio Inmobiliario: Inmobiliaria Kantutani - Las Misiones.

■ Cobro de Servicio de TV Cable: Cotas, Entel, Tigo star.

■ Cobro de RUAT: Vehículos, inmuebles, patentes y transacciones.

■ Cobro de Otros Servicios: Consumo de Gas Natural

■ Remesas y transferencias desde y hacia el interior del país a través de SERVIRED.

■ Giros y remesas desde y hacia el exterior del país a través de Money Gram.

■ Cobro de impuestos nacionales.

■ Pago de AFP Futuro de Bolivia

1.8 Gobierno Corporativo

"La Primera" E.F.V. cuenta con un Código de Gobierno Corporativo, donde se describen los principios de Gobierno Corporativo, que tiene por objeto establecer un conjunto de principios, políticas, normas y medidas que regulan las relaciones entre los integrantes de los órganos de gobierno de la entidad, constituir las bases normativas para el ejercicio de buenas prácticas de gobierno corporativo y promover el desempeño institucional, bajo estándares mínimos de eficiencia, equidad, transparencia y probidad.

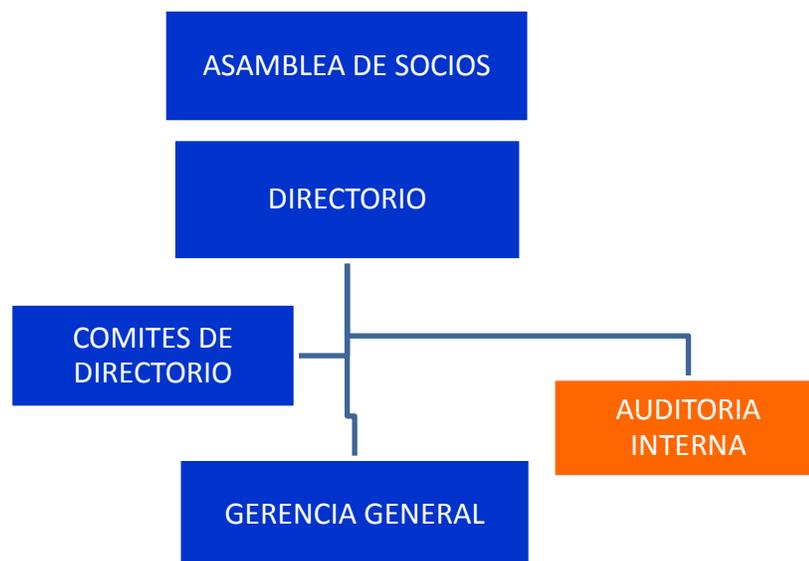
Las principales finalidades del Régimen de Gobierno Corporativo son las siguientes:

- Garantizar el cumplimiento de la misión, visión, principios y valores de la entidad.

- Definir las principales directrices estratégicas para que lleve a cabo sus actividades.
- Promover una cultura corporativa de interacción armónica, libre de conflictos de interés y respetuosa de la ley.

Conforme a lo previsto por la normativa regulatoria de referencia y el estatuto institucional, "La Primera" E.F.V. cuenta, a nivel de Directorio, con un Comité de Gobierno Corporativo que está conformado por un miembro del Directorio que lo preside, el Gerente General y los representantes de las instancias relacionadas con el manejo de conflictos y la observancia del Código de Ética y de éste Código y su reglamento.

La estructura de gobierno es la siguiente:



Las Asambleas de Socios legalmente constituidas, son el máximo órgano deliberante y de representación de la voluntad social de la entidad y constituye su máxima autoridad, en la adopción de decisiones institucionales. La ley y el estatuto institucional regulan su competencia, modalidades de reunión, convocatoria, oportunidad y lugar de verificación, quórum necesario, forma de votación, resoluciones, actas y otros aspectos relativos a su instalación y funcionamiento.



El **Directorio** es el órgano principal de administración y dirección de la entidad, el Estatuto y la normativa institucional sobre Gobierno Corporativo define sus funciones y atribuciones.

Está compuesto por ocho (8) Directores titulares, donde al menos uno debe ser independiente. Duran en su mandato por un periodo que no excede los dos años.

La **Alta Gerencia** que tiene al mando al Gerente General que es la máxima autoridad ejecutiva de "La Primera" E.F.V. y ejerce la administración de la misma, por delegación del Directorio, bajo el principio de separación de competencias que rige a los órganos de deliberación, dirección y administración. El Gerente General ejerce sus funciones y ejecuta las políticas institucionales y las resoluciones del Directorio, sujeto a un deber de lealtad, confidencialidad y diligencia.

Los **Comités**, para la gestión de las operaciones, ejercicio de vigilancia y control de funcionamiento de la entidad, el Directorio cuenta con los siguientes comités: de Riesgos, Créditos, Auditoría, Electoral, Gobierno Corporativo, Económico, Jurídico, Técnico, de Ética.

Los **Órganos de control**, comprenden los Auditores Internos, Comité de Auditoría y el Fiscalizador Interno. Las auditorías y los controles internos deben servir al Directorio, para comprobar con total independencia la información aportada por la Alta Gerencia sobre el funcionamiento y situación financiera de "La Primera" E.F.V.

1.9 Asociaciones y Adhesiones

"La Primera" EFV es miembro activo de las siguientes Instituciones importantes tanto en el ámbito Nacional como Internacional:

- Instituto Mundial de Cajas de Ahorro IMCA con sede en Bruselas, Bélgica
- Cámara Americana de Comercio, AMCHAM.
- Unión Interamericana para la Vivienda UNIAPRAVI, con sede en la Ciudad de Lima, Perú.
- ASOFIN, Asociación de Entidades Especializadas en Microfinanzas con sede en La Paz Bolivia.

1.10 Reconocimientos recibidos el 2017

- En fecha 26 de marzo de 2018, se ha recibido la carta de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero ASFI/DCF/R-61508/2018 en la que hace conocer que "La Primera" EFV ha obtenido una calificación de "Muy Bueno" correspondiente al cumplimiento de un 96% de lo programado para la gestión 2017 del programa de Educación y Ddifusión Ffinanciera.
- El 14 de junio de 2017 "La Primera" EFV ha sido condecorada con el premio a la Excelencia Empresarial Paul Harris 2017, otorgado por el Rotary Club Chuquiago Marka de La Paz.



2 Sistema de gestión de la RSE

2.1 El significado de RSE para "LA PRIMERA" E.F.V.

"La Primera" E.F.V. entiende la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) como una forma de gestión en la que desarrolla acciones para establecer relaciones de confianza, estables, sólidas y de beneficio mutuo con sus grupos de interés, promoviendo el respeto por los Derechos Humanos y preservando los recursos ambientales y culturales para las generaciones futuras.

La RSE de la Entidad se basa en realizar en todo momento acciones y tomar decisiones de forma responsable, considerando sus implicancias sociales, ambientales y económicas, con fundamentos éticos, de respeto a los derechos humanos y cumpliendo con la normativa vigente, situando a las personas en el centro de su propósito.

"La Primera" E.F.V. ha establecido una política de responsabilidad social descrita en un Manual y Plan Estratégico de RSE que han sido aprobados por el Directorio de la entidad.

El Manual de Responsabilidad Social Empresarial de la Entidad vigente para la gestión 2017 tiene los siguientes objetivos:

- Presentar el marco normativo y procedimientos que rigen a "La Primera" E.F.V., en su compromiso de entidad socialmente responsable.
- Desarrollar, mantener y hacer cumplir las políticas y procedimientos, que todos los empleados vinculados a la entidad deben compartir y adoptar para contribuir a la calidad de vida, el bienestar de la sociedad y el buen ejercicio de la gestión empresarial.

