

LA PRIMERA - ENTIDAD FINANCIERA DE VIVIENDA

Informe de Calificación de Desempeño de Responsabilidad Social

Factores Relevantes de la Calificación

Calificación	Escala	Puntaje
Calificación DRSE - Nivel 1	R3+	6,3

SCORECARD - NIVEL 1

Áreas de Evaluación	Atributo	Puntaje
Evaluación Marco	Fuerte	8,5
Marco Estratégico Social y Gestión de RSE	Fuerte	7,3
Relación con Cliente	Fuerte	7,5
Relación con Otros Grupos de Interés	Adecuado	5,8
Medio Ambiente	Débil	4,6

Fuente: AESA Ratings 2012 - 2019

R3+: VL1 mantiene un buen compromiso social traducido en objetivos, estrategias, políticas, procedimientos y resultados (en su rango mas alto)

Calificación de Desempeño de Responsabilidad Social Empresarial: Nivel 1

Evaluación Marco – “Fuerte”: AESA Ratings considera que la Evaluación Marco de La Primera – Entidad Financiera de Vivienda (VL1), refleja una calificación de riesgo de Emisor de AA- (alta calidad de crédito) con Perspectiva Estable a dic-19.

Marco Estratégico Social – “Fuerte”: La misión refleja intenciones sociales de manera sólida y VL1 cuenta con una política de RSE integral y coherente. El Programa de RSE se encuentra articulado al Plan Estratégico Institucional; se evidencia madurez de los objetivos sociales estratégicos alineados a la estrategia del negocio, y se identifica de manera clara los grupos de interés y las acciones claves a desarrollar con ellos. Se encuentra en proceso de alcanzar una gestión transversal de RSE. Sin embargo, aún no se define una matriz de materialidad que priorice las acciones a realizar con sus grupos de interés.

Relación con Cliente – “Fuerte”: VL1 mantiene los criterios de focalización de sus clientes de manera clara y explícita, orientándose al crédito de vivienda en áreas urbanas y periurbanas en 5 departamentos de Bolivia; tiene una clientela meta claramente definida y muestra una robusta segmentación de mercado y un conocimiento profundo del perfil del cliente. VL1 muestra resultados consistentes de profundización de servicios financieros acordes a su modelo de negocio. En relación con atención con calidad, aún no elabora una medición de satisfacción al cliente y ni desarrolla herramientas tecnológicas para facilitar los servicios financieros.

VL1 implementa consistentemente fuertes prácticas en prevención de sobre endeudamiento, transparencia, privacidad de los datos del cliente, mecanismos de cobranza de deuda, atención de reclamos y precios responsables.

Relación con Otros Grupos de Interés – “Adecuada”: VL1 adopta una gestión tradicional de recursos humanos, donde se destacan los esfuerzos iniciales de prevención de riesgos laborales. No se evidencian lineamientos claros de desarrollo del personal. Finalmente, todo el personal cuenta con una póliza de vida pagada por VL1.

VL1 implementa inicialmente canales de comunicación con los grupos de interés. Sus proyectos de educación financiera están dirigidos a cumplir con la normativa y el proceso de monitoreo es débil.

Medioambiente – “Débil”: VL1 define lineamientos iniciales, cuenta con un monitoreo de resultados medioambientales de manera muy débil; cuando da de baja sus equipos electrónicos, estos son entregados a una empresa certificada, recicla papel de manera interna.

Sensibilidad de la Calificación

El estudio de materialidad para identificar prioridades con los diferentes grupos de interés, el desarrollo de un plan de RSE con indicadores de impacto; la implementación de una gestión integral de recursos humanos, así como la elaboración de proyectos sostenibles orientados a la comunidad y la medición de huella de carbono que determine donde enfocar los esfuerzos medioambientales, mejoraría su calificación.