2.2 La incorporación de la responsabilidad social empresarial en la planificación estratégica

En el plan estratégico institucional 2016-2018, tiene un apartado especial para la Responsabilidad Social Empresarial donde establece que la entidad debe observar los lineamientos de RSE, establecidos en la normativa que son:

- Rendición de cuentas ante la sociedad en general;
- Transparencia;
- Comportamiento ético;
- Respeto a los intereses de las partes interesadas;
- Respeto a las leyes;
- Respeto a los derechos humanos

En este documento se establecen los siguientes objetivos específicos relacionados con la RSE:

- Minimizar el impacto ambiental;
- Garantizar la transparencia con la comunidad;
- Asegurar la motivación y la implicación de los recursos humanos en la mejora continua de "La Primera" E.F.V.;
- Mantener una estrecha relación con el cliente y garantizar su satisfacción;
- Extender el compromiso de Responsabilidad Social a proveedores y empresas subcontratadas;
- Implicarse con la Comunidad y la Sociedad;
- Fomentar y sistematizar los canales de diálogo;

2.3 Identificación de las partes interesadas³

Respecto a las partes interesadas "La Primera" E.F.V. ha identificado las siguientes partes interesadas:

- Socios
- Directores
- Empleados
- Consumidores financieros
 - Clientes
 - Usuarios financieros

³ También llamados grupos de interés

- Proveedores
- Gobierno
- Competencia
- Comunidad

De las partes interesadas identificadas, se han priorizado las siguientes:



2.4 La RSE dentro la estructura organizacional

En la estructura organizacional, las funciones de Responsabilidad Social están a cargo del Jefe Nacional de Marketing, que depende directamente de la Gerencia General, según organigrama aprobado mediante Resolución de Directorio RD. 11/2015 del 24 de febrero de 2015, cuya última actualización es de julio de 2017.



Las funciones asignadas al Jefe Nacional de Marketing relacionadas a la Responsabilidad Social Empresaria son:

- Elaborar para cada gestión el Programa de Educación Financiera de la Entidad.
- Efectuar el seguimiento a la ejecución del Programa de Educación Financiera.
- Elaborar los informes requeridos por ASFI en lo relacionado al avance y ejecución del Programa de Educación Financiera.
- Participar en la elaboración y ejecución del Plan de Responsabilidad Social Empresarial.
- Efectuar el seguimiento a los indicadores de desempeño de Responsabilidad Social Empresarial.
- Elaborar anualmente el Informe de Responsabilidad Social Empresarial y gestionar su publicación en los canales establecidos.

2.5 Implementación y mantenimiento de la gestión de la responsabilidad social de la entidad

"La Primera" E.F.V. ha realizado las siguientes acciones para implementar la Responsabilidad Social Empresarial en la entidad⁴:

- ✓ Ha elaborado el Plan y Manual de RSE, documentos que han sido presentados a Gerencia General, para su posterior consideración y aprobación de Directorio.
- ✓ A través de la aprobación de estos documentos se ha obtenido el compromiso de Gerencia y Directorio para la puesta en marcha del Plan de RSE
- ✓ Se Investigan temas, programas y mejores prácticas de RSE internas y externas.
- ✓ Se ha designado un "responsable" quien es la persona que se responsabiliza de cumplir y hacer cumplir el Manual y el Plan de RSE.
- ✓ Se crean Programas de acuerdo al Manual y Plan de Responsabilidad Social Empresarial.

Con el proceso de implementación se pretende lograr lo siguiente:

- Crear la identidad, los procedimientos operativos estándares y los materiales de la RSE.
- Crear conciencia y entusiasmo interno por la RSE.
- Crear reconocimiento externo hacia la Entidad, por su RSE.
- Crear alianzas estratégicas para apoyar proyectos sociales.

Con el fin de evaluar el accionar en RSE y a la vez dar cumplimiento a la normativa, el año 2017, se ha realizado la "Calificación de Desempeño de RSE" por el sistema de calificación NOVA – Monitor Social ha sido desarrollado en

⁴ Las mismas que están descritas en el Manual de Responsabilidad Social Empresarial

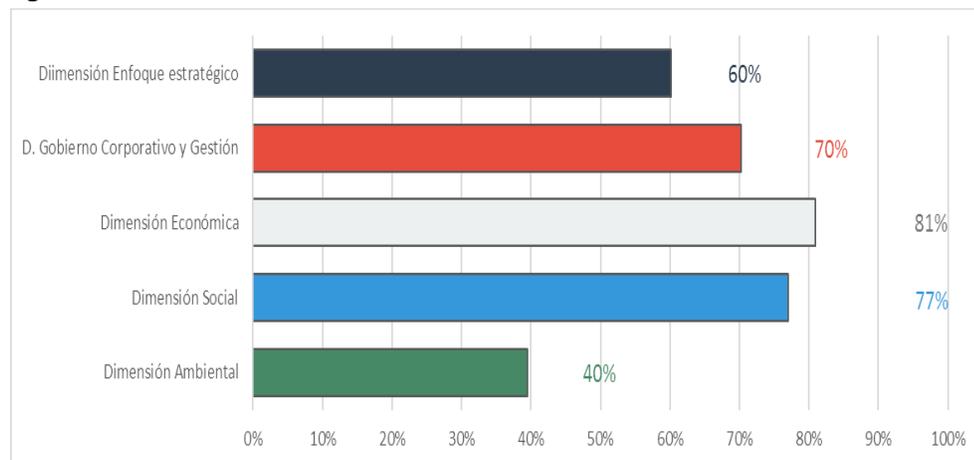
alianza entre la Fundación PROFIN y la Fundación COBORSE, instituciones que trabajan en el ámbito de la promoción de la RSE en Bolivia desde el año 2004.

Este sistema de calificación se apoya en tres herramientas que son: La norma ISO 26000 de Responsabilidad Social Empresarial, la "Guía para la Elaboración de Reportes de Sustentabilidad" del Global Reporting Initiative (GRI) en su cuarta versión, y los indicadores ETHOS – COBORSE de diagnóstico de RSE.

La calificación obtenida ha sido:

<h1>B+</h1>
La Primera EFV cuenta con una de Gestión de RSE ubicada en un nivel "Intermedio superior"; cumple adecuadamente con las directrices internacionales en las dimensiones evaluadas. La Gestión de RSE parte de un nivel estratégico, con un alto impacto en sus grupos de interés

La calificación obtenida en cada una de las dimensiones evaluadas ha sido la siguiente:



3 Cumplimiento de los lineamientos de RSE

"La Primera" E.F.V., cumple con los siguientes lineamientos relativos a su responsabilidad social:

3.1 Rendición de cuentas ante la sociedad en general

"La Primera" E.F.V. rinde cuentas ante la sociedad en general, por sus impactos en la sociedad, la economía y el medio ambiente, así como por las acciones tomadas para prevenir la repetición de impactos negativos involuntarios e imprevistos. Para lo cual anualmente elabora el informe de Responsabilidad Social, la memoria institucional, documentos que los publica en la página web institucional. A partir de la gestión 2018 además publicará en la WEB institucional el Balance Social, con información del año 2017.

3.2 Transparencia

"La Primera" E.F.V. es transparente en su gestión y comunica de manera clara, exacta, oportuna y completa sus decisiones y las actividades que impactan en la sociedad, en la economía y el medio ambiente, establece relaciones de comercio transparentes y no ocultan los consumidores financieros la situación financiera y legal en que se encuentran.

"La Primera" E.F.V., revela en su página WEB, en documentos importantes y en sus instalaciones, su Misión y Visión. En su informe de RSE y en su Balance Social muestra las políticas, decisiones y actividades de las que es responsable con relación a la sociedad, economía y medio ambiente; así como los impactos conocidos y probables sobre la sociedad, economía y el medio ambiente, producto de las políticas, decisiones y actividades de la entidad.

- En la Asamblea extraordinaria se les informa a los socios sobre el desempeño económico y social de la entidad proporcionándoles los estados financieros, la memoria institucional.

- A los clientes y comunidad se comunica en la página web, entre otros, las condiciones de los productos y servicios, el procedimiento de reclamos, la Memoria Institucional y el Informe Anual de RSE.

3.3 Comportamiento Ético

"La Primera" E.F.V. tiene la filosofía de alentar al individuo para la satisfacción de sus necesidades habitacionales que lo lleven a contar con una mejor calidad de vida, con mejores servicios y en base a valores éticos y morales que se describen en este punto.

VALORES

La entidad ha definido los siguientes valores:



Los mismos que constituyen la base de su política de Responsabilidad Social Empresarial, debido a que hacen parte de la cultura que se pretende que los Directores y empleados que trabajan en "La Primera" E.F.V. los practiquen y promuevan.

CÓDIGO DE CONDUCTA

"La Primera" E.F.V. cuenta con un Código de Conducta que ha sido actualizado el 28/12/2017, este documento tiene por objeto establecer estándares mínimos de conducta y sanas prácticas que deben adoptar los Directores, ejecutivos y empleados de la entidad en su relacionamiento con los consumidores financieros, en el marco del respeto a los derechos de estos últimos.



También incluye respecto a otros públicos de interés el ambiente laboral y la conducta con otras entidades, incluyendo la Transparencia como postulado fundamental.

CÓDIGO DE ÉTICA

La entidad tiene un Código de Ética, que ha sido actualizado el 28/12/2017 que contiene lineamientos generales que se integran a los principios y valores que identifican a “La Primera” E.F.V. y que a su vez permite que sus destinatarios desarrollen sus valores personales para enfrentar situaciones específicas y en consecuencia, actuar conforme a este documento que se complementa con el ordenamiento jurídico, los manuales, políticas, procedimientos, instructivos, memorándums, circulares, programas y procesos operativos específicos que integran la normativa interna de la entidad. Tiene el propósito de fortalecer las sanas prácticas en las relaciones personales, fomentar el respeto, la colaboración y solidaridad entre los trabajadores.

GESTIÓN DE LA ÉTICA

La ética se practica permanentemente, sin embargo a continuación se recalcan las siguientes acciones en las que se difunde la misma:

- En el momento de la inducción en el que se explica el código de ética y código de conducta.
- Anualmente, al realizar la evaluación de desempeño de los empleados de la entidad, en esta analizan si han tenido un comportamiento de acuerdo a los valores de la entidad.
- En el Código de Gobierno Corporativo establece un Comité de Ética, como un Comité del Directorio, encargado de resolver dilemas éticos.
- Cuando existen controversias en temas éticos entre los empleados de la entidad, estos son atendidos por un comité, que está conformado por un miembro del Directorio, el Gerente General, Jefe Nacional del Departamento Legal, el Jefe Nacional de Auditoría Interna y el Jefe Nacional de Administración y Recursos Humanos.

ACCIONES PARA PREVENCIÓN, CONTROL, DETECCIÓN Y REPORTE DE LEGITIMACIÓN DE GANANCIAS ILÍCITAS

"La Primera" E.F.V. cuenta con un Manual Interno de Prevención, Detección, Control y Reporte de Legitimación de Ganancias Ilícitas, Financiamiento del Terrorismo y/o Delitos Precedentes con Enfoque basado en Riesgos. Las funciones de los empleados de la unidad se encuentran descritos en el Manual de Organizaciones y Funciones.

En la gestión 2017 se realizaron las siguientes acciones:

- Se actualizó la Matriz de Riesgo
- Se ha reportado a las Personas Expuestas Políticamente PEP
- Se respondieron 208 Cartas Circulares con requerimiento de información de más de 710 personas investigadas de las cuales 89 personas contaban con operaciones activas, pasivas, y de orden registradas en nuestro sistema.
- Se verificaron 8.311 Formularios PCC-01, de las oficinas de La Paz, Santa Cruz, Tarija, Cochabamba y Sucre. Los mismos que se encuentran correctamente llenados, cuentan con los respaldos correspondientes, se hallan debidamente custodiados y se guarda la debida confidencialidad de los mencionados formularios.
- En coordinación con el Comité de Prevención y Cumplimiento de la comisión de ASOFIN Y ASOBAN, y por instrucciones de la UIF, se participó en la "Feria Día del Lavado", el 26 de octubre del 2017 en la ciudad de La Paz.
- Con el objeto de proporcionar a los empleados de "La Primera" E.F.V. conocimiento de los mecanismos y herramientas fundamentales para el cumplimiento de prevención del RLDFT, se capacitó internamente a los Directores, a la Alta Gerencia y a los empleados, así como también se participó en cursos y talleres realizados externamente relativos a este tema.

3.4 Respeto a los intereses de las partes interesadas

"La Primera" E.F.V. respeta y considera los intereses de las partes interesadas, la identificación de las mismas se describen en el punto 2.3 del presente informe, la forma cómo respetan sus intereses y se tienen en cuenta y se reconocen sus expectativas, así como sus derechos legales, que se muestran en el punto 4 del presente informe.

3.5 Cumplimiento de las leyes y normas

"La Primera" E.F.V. opera dando cumplimiento estricto a las leyes y normas aplicables a su actividad, en especial las establecidas por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), el Banco Central de Bolivia, Impuestos Nacionales, Unidad de Investigación Financiera y otras disposiciones aplicables emitidas por otras entidades del País y otra normativa internacional como ser la Carta Universal de Derechos Humanos. Así mismo se abstiene e participar o ser cómplice de actos de corrupción.

La observancia de leyes y normas se describe en el Plan de RSE, como el compromiso con instituciones y al respecto establece las siguientes acciones:

- Cumplir con los requisitos legales y normativos.
- Mantenerse informado de todas las obligaciones legales y normativa
- Revisar periódicamente el cumplimiento de las obligaciones legales y normativas.

3.6 Respeto a los Derechos Humanos

Para "La Primera" E.F.V. es muy importante el respeto y la promoción de los Derechos Humanos, establecidos en la Constitución Política del Estado, así como en la Carta Universal de los Derechos Humanos y reconocer tanto su importancia como su universalidad, considera los mismos como uno de los pilares de la RSE, al establecer como valores el RESPETO y la SOLIDARIDAD.

Se respeta la diversidad, y se da cumplimiento a las políticas contra el racismo y discriminación, es en este sentido que en todas las cajas se tiene el aviso: "TODOS SOMOS IGUALES ANTE LA LEY".



4. Cumplimiento de los objetivos y política de RSE

4.1 Desempeño Social

4.1.1 Socios

COMPROMISO: Crear valor largo plazo, ofreciendo la máxima transparencia.