Fabiola Yañez Padilla
Directora de Análisis
+591 2 2774470
fabiola.yanez@aesa-ratings.bo

Cecilia Pérez Ordoñez
Asesor Técnico
+591 2 2774470
cecilia.perez@aesa-ratings.bo

ANTECEDENTES

“La Primera” Entidad Financiera de Vivienda (VL1) fue la primera mutual boliviana, creada a inicios de los años sesenta, encontrándose actualmente supervisada por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI). Nace como una Asociación Mutual de carácter privado y sin fines de lucro y en cumplimiento a la Ley 393 de Servicios Financieros, A partir de noviembre 2015, se constituyen en Entidad Financiera de Vivienda.

Es la Entidad Financiera de Vivienda más grande en términos de cartera y activos, con una participación de mercado de mutuales, a dic-19, del 65,0% en activos y 63,9% en cartera de créditos. Sin embargo, a nivel sistema solamente alcanza a tener una participación de 1,0% tanto en activos y como en colocaciones.

Las operaciones están concentradas en la ciudad de La Paz y El Alto, aunque también opera en las ciudades de Santa Cruz, Chuquisaca, Tarija y Cochabamba. Para su operación cuenta con su oficina central ubicada en La Paz, una sucursal en Santa Cruz y 21 agencias en 5 departamentos, 2 ventanillas de atención, 3 cajeros trasnochadores, además una red de 35 ATM's. Opera con 214 empleados.

INFORMACIÓN BASE DE ANÁLISIS

El siguiente análisis se basa en i) Estados Financieros auditados a dic-19, ii) Documentos de Gestión de Desempeño de Responsabilidad Social Empresarial (GRSE), iii) Informe de Calificación de Riesgo de AESA Ratings a dic-19 y iv) entrevistas en profundidad a personal ejecutivo, mandos medios y personal operativo. La Calificación de Desempeño de Responsabilidad Social Empresarial se basa en información con corte al 31 de diciembre de 2019.

PERFIL DE VL1

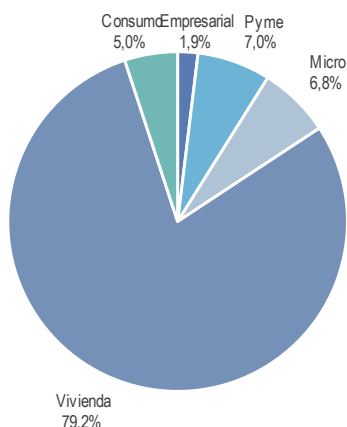
Servicios Financieros

- 13.371 prestatarios
- Monto promedio de crédito: USD 42.554
- Rendimiento de cartera vigente: 7,4%
- 6 productos de crédito: Crédito hipotecario de vivienda de interés social, crédito hipotecario de vivienda, crédito de consumo, crédito productivo/microcrédito pyme y empresarial, crédito Micro Pyme y Empresarial para comercio y servicios y crédito hipotecario para compra de oficinas y locales comerciales

Composición de la cartera

- Distribución de la cartera por destino del crédito: 31,0%, construcción, 5,1%, ventas por mayor y menor, 61,2%, servicios inmobiliarios y 2,7%, otros rubros
- Distribución de la cartera por tipo de crédito: 79,2%, hipotecario de vivienda, 6,8%, microcrédito, 7,0%, crédito PYME, 5,0%, consumo y 1,9, crédito empresarial
- Distribución de la cartera por tipo de garantías: 99,7%, garantía hipotecaria, 0,1%, depósitos en la entidad financiera y 0,2%, otras garantías
- Distribución de cartera por monto de prestatarios: créditos entre USD 1.000 y USD 5.000, 0,5%; créditos entre USD 5.001 y USD 10.000, 1,6%; créditos entre USD 10.001 y USD 50.000, 34,1%; créditos entre USD 50.001 y USD 100.000, 35,8%; créditos entre USD 100.001 y USD 500.000, 21,8%; créditos entre USD 500.001 y USD 1.000.000, 1,5%; créditos entre USD 1.000.001 y 2.000.000, 0,9%; y créditos mayores a USD 2.000.001, 3,8%.