Al 31 de diciembre de 2017 "La Primera" E.F.V. cuenta con 48.991 socios, quienes tienen Certificados de Aportación de Bs 100 (Bolivianos cien00/100), cada uno. Inicialmente todos los socios tuvieron un mismo número de Certificados de Aportación, como lo dispuso la Ley 393 de Servicios Financieros, pero en el presente esa situación ha variado por la venta, herencia y/u otros de los Certificados de Aportación.

TRANSPARENCIA DE LA INFORMACIÓN

Con el fin de mantener informados a los socios sobre el accionar de la "La Primera" E.F.V., en las Asambleas Ordinarias se les proporciona información de la entidad, en forma oportuna, veraz y que sea comprensible para una apropiada toma de decisiones. En las Asambleas se realiza la correspondiente rendición de cuentas sobre la gestión y se les hace entrega de la Memoria anual.

DISTRIBUCIÓN DE UTILIDADES

Cada año una vez constituidas las reservas determinadas en los estatutos se distribuye a los socios las utilidades correspondientes, sobre los resultados de la gestión 2016 acuerdo a lo determinado en la Asamblea General Ordinaria de Socios de fecha 23 de marzo de 2017, se distribuyeron el 50% de las utilidades y el restante 50% se capitalizó.

Para la Gestión 2018, la Asamblea de Socios ha resuelto distribuir el 100% de las utilidades generadas la gestión 2017.

4.1.2 Empleados

COMPROMISO: Considerarlos el principal valor de la empresa, generando en ellos un orgullo de pertenencia.

DISTRIBUCIÓN DE LOS EMPLEADOS

La distribución por cargos, género y departamentos donde se tienen oficinas al 31/12/2017 es la siguiente:

	Ejecutivos		Adminis- trativos		Oficiales de crédito		Cajeros		Plataforma		Otros ⁵		Total		
	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	T
Of. Central	7	0	4	2	3	4	8	7	5	4	36	25	63	42	105
La Paz	0	0	0	0	1	1	14	20	0	0	12	1	27	22	49
Santa Cruz	0	0	0	0	2	2	3	7	0	1	6	3	11	13	24
Tarija	0	0	0	0	1	1	3	0	1	0	4	2	9	3	12
Cochabamba	0	0	0	0	1	1	2	1	0	1	2	2	5	5	10
Sucre	0	0	0	0	3	1	1	4	0	1	10	3	14	9	23
TOTAL	7	0	4	2	11	10	31	39	6	7	70	36	129	94	223

MOVIMIENTO DE LOS EMPLEADOS:

	2017
Nº de empleados al comienzo del periodo (1/enero/2017)	199
Nº de admisiones durante el periodo	37
Nº de personas que se desvincularon de la entidad en el periodo	44
Nº de empleados al final del periodo (31/diciembre/2017)	223
Índice de rotación (1)	21%
Antigüedad promedio (en número de años y meses)	7 a 6 m

(1) N° de personas que se desvincularon de la entidad en el periodo / N° empleados promedio

"La Primera" E.F.V., muestra un índice de rotación del 21% para la gestión 2017, debido a que 44 personas se desvincularon de la entidad en este periodo, siendo el cargo que mas rotan el de cajeros.

La antigüedad promedio es de 7 años y seis meses, al 31/12/17, lo cual muestra el alto grado de compromiso que tienen los empleados hacia la entidad.

⁵ Son abogados, encargados, auxiliares, mensajeros, etc.

Rotación por género:

	Hombres	Mujeres
Nº de empleados al comienzo del periodo (1/enero/2017)	113	86
Nº de admisiones durante el periodo	26	11
Nº de personas que se desvincularon de la entidad en el periodo	29	15
Nº de empleados al final del periodo (31/diciembre/2017)	129	94
Índice de rotación (1)	24%	17%

Rotación por edad:

	19 a 29 años	30 y 40 años	Mayores de 41 años
Nº de empleados al comienzo del periodo (1/enero/2017)	68	80	51
Nº de admisiones durante el periodo	27	6	4
Nº de personas que se desvincularon de la entidad en el periodo	17	19	8
Nº de empleados al final del periodo (31/diciembre/2017)	83	76	64
Índice de rotación (1)	23%	24%	14%

Rotación por ciudad:

	Of. central	La Paz	Santa Cruz	Tarija	Cochabamba	Sucre
Nº de empleados al comienzo del periodo (1/enero/2017)	88	66	23	13	9	23
Nº de admisiones durante el periodo	15	11	5	2	4	0
Nº de personas que se desvincularon de la entidad en el periodo	20	10	4	3	3	4
Nº de empleados al final del periodo (31/diciembre/2017)	90	64	24	12	10	23
Índice de rotación (1)	22%	15%	17%	24%	32%	17%

RECLUTAMIENTO DEL PERSONAL:

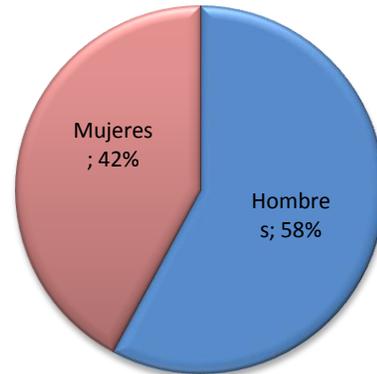
Quando existe una afección de un determinado cargo, en el proceso de reclutamiento y selección de personal, con la finalidad de promocionar al personal con ascensos, inicialmente se realiza una convocatoria interna dirigida a empleados de la entidad. Cuando se comprueba que no existe ninguna persona que pueda promocionarse se recurre a la base de datos existente en recursos humanos y/o se realiza una convocatoria pública a través de la prensa.

Por medio de esta política se pretende crear un ambiente de oportunidades para el personal que trabaja en la "La Primera" E.F.V.

NO DISCRIMINACIÓN:

■ Género:

"La Primera" E.F.V. no discrimina por género. El 42% de los empleados son mujeres y el 58% hombres, además por similar tarea las mujeres perciben la misma remuneración que los hombres.



■ Contratación de personas con discapacidad:

"La Primera" E.F.V. está abierta a contratar a personas con discapacidad, en la actualidad existe un trabajador que tiene discapacidad auditiva quien tiene una antigüedad mayor a 20 años en la entidad.

■ Edades:

"La Primera" E.F.V. no discrimina por edades, al 31/12/2017 los empleados, tienen los siguientes rangos de edad:

RANGOS DE EDADES	Nº DE EMPLEADOS	% DE EMPLEADOS
19 a 29 años	83	37%
30 y 40 años	76	34%
Mayores de 41 años	64	29%

REMUNERACIÓN:

"La Primera" E.F.V. en 2017 ha pagado a sus empleados, doce sueldos, dos primas y un aguinaldo. Los salarios de la entidad son competitivos en relación con los del mercado y el menor sueldo que paga es superior al salario mínimo nacional.

CAPACITACIÓN:

Para "La Primera" E.F.V. es importante la capacitación de los empleados, el año 2017 se hizo un plan de capacitación que ha tenido un alto grado de cumplimiento. Los cursos, talleres y seminarios impartidos a los empleados en esta gestión han sido los siguientes:

NOMBRE DEL CURSO / TALLER	PARTICIPANTES, EMPLEADOS DE:
Administración de sistema de red HAT 1	Tecnología de la información
Informes de auditoría interna	Auditoría interna
Análisis de estados financieros	Auditoría interna
Inducción al proceso crediticio	Créditos, unidad de riesgos y asesores comerciales
Seminario control interno, gestión integral de riesgos auditoría en base a riesgos	Auditoría interna
Taller de créditos	Agencias
Marketing digital y estrategias de redes sociales para emprendedores	Marketing
Taller internacional sobre auditoría de cumplimiento del sistema de prevención de lavado de activos en base de riesgos	Auditoría interna y unidad de cumplimiento
Programa especial en aymara	Encargados de agencias el alto y auxiliar de informaciones
Preparación para la certificación de PMP ®	Tecnología de la información
Prevención y detección de ganancias ilícitas financiamiento del terrorismo y/o delitos precedentes	Oficina central y agencias
Medición de riesgos en finanzas e inversiones (simulación de Montecarlo, Pronóstico de Series de Tiempo y Optimización de Carteras de Inversión)	Unidad de riesgos
Gestión de ventas	Créditos, promotores de ventas, oficiales de operaciones
Auditoría basada en riesgos para bancos e IMFs	Auditoría interna
Implementación NETBANK	Oficina central, agencias La Paz, sucursal Santa Cruz, agencias, Cochabamba, Tarija y Sucre.
Trato preferencial y atención prioritaria a personal adultas mayores	Gerencia, técnica, cobranzas, marketing, operaciones, administración, contabilidad y unidad de cumplimiento
Trato preferencial y atención prioritaria a personal adultas mayores	Legal, créditos, operaciones, administración, contabilidad
El buen trato a personas con discapacidad	Créditos, cobranzas, operaciones, administración, contabilidad
Atención al cliente con calidad y calidez	Operaciones, encargados de agencias y cajeros
Atención al cliente con calidad y calidez	Créditos
Discriminación	Operaciones y cajeros
Capacitación de lucha contra incendios	Encargados de agencias, créditos, legal, unidad de riesgos y administración

NOMBRE DEL CURSO / TALLER	PARTICIPANTES, EMPLEADOS DE:
La importancia y responsabilidades del directorio y la alta gerencia sobre la implementación de la gestión de riesgos de la /ft	Directorio y Gerencia General
Técnicas aplicadas para prevención de lavado de activos y financiamiento de terrorismo - LA/FT	Operaciones, Unidad De Riesgo Y Legal
Prevención y detección de ganancias ilícitas financiamiento del terrorismo y/o delitos precedentes	Operaciones, Créditos, Unidad De Riesgo Y Tributos, Cajeros, Encargados De Agencias
Curso RUAT NET - cobro pc1707	Operaciones Y Agencia Mercado Campesino Agencia Regional Sucre Regional Cochabamba
Curso "atención al cliente y manejo de conflictos	Oficina Central Y Agencia Mercado Campesino
Mejores prácticas, técnicas y procesos en la gestión de cobranzas"- parte II	Oficina Central Y Agencia Mercado Campesino Agencia Regional Tarija
Atención al cliente con herramientas de coaching	Oficina Central Y Agencia Mercado Campesino Regional Tarija
Calidad y excelencia en servicio de atención al cliente	Oficina central y agencia mercado Campesino
Seguridad física en instalaciones y acciones a tomar en situaciones de riesgo (asaltos y atracos)	Oficina central y agencia mercado Campesino
Atención y trato preferente al adulto mayor y personas con discapacidad en entidades financieras	Oficina central y agencia mercado Campesino

La entidad financiera cuando menos el 50%, o un porcentaje mayor, del valor de los cursos externos de post grado que realizan los empleados, en la medida en que con los mismos, se contribuya al trabajo en la entidad.

CUIDADO DE LA SALUD DE LOS EMPLEADOS:

- En "La Primera" E.F.V. cuenta con dos Comités mixtos de seguridad e higiene que están conformados por dos empleados elegidos por la entidad y dos elegidos por sus colegas en una reunión, quienes durante el año 2017 han promovido que se realicen medidas de prevención de riesgos y enfermedades profesionales, han hecho seguimiento al trato que reciben los empleados en la Caja de Salud de la Banca Privada CSBP y a los accidentes sufridos por los trabajadores y las condiciones de trabajo. Estos comités realizan informes trimestrales con todas las actividades realizadas, que son enviados al Ministerio de trabajo.

- Adicionalmente al seguro de salud que tienen los empleados en la CSBP, la entidad ha contratado una póliza de seguros con Nacional Seguros que cubre muerte, invalidez, gastos médicos y de sepelio para ejecutivos y empleados de planta.
- Con el objeto de cuidar la salud e integridad de los empleados, en la entidad se han establecido las siguientes medidas:
 - No es permitido fumar dentro de las oficinas.
 - Se difunden boletines de la CSBP⁶ y las charlas de salud que organiza la Caja, con el fin que el personal esté informado en temas relativos a la prevención de la salud.
 - Todas las tardes se les proporciona a los empleados servicio de té.
 - Se distribuye sanitizadores de manos a todos los empleados de la entidad.
 - Se les otorga permisos a los empleados (sin cargo a vacaciones) para que puedan atender a citas médicas o tengan que hacerse análisis o exámenes médicos.

En la Gestión 2017, además se realizaron las siguientes acciones:

- Se dotó de botiquines para las áreas donde no había el mismo.
- En la Gestión 2017 miembros de la policía especializados han impartido un curso sobre el manejo de atracos.

AMBIENTES DE TRABAJO:

"La Primera" E.F.V. se preocupa que los ambientes de trabajo cuenten con las condiciones necesarias para que el personal desarrolle de manera cómoda sus actividades otorgándoles el espacio suficiente, los muebles y equipos necesarios para realizar sus labores. En esta gestión se realizaron las siguientes acciones:

- Se culminó con el cambio de iluminación de Oficina Central con el objeto de que la misma sea adecuada para el cuidado de la vista de los empleados.
- Se dotó de estufas a los ambientes más fríos de la entidad.
- Se remplazaron y/o repararon las sillas de Oficina Nacional y las Agencias de La Paz y El Alto.

⁶ Caja de Salud de la Banca Privada



OTROS BENEFICIOS:

"La Primera" E.F.V. brinda otros beneficios en favor de sus empleados, entre los que podemos citar:

- Después de la licencia por maternidad, se les otorga a la mayor parte de las empleadas todas las vacaciones que tienen pendientes, para que puedan cuidar a los recién nacidos.
- Se cuenta con un espacio de cafetería en las agencias para que los empleados puedan tomar sus refrigerios con comodidad e higiene.
- Con el propósito de reconocer el trabajo, se les regala canastones, por las fiestas de fin de año.
- Con el objeto que los empleados puedan compartir con sus compañeros de trabajo se organizan anualmente dos reuniones de confraternización.

4.1.3 Clientes y Usuarios financieros

COMPROMISO: considerarlos el centro de la actividad.

PRODUCTOS DE CRÉDITO:

Los productos de crédito que ofrece "La Primera" EFV y sus cifras al 31/12/2017 son los siguientes:

	OBJETO	Saldo Bs.	No. de operaciones
CREDITO DE VIVIENDA	Compra de terreno	22.156.083	97
	Compra de casa/departamento	500.821.069	1572
	Remodelación/Refacción	47.622.523	369
	Construcción	256.952.195	976
	SUBTOTAL	827.551.870	3014
VIVIENDA SOCIAL	Vivienda social	488.945.872	1863
	SUBTOTAL	488.945.872	1863
MICROCRÉDITO	Productivo	26.288.208	161
	Comercio	37.363.699	160
	Servicios	100.881.653	497
	SUBTOTAL	164.533.561	818
CREDITO PYME	Productivo	80.188.101	47
	Comercio	11.637.527	23
	Servicios	46.745.660	71
	SUBTOTAL	138.571.288	141
CREDITO DE CONSUMO	Créditos	140.281.082	1730
	Tarjetas de crédito	3.370.264	282
	SUBTOTAL	143.651.346	2012
	TOTAL	1.763.253.936	7848

Los productos de crédito que brinda "La Primera" E.F.V. proporcionan los siguientes beneficios:

- Se realiza avalúo de la garantía, hasta el 30 de noviembre /2017 sin costo para el cliente.
- Asesoramiento técnico y legal en sus trámites.
- Elaboración de minuta.
- Tramitación de hipoteca en DD.RR. sin ningún costo adicional.
- No se cobran comisiones ni formularios

- Permite el pago adelantado de capital sin cobro de comisiones adicionales
- Seguro de desgravamen.
- Seguro de incendios y aliados que cubre todo riesgo de daños a la propiedad.