Cartera por Tipo de Crédito



- Distribución de cartera por número de prestatarios: créditos entre USD 1.000 y USD 5.000, 9,9%; créditos entre USD 5.001 y USD 10.000, 9,3%; créditos entre USD 10.001 y USD 50.000, 52,6%; créditos entre USD 50.001 y USD 100.000, 22,4%; créditos entre USD 100.001 y USD 500.000, 5,7%; y créditos mayores a USD 500.001, 0,1%.

NIVEL 1 – CALIFICACIÓN DE DESEMPEÑO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

I. EVALUACIÓN MARCO

I.1 SITUACIÓN DEL SECTOR FINANCIERO

El sistema financiero mantiene indicadores razonables. Sin embargo, algunos indicadores se deterioraron con relación a los niveles registrados en gestiones pasadas debido a un entorno de menor crecimiento económico, conflictos sociales y políticos posteriores al periodo electoral de octubre de 2019 y desafíos que impone el nuevo marco regulatorio.

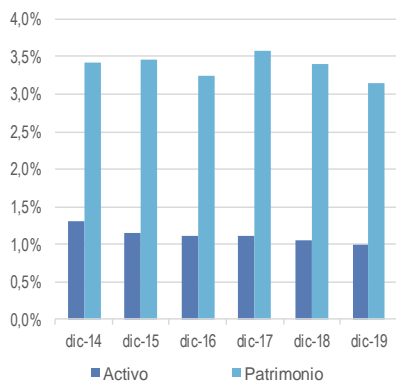
En 2019, la cartera de créditos alcanzó un crecimiento a doce meses de 7,5%, el menor crecimiento desde 2006, donde las colocaciones fueron impulsadas por la cartera regulada. La regulación influye en la composición de la cartera por tipo, con una creciente participación del crédito de vivienda social y empresarial y una menor participación del crédito pyme. En línea con la política pública de impulsar la cartera productiva, su participación en el total de la cartera aumentó en los últimos años. Por su parte, el crédito a los sectores comercio y servicios presenta un menor dinamismo. El plazo regulatorio para llegar a las metas de colocación de cartera de créditos en los sectores productivos y de vivienda social finalizó en 2018, con lo cual, la cartera estabilizó su crecimiento a un menor nivel en una coyuntura de menor liquidez. Hacia adelante la liquidez disponible en el sistema será fundamental para acompañar los niveles de crecimiento de las colocaciones.

El sistema mantiene bajos, pero crecientes niveles de mora (1,9% con relación a la cartera bruta a dic-19), uno de los menores de la región. La cartera reprogramada sigue un comportamiento similar, con un incremento importante luego de los conflictos sociales y políticos posteriores al periodo electoral de octubre de 2019. Se mantienen importantes niveles de cobertura de provisiones, incluyendo cíclicas. En opinión de AESA RATINGS, el menor dinamismo de la economía genera desafíos importantes a las entidades financieras en la preservación de la calidad de la cartera. Los conflictos sociales post electorales podrían afectar el comportamiento de la cartera reprogramada.

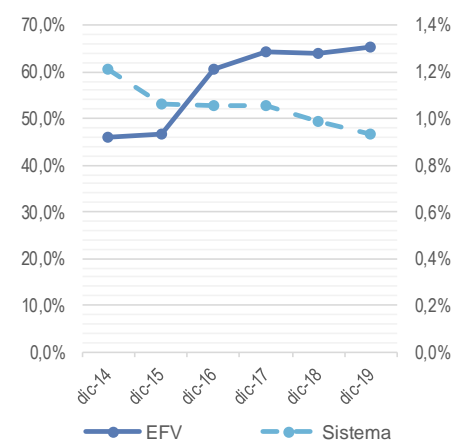
A dic-19, la rentabilidad medida por el ROE (11,4%) mantiene la tendencia decreciente observada en los últimos años. La regulación de tasas de interés y los cupos de cartera, además de una mayor competencia, afectan los márgenes de las entidades financieras. Por otra parte, sólo los bancos universales generan otros ingresos operativos significativos; pero los mismos muestran menor dinamismo. La expansión de las entidades implica un aumento en la carga administrativa; sin embargo, las entidades continúan reduciendo el gasto para compensar márgenes desfavorables. Hacia adelante, se espera mayores esfuerzos para mejorar la eficiencia. Adicionalmente, el desempeño es afectado por una importante carga impositiva.