CRÉDITOS QUE CUMPLEN CON LA FUNCIÓN SOCIAL:

El objetivo que tiene "La Primera" E.F.V. de mejorar la calidad de vida de los clientes, lo logra al otorgarles créditos de vivienda para construcción, para mejora y refacción de su vivienda, compra de terreno, casa o departamento, principalmente compra de su primera vivienda.

Dentro de los créditos de vivienda ha otorgado créditos hipotecarios de vivienda de interés social que al 31 de diciembre de 2017 ascienden a 489 millones de bolivianos que en monto representan un 27.73% del monto de la de la cartera total.

La Entidad también otorga créditos productivos tanto en Microcrédito como en Crédito Pyme, cuyo importe al 31/12/2017 asciende a 106,4 millones de bolivianos y representa un 35,1% de la cartera destinada a estos sectores.

PRODUCTOS DE AHORRO:

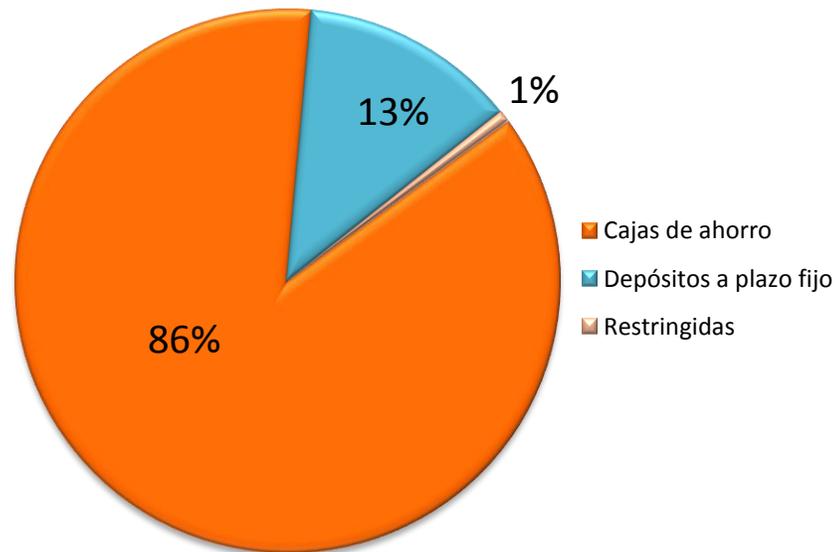
La composición de las cuentas que registran las captaciones del público al 31 de diciembre de 2017, ha sido la siguiente:

CUENTAS	MILES DE BS	%
A la vista	139	0%
Cajas de ahorro	1.511.486	86%
Depósitos a plazo fijo	225.279	13%
Restringidas	11.732	1%
TOTAL	1.748.637	100%

"La Primera" E.F.V. presenta las siguientes ventajas para sus cajas de ahorro:

- Este producto permite controlar y administrar de manera eficiente y segura los ahorros, pudiendo efectuar depósitos o retiros en cualquiera de las Agencias del país cuando lo desee.
- Para mayor seguridad se utiliza Libreta de Ahorro. Los intereses se capitalizan mensualmente.

- Si el cliente solicita se le puede entregar una Tarjeta de Débito que la podrá utilizar en los Cajeros Automáticos de la entidad y en todos los cajeros automáticos en Bolivia y en el resto del mundo, además de poder realizar compras en establecimientos comerciales.



Al 31/12/2017 el 99% de la cartera de créditos es financiada por captaciones del público y el 1% con las disponibilidades, inversiones temporarias y permanentes con las que cuenta la entidad.

INCLUSIÓN FINANCIERA:

Para "La Primera" E.F.V., un aspecto relevante en su accionar, es coadyuvar con la inclusión financiera, en este sentido realiza las siguientes acciones:

- **Ahorro**

Con el propósito que más personas puedan ahorrar, las cajas de ahorro de "La Primera" E.F.V. cuentan con requisitos sencillos de cumplir y un monto mínimo de apertura de Bs. 10 o \$us 5, no se cobra a los clientes por la emisión de extractos o emisión de cheques o copias de documentos de transacciones.

Se les entrega tarjetas de débito sin costo la primera vez y a la renovación por vencimiento.

Las cajas de ahorro operan con libretas que son más entendibles para las personas mayores.

■ Puntos de atención

Para poder llegar a más clientes, "La Primera" E.F.V. cuenta con un total de 63 puntos de atención, entre agencias, ventanillas de cobranza, cajeros trasnochadores y cajeros automáticos (ATM's).

La entidad tiene cajeros trasnochadores para facilitar que las personas que trabajan puedan realizar sus transacciones de depósitos y/o retiros en cajas de ahorro en horarios en los que la entidad no abre, ya que estas cajas que operan con personas que atienden al público, consisten en unas cajas especiales que atienden de lunes a viernes de 18.30 a 21.00, sábados de 13.00 a 19.00 y domingos y feriados de 9.00 a 15.00.

Este año, con el propósito de dar mayor comodidad a los usuarios financieros se hizo mantenimiento en Agencias y Cajeros automáticos.

■ Atención a personas discapacitadas y adultos mayores

Para poder brindar una buena atención a personas con discapacidad y adultos mayores, se han realizado las siguientes acciones:

- En 22 de las 23 agencias de la entidad, se han habilitado rampas y barandas en las oficinas para atender a personas que asisten en sillas de ruedas, personas con discapacidad visual y adultos mayores.
- Se ha capacitado a empleados de "La Primera" E.F.V. en trato a personas con discapacidad y trato preferencial a personas adulto mayores.



Agencia Miraflores



Agencia 6 de Agosto



Rampa interior en Regional Santa Cruz

■ **Microcrédito**

Con el objetivo de llegar a más personas que demandan recursos financieros "La Primera" E.F.V. el año 2011, ha desarrollado una tecnología crediticia para poder otorgar pequeños financiamientos a empresarios para actividades de producción, servicios y comercio. Al 31 de diciembre de 2017 la cartera destinada a este sector alcanza a Bs 164,5 millones.

PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR DE SERVICIOS FINANCIEROS

"La Primera" E.F.V. tiene el firme compromiso de proteger al consumidor de servicios financieros, con las siguientes acciones:

Se evita el sobreendeudamiento

- Previo al otorgamiento de los créditos, se realiza análisis exhaustivo para determinar la capacidad de pago de los clientes, analizando todos los ingresos y los gastos.
- Se tienen límites para que la relación cuota / ingreso, no pase de determinado porcentaje.
- Para todas las solicitudes de crédito se analiza la información de la CIC Central de Información Crediticia, el Buro de Información Crediticia BIC (Infocred).
- Cuando se rechaza un crédito por que no tiene capacidad de pago suficiente o cualquier otro motivo, se explica esta situación a los clientes.

Al ser un valor de "La Primera" E.F.V. ***la transparencia***, se la tiene en cuenta en todos los actos que realiza la entidad, dentro de los que podemos mencionar:

- La entrega a todos los clientes de crédito de la "libreta de control de pago de créditos" que es un extracto que muestra los pagos que ha realizado el cliente a capital e intereses.

- La entrega a los clientes de copia de las transacciones que realizan en cajas de ahorro, DPF y/o préstamos.
- La información primaria que se brinda a los interesados en obtener algún producto es completa y estándar, tanto en requisitos como condiciones de plazos, tasas, etc. no existiendo trato diferenciado, salvo para los grupos que las leyes establecen.
- En la evaluación de la solicitud de créditos una vez presentados los requisitos, los informes técnicos, legales y financieros tienen un formato estándar y son de conocimiento de los solicitantes.
- No existen clientes preferenciales, excepto los establecidos por la ASFI⁷.
- Las instancias de aprobación de créditos (Gerencia General, Comité de Créditos y Directorio) no tienen contacto directo con los solicitantes y toman la decisión en base a los informes presentados.
- Para las operaciones pasivas, siempre se utilizan las tasas de pizarra.

Respecto a la **Privacidad de la información de los clientes** "La Primera" EFV da cumplimiento a la ley 393, los Decretos Supremos relacionados y la Recopilación de Normas de la ASFI, brindando la respectiva privacidad a la información de los clientes de crédito y ahorro, salvo en los casos que de acuerdo a Ley deban ser reportadas a las autoridades competentes mediante los procedimientos establecidos y previo cumplimiento de los requisitos necesarios.

"La Primera" E.F.V. cuenta con políticas específicas que determinan cuales son las **prácticas de cobro apropiadas**, en la que señala el proceso de cobranza que debe realizarse con respeto al cliente e informando cuales serian las acciones a tomar en caso de incumplimiento en las cuotas; esta información se brinda con la finalidad de concientizar al cliente en el pago de sus obligaciones y evitarle problemas. Cuando se detectan problemas en el pago la entidad adopta una actitud de flexibilidad renegociando los créditos.

Otras acciones que se realizaron el año 2015 para brindar un **trato respetuoso al cliente y usuario financiero**, son las constantes reuniones y capacitaciones que el Departamento de Créditos mantiene con el personal involucrado con la atención a los clientes, en las que permanentemente se reitera el trato de calidad, calidez y respeto que se debe brindar a toda persona que ingresa a las oficinas de la entidad. Este es un tema al que se da mucho énfasis en la inducción a los nuevos empleados de la entidad.

⁷ Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero



Respecto a la **atención de reclamos y consultas**, los clientes pueden presentar las mismas en primera instancia al supervisor o Jefe de Área o Departamento para exponer su inquietud. Es obligación de este personal atender y solucionar las mismas a la brevedad, para que el cliente quede satisfecho con la solución planteada.

Si el cliente no queda satisfecho con la respuesta de la entidad, puede recurrir al **punto de reclamo**, donde se busca que todo reclamo presentado sea resuelto brindando la solución de manera oportuna e íntegra.

"La Primera" E.F.V. también ha habilitado un espacio en la página WEB en el que informa el proceso que los consumidores financieros deben realizar para presentar sus reclamos y también un formulario para que puedan hacer sus reclamos por este medio.

En la gestión 2017 la entidad recibió 98 casos de reclamos, a los cuales se les ha proporcionado la respuesta respectiva, siendo respecto a los bancos en la que menos reclamos se han presentado, a excepción del Banco Nación Argentina.

Los reclamos presentados por los consumidores financieros son considerados como una fuente de retroalimentación para la mejora constante del servicio: Es así que con el fin de reducir el número de reclamos para la siguiente gestión "La Primera" E.F.V. ha tomado medidas como ser: el establecimiento de políticas de atención al consumidor financiero, realizar capacitaciones orientadas para que los empleados de la entidad cuenten con conocimientos y técnicas que permitan brindar un mejor trato a los usuarios financieros.

Con el fin de brindar mayor protección y seguridad a los consumidores financieros se realizan las siguientes acciones:

- Se han instalado cámaras de seguridad en todas las instalaciones de la entidad.
- Se cuenta con el servicio del Batallón de seguridad Física y Guardias Privados.
- En la Oficina Central y todas las Agencias se tienen ambientes para que los clientes puedan realizar transacciones de montos mayores.

- En las instalaciones se cuenta con la respectiva señalética, para los casos de emergencia o cualquier contingencia que se pudiera producir.
- Cada gestión se brindan capacitaciones prácticas a los empleados sobre el uso de extintores.
- Se brinda información a los usuarios financieros sobre los cuidados que se deben tener cuando realizan transacciones en los cajeros automáticos.

1.4 Proveedores de bienes y servicios

COMPROMISO: establecer relaciones a largo plazo, promoviendo el compromiso activo de ambas partes.

"La Primera" E.F.V. basa su relación con los proveedores de bienes y servicios en el cumplimiento del pago oportuno por la compra o adquisición de bienes y servicios.

CONTRATACIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD:

Desde hace varios años "La Primera" E.F.V. contrata personas con discapacidad auditiva para que realicen el empaste de la documentación.

TRANSPARENCIA:

Las compras y contrataciones de servicios se realizan mediante un proceso de publicación y/o invitaciones como mínimo con tres proponentes y para compras elevadas, el Directorio participa con la respectiva revisión y aprobación.

4.1.5 Comunidad

EDUCACIÓN FINANCIERA

Con el propósito de capacitar a la comunidad en general sobre temas financieros, para que ellos en su vida puedan tomar mejores decisiones, durante la Gestión 2017 se ha desarrollado el Programa de Educación Financiera, con un cumplimiento del 96% respecto a lo previsto para esta gestión. Para ello se han realizado las siguientes acciones en educación financiera:

PROGRAMA DE EDUCACIÓN "APRENDIENDO PARA CRECER JUNTOS"

- **Subprograma dirigido a personas mayores de 18 años:**

Con este sub programa se realizó capacitación y entrega de la Guía de Educación Financiera en apertura de cuentas (Ahorro, y depósitos a Plazo Fijo) así como en la solicitud y desembolso de créditos, a clientes y usuarios de la entidad: Con el mismo se llegó a capacitar a 2.830 personas.

- **Subprograma dirigido a Niños de 9 a 11 años:**

Se realizó visitas a 25 unidades educativas de las ciudades de La Paz y El Alto, en el que se capacitó a 1.854 niños



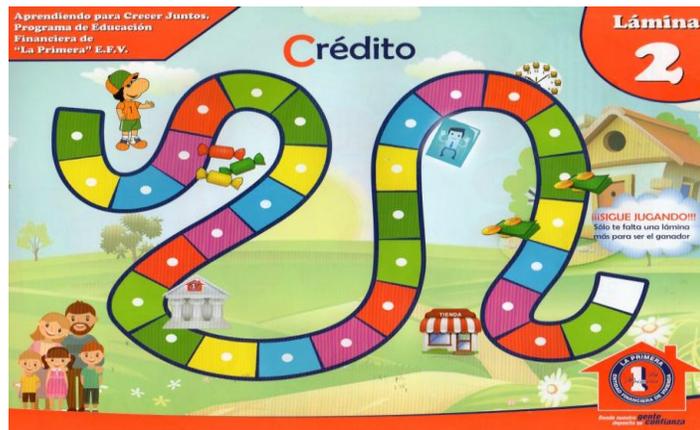


PROGRAMA DE DIFUSIÓN "APRENDIENDO PARA CRECER JUNTOS"

- Se elaboró una guía de educación financiera que contiene todos los temas sobre los que se capacita en la gestión, la misma que se entrega a las personas que solicitan información para créditos o quienes abren una cuenta de ahorro.
- Se emitieron boletines de educación financiera con los siguientes temas: el crédito, consejitos financieros, cajero automático, el ahorro, punto de reclamo.