Desde 2016, se evidencia una reducción de la liquidez, la cual es mitigada por la orientación expansiva de la política monetaria. Este comportamiento puede ser explicado por un menor dinamismo de la economía. En este contexto, el ente emisor realizó modificaciones que incluyen cambios en el encaje legal y la posibilidad de realizar operaciones de reporto con DPF de entidades originadoras para inyectar una mayor cantidad de recursos a la economía a través del sistema financiero. La ralentización de las captaciones del público se reflejó en un mayor costo de fondeo y una alta concentración de depósitos institucionales. La menor liquidez afecta la cobertura de obligaciones, pero fundamentalmente, la capacidad de liquidez prestable. Los depósitos registraron una importante presión en el periodo post electoral.

Participación de Mercado (Activo & Patrimonio)



Participación de Mercado (Captaciones)



Se mantiene la baja dolarización de las operaciones del sistema con sus consecuentes implicaciones en la reducción del riesgo de mercado para los clientes. El nivel de dolarización estaría fuertemente correlacionado al comportamiento del tipo de cambio, el cual está respaldado por las reservas internacionales en descenso.

El patrimonio del sistema acompaña razonablemente el crecimiento de las operaciones (patrimonio a activo de 8,2%); sin embargo, el CAP del sistema financiero (13,3%) es uno de los más bajos de la región y podría enfrentar presiones en una coyuntura de desaceleración económica. La fuente de crecimiento patrimonial proviene principalmente de la capitalización de las utilidades, las cuales presentan una tendencia decreciente. También se observan emisiones de deuda subordinada importantes, principalmente en bancos, para fortalecer el capital regulatorio, pese a la exigente (y prudente) normativa para este tipo de fondeo.

Por otra parte, el sistema financiero está siendo afectado por eventos de salud pública en la presente gestión, lo que generará un menor crecimiento de cartera y una potencial menor calidad crediticia de los deudores hacia adelante. También se generan presiones en la liquidez por un menor flujo temporal de amortizaciones.

I.2 PERFIL FINANCIERO Y DE RIESGO

La Primera – Entidad Financiera de Vivienda (VL1) es la más grande del mercado, concentra el 65,5% de los depósitos del sector, aunque a nivel del sistema de intermediación su participación 0,1%. Mantiene un importante posicionamiento en los segmentos en los que opera, con un perfil de riesgo altamente conservador y una red con cobertura en cinco departamentos del país. Su calificación de riesgo de emisor de AA- con perspectiva Estable se fundamenta en:

- Importante franquicia y perfil prudente
- Razonable calidad de activos
- Significativa capitalización, pero con limitaciones estructurales
- Liquidez Ajustada
- Rentabilidad razonable
- Efectos de salud pública podrían afectar las calificaciones

Con base a estos fundamentos, la calificación de riesgo asignada a VL1 es de AA-, la que se traduce en una alta capacidad de pago de sus obligaciones.

II. MARCO ESTRATÉGICO SOCIAL Y GESTIÓN DE DESEMPEÑO RSE

II.1 MISIÓN Y FORMALIZACIÓN DEL MARCO ESTRATÉGICO SOCIAL

El análisis del Marco Estratégico Social se inicia con el análisis de la Misión. VL1 en su PEI del período 2019 – 2021:

“Responder a la confianza de la colectividad incentivando al ahorro familiar, destinado a la vivienda, generando valor agregado para los clientes y usuarios a través de servicios financieros de excelencia”

La misión de VL1 es explícita, otorga a sus clientes, usuarios y comunidad en general, servicios financieros diferenciados, mediante un trato personalizado que le permita alcanzar las expectativas esperadas.

VL1 cuenta con una Política de Responsabilidad Social Empresarial y Función Social de los Servicios Financieros, cuyo principal objetivo es establecer una declaración de intereses,

Visión

“Ser una entidad eficiente y sostenible, manteniendo su liderazgo y competitividad, contribuyendo a mejorar la calidad de vida de la población boliviana, principalmente a través del financiamiento de créditos de vivienda”

principios de actuación y compromisos de VL1 con sus grupos de interés y contar con un marco de actuación que guíe el comportamiento socialmente responsable de la entidad.

La RSE de VL1 se basa en los siguientes principios:

- Comportamiento ético y transparente
- Respeto a los derechos humanos
- Cumplimiento de las leyes y normas
- Rendición de cuentas
- Respeto a los intereses de las partes interesadas

Para la elaboración de su plan estratégico, se toman en cuenta los siguientes factores de éxito:

- Gestión de riesgos asociado a un equilibrio prudente entre riesgo y rendimientos
- Cambio y adaptación hacia una cultura institucional de Gestión Integral de Riesgos y Gobierno Corporativo, adecuados a los desafíos del entorno
- Capacitación y/o actualización constante de nuestro talento humano
- Análisis y seguimiento constante de la situación coyuntural
- Visión externa de eventos que impactan a la institución

El Plan Estratégico define directrices específicas para la definición de las estrategias de Responsabilidad Social Empresarial:

- Línea estratégica 1: Minimizar el impacto ambiental: dentro de la RSE se considera al medio ambiente como una de las premisas del desarrollo sostenible de la Institución
- Línea estratégica 2: Garantizar la transparencia con nuestros socios y la sociedad
- Línea estratégica 3: Asegurar la motivación y la implicación de los recursos humanos en la mejora continua de VL1

El Plan Estratégico de RSE establece los lineamientos de una gestión social responsable, prácticas empresariales éticas y gestión adecuada de recursos humanos. Se prioriza la transparencia como un compromiso fundamental en sus relaciones con los grupos de interés priorizados.

En conclusión, AESA Ratings considera que la misión refleja intenciones sociales de manera sólida y VL1 cuenta con una política de RSE integral y coherente. El Programa de RSE se encuentra articulado al Plan Estratégico Institucional. En consecuencia, se observan atributos "Fuertes" en el Marco Estratégico Social.

II.2 INSTITUCIONALIZACIÓN DE OBJETIVOS SOCIALES ESTRATÉGICOS

VL1 adoptó el enfoque de RSE para el cumplimiento del Reglamento de RSE emitido por ASFI. El Plan Anual 2019 de responsabilidad social permite alinear la RSE con el Plan Estratégico Institucional durante la gestión.

Para generar relaciones de confianza estables, sólidas y de beneficio mutuo con sus grupos de interés, promover el respeto por los Derechos Humanos y preservar los recursos ambientales y culturales para generaciones futuras, el objetivo estratégico de este plan es establecer la RSE en forma transversal en VL1.

Resumen del Programa de RSE con Grupos de Interés en la Gestión 2019

Grupos de interés	Acciones clave
Colaboradores	<ul style="list-style-type: none"> • Facilitar el desarrollo personal y profesional de todos los miembros del equipo • Velar por la salud de todos los empleados, realizando campañas de salud, difundiendo

Valores Organizacionales:

- Eficiencia
- Transparencia
- Integridad
- Responsabilidad

Valores de compromiso con la comunidad y función social:

- Equidad
- Respeto
- Compromiso

	<p>el seguro que la entidad paga por ellos, supervisando el servicio que brinda la CSBP</p> <ul style="list-style-type: none"> • Brindar adecuadas condiciones laborales monitoreando que los ambientes de trabajo sean cómodos, limpios y saludables • Generar un clima laboral positivo • Proporcionar adecuados canales de comunicación
Consumidores financieros	<ul style="list-style-type: none"> • Tomar todos los recaudos y medidas para no sobre endeudarlos • Capacitar a empleados del área de créditos • Impulsar una comunicación transparente, responsable con los clientes y usuarios financieros de VL1 • Monitorear los mecanismos de resolución de reclamos y consultas • Contar con una oferta comercial impecable • Determinar la percepción de los clientes y usuarios financieros. • Ejecutar un plan de acción para mejorar la atención a los clientes, considerando el estudio descrito en el punto anterior
Comunidad	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar además de la educación financiera, acciones en beneficio de la población vulnerable
Medio Ambiente	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitar y concientizar en el cuidado del medio ambiente a empleados • Realizar campañas de concientización del medio ambiente • Promover el reciclado

El Programa de RSE se encuentra en proceso de implementación. La gestión de RSE se concentra en la adopción de una conducta socialmente responsable basada en ética y transparencia, una gestión de recursos humanos con atributos adecuados y la implementación de un proyecto de educación financiera.

Cada acción definida con grupos de interés establece objetivos y cada objetivo establece metas de cumplimiento para el monitoreo y supervisión del cumplimiento de metas sociales. La RSE es sistémica por lo que existe enfoque transversal de RSE. En consecuencia, AESA considera la institucionalización de objetivos sociales estratégicos como “Adecuados”.

En síntesis, se evidencia madurez de los objetivos sociales estratégicos alineados a la estrategia del negocio; cuenta con una política de RSE integral y coherente; e identifica de manera clara sus grupos de interés y las acciones claves a desarrollar con ellos. Si bien se encuentra en proceso de alcanzar una gestión transversal de RSE, aún no se define una matriz de materialidad que priorice las acciones a realizar con sus grupos de interés. En consecuencia, AESA Ratings valora como “Adecuado” el marco estratégico y gestión de RSE.

II.3 SISTEMAS DE GESTIÓN Y HERRAMIENTAS DE RSE

La Gestión RSE se realiza a través de la Jefatura Nacional de Marketing, que depende directamente de la Gerencia General. Cuenta con un reglamento específico y un plan anual de RSE.

La Jefatura Nacional de Marketing es la instancia encargada de la Gestión de RSE y coordinación de actividades. Asume las siguientes funciones:

- i) Elaborar anualmente el Plan de Educación Financiera
- ii) Ejecutar el seguimiento a la ejecución del Plan de Educación Financiera
- iii) Diseñar e implementar el Plan Anual de RSE

La implementación de acciones se concentra en la adopción de un comportamiento socialmente responsable, de una gestión de recursos humanos con atributos adecuados, un programa de educación financiera y una gestión con otros grupos de interés. A dic-19, aún no se desarrolló un sistema de información que soporte la medición de resultados sociales; sin embargo, se cuenta con indicadores de cumplimiento que son medidos de manera manual por el responsable.

A dic-19, se muestra una adecuada consistencia y coherencia entre la misión, objetivos estratégicos e indicadores; sin embargo, no se evidencia una combinación de herramientas específicas de RSE. VL1 elabora su propio Plan de RSE, con indicadores establecidos y con medición frecuente y existe una comunicación de resultados en el informe de RSE; sin embargo, este insumo no es óptimo para la toma de decisiones. Consiguientemente, AESA Ratings evalúa los sistemas de gestión y herramientas de RSE como “adecuadas”.

II.4 COMPORTAMIENTO SOCIAL RESPONSABLE

VL1 establece un Código de Ética y Código de Conducta que adopta y aplica patrones de conducta para orientar el comportamiento de sus empleados. El código de conducta reúne las normas de comportamiento adoptadas.

Actualmente, VL1 posee prácticas de conducta y desarrollo de valores éticos e implementa una capacitación permanente y sistemática en integridad y transparencia.

VL1 adopta la transparencia como valor institucional y realiza esfuerzos sistemáticos para consolidar un posicionamiento ético y transparente entre todos los funcionarios de VL1. Actualmente, cuenta con procedimientos que permiten la verificación adecuada de la adopción de principios de conducta.

En relación con la prevención del lavado de dinero y legitimación de ganancias ilícitas, VL1 tiene una unidad responsable de asegurar el cumplimiento de la regulación boliviana vigente, coordinando este trabajo con Gestión de Riego Operativo. Actualmente, existen procedimientos estándares para prevención lavado de dinero.

VL1 comunica los patrones de comportamiento que influyen sus valores, conducta e integridad y verifica adecuadamente la adopción de principios de conducta. Así mismo, cumple con la normativa de prevención de lavado de dinero. En opinión de AESA Ratings, VL1 tiene atributos “Fuertes” en conducta socialmente responsable.

II.5 ROL DEL GOBIERNO CORPORATIVO EN RSE

El Directorio está compuesto por 8 Directores que se renuevan parcialmente cada año. Existen protocolos y estatutos para la elección de directores, donde éstos son elegidos entre los socios. Sesionan con regularidad los siguientes Comités:

- ✓ Comité Económico
- ✓ Comité Jurídico

- ✓ Comité Técnico
- ✓ Comité de Gestión Integral de Riesgos
- ✓ Comité de Auditoría
- ✓ Comité de Gobierno Corporativo
- ✓ Comité de Seguridad Física
- ✓ Comité de Tecnologías de Información
- ✓ Comité de Seguridad de la Información
- ✓ Comité de Activos y Pasivos
- ✓ Comité de Cumplimiento y Riesgo de Legitimación de Ganancias Ilícitas
- ✓ Comité de Sistemas
- ✓ Comité Mixto de Higiene y Salud Ocupación.

Actualmente, el Directorio aprueba el Plan de Educación Financiera y el Plan Anual de RSE, analizando con periodicidad anual la implementación de acciones del Programa de RSE. Sin embargo, a dic-19, existe una arquitectura débil de control y los órganos de Gobierno Corporativo muestran un compromiso parcial en el cumplimiento de objetivos de RSE. Consiguientemente, AESA Ratings valora el rol del Gobierno Corporativo en RSE como “fuerte”.

III. RELACIÓN CON CLIENTE

III.1 ALCANCE Y FOCALIZACIÓN

A dic-19, el número de prestatarios de VL1 asciende a 13.371, con una participación de 63,9% en relación con el sistema de las Entidades de Vivienda. VL1 opera en zonas urbanas y periurbanas con presencia en 5 departamentos, con una red de puntos de atención en expansión, compuesta por una oficina central en La Paz, una sucursal en Santa Cruz, 21 agencias, dos ventanillas de atención, tres cajeros trasnochadores (con horario diferenciado) y 35 cajeros automáticos. En términos de activos, cuenta con USD 370,1 millones, con una participación de 65,0% con relación al sistema de las EDV's.

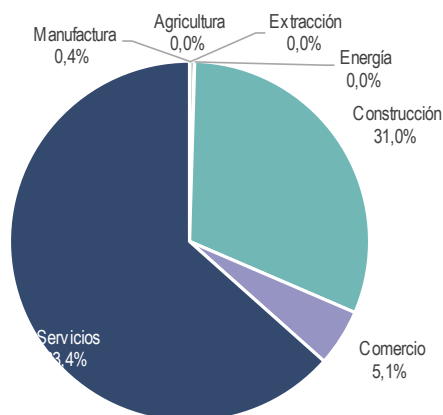
En términos de cartera, VL1 cuenta con una cartera bruta de USD 275,6 millones. La institución muestra un alcance suficiente para el nivel de focalización al cual se orienta. Para su operación, maneja una sólida tecnología crediticia, con un monto promedio del crédito de USD 42.554. Su cartera está concentrada en créditos hipotecarios (79,2%); también ofrece, en proporciones marginales, créditos empresariales, Pyme, Microcrédito y consumo. Asimismo, promueve el ahorro a todos sus clientes y ofrece el pago de servicios, rentas del Estado y giros al exterior.

En términos de destino de crédito, muestra también una cartera concentrada en: 31,0%, construcción, 61,2%, servicios inmobiliarios y 7,8%, otros destinos del crédito.

En síntesis, VL1 mantiene los criterios de focalización de sus clientes de manera clara y explícita, orientándose al crédito de vivienda en áreas urbanas y periurbanas en 5 departamentos de Bolivia; tiene una clientela meta claramente definida y muestra una robusta segmentación de mercado y un conocimiento profundo del perfil del cliente. Por consiguiente, AESA Ratings considera que tiene atributos “fuertes” en alcance y focalización.

VL1 cuenta con 13.371 clientes