- Se elaboraron láminas para enseñar a través del juego el ahorro, el crédito y el cajero automático.



- Se realizaron videos de educación financiera que se los pasa en las salas de espera y junto a propaganda de "La Primera" E.F.V.

Participación en ferias

Con el propósito de brindar a la comunidad información sobre la entidad y los servicios que presta, además de fortalecer sus conocimientos en temas financieros, La Primera E.F.V., durante la gestión 2017 ha participado en las ferias del crédito organizadas por ASOBAN en las ciudades de La Paz, Cochabamba y Santa Cruz, además ha estado presente en la FEICOBOL en Cochabamba y en la FEXPOTARIJA en la ciudad de Tarija.



Feria del Crédito en La Paz



Feria del Crédito en Santa Cruz de la Sierra

Donaciones

En esta gestión se realizaron las siguientes donaciones:



Cancha de futbol donada al entro de Rehabilitación y Salud Mental San Juan de Dios



Obras civiles y provisión de ascensor a un centro de la Fundación Arco Iris.

4.2 Desempeño ambiental

COMPROMISO: con el medio ambiente es tomar conciencia y difundir a los públicos de Interés la importancia del cuidado del medio ambiente.

"La Primera" E.F.V. realiza las siguientes acciones para cuidar el medio ambiente:

- Debido a través del uso del papel la entidad principalmente puede cuidar el medio ambiente, al respecto se realizan las siguientes acciones:
 - Para imprimir documentos en borrador utilizan el reverso de hojas en desuso.
 - Los papeles que ya no tienen uso se los entrega a empresas que reciclan los mismos.
 - Los papeles archivados por más de 10 años los entregan a empresas recicladoras, previo picado.

- Cuando se hacen compras, principalmente de equipos e insumos tecnológicos, se evalúa positivamente que sean amigables con el medio ambiente. Se compran tóners genéricos los mismos que provienen de toners nuevos que son reciclados y adecuados para ser nuevamente utilizados en nuestras respectivas impresoras, cuidando de esta manera el uso indiscriminando de toners.



En cuanto al ahorro de energía eléctrica, se cuenta con medidas de ahorro, como el apagado de luces después de que los trabajadores han abandonado sus puestos de trabajo y el colocado de luminarias de bajo consumo.

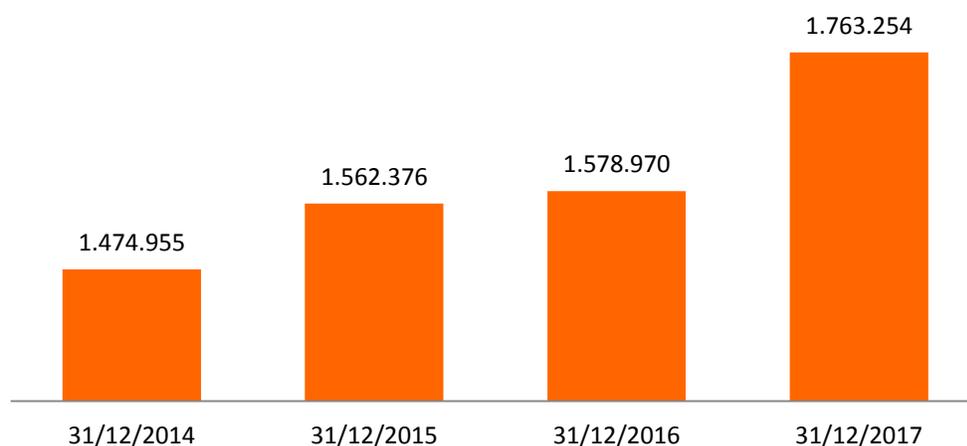
4.3 Desempeño económico

Las principales cifras económicas de "La Primera" E.F.V. son las siguientes

	UNIDAD	31/12/2016	31/12/2017
Patrimonio Contable	Miles de Bs	581.016	650.175
Activos	Miles de Bs	2.248.854	2.496.212
Cartera Bruta	Miles de Bs	1.578.970	1.763.254
Clientes de crédito	Nº	13.953	14.581
Operaciones de crédito	Nº	7.519	7.848
Operaciones de crédito desembolsadas	Nº	822	780
Depósitos del público	Miles de Bs	1.567.523	1.750.249
Cajas de ahorro	Nº	153.967	154.083
Depósitos a plazo fijo	Nº	2.693	2.970
PARTICIPACION EN EL MERCADO⁸			
Cartera bruta	Miles de Bs	60.51%	64,47%
Depósitos del público	Miles de Bs	60.02%	64,20%
CRECIMIENTO EN EL AÑO			
Cartera en monto	Miles de Bs	16.594	184.284
Nº de clientes de crédito	Nº	19	628
Depósitos del público	Miles de Bs	18.861	182.726

La Cartera Bruta de la entidad, ha tenido el siguiente comportamiento, los últimos 4 años:

⁸ Respecto a las Entidades Financieras de Vivienda



A continuación se presentan los indicadores de "La Primera" E.F.V., que muestran su desempeño económico en las gestiones 2016 y 2017:

	31/12/2016	31/12/2017
ESTRUCTURA DE ACTIVOS	100.00%	100.00%
(Disponibilidades + Inversiones temporarias) / Total activo	31%	28%
Cartera / Total activo	68%	71%
Otros activos / Total activo	2%	1%
ESTRUCTURA DE ACTIVOS	100.00%	100.00%
RESULTADOS INGRESOS Y GASTOS (anualizados)		
Resultado neto / (Activo + contingente) promedio – ROA	0.84%	0,85%
Resultado neto / Patrimonio promedio – ROE	3.27%	3,29%
Ingresos por cartera / Cartera bruta promedio	7.27%	7,61%
Gastos de captaciones / Captaciones promedio	1,66%	1,87%
Gastos de administración / Cartera bruta promedio	5,17%	5,01%
Gastos de personal / Total gastos de administración	55,81%	56,46%
CALIDAD DE LA CARTERA DE CREDITOS		
Cartera en mora según balance / Cartera bruta	1,02%	1,82%
Cartera reprogramada / Cartera bruta	0,80%	0,52%
Cartera reprogramada en mora / Cartera reprogramada	3.42%	69,28%
SOLVENCIA		
Previsión constituida / Cartera en mora según balance	379%	409%
Previsión constituida / Cartera bruta	8%	7%
Coficiente de adecuación patrimonial	50,99	51,59
LIQUIDEZ		
(Disponibilidades + Inversiones temporarias) / Pasivo	41.26%	38,53%
(Disponibilidades + Inversiones temporarias) / Obligaciones con el público	43.61%	40,64%
(Disponibilidades + Inversiones temporarias) / Pasivo con el público a la vista y en caja de ahorros	49.95%	47,06%



Los indicadores muestran la sostenibilidad y solvencia de la entidad, sustentada en una buena calidad de la cartera de créditos, con niveles de provisión por encima de los requeridos por la normativa y con adecuados niveles de liquidez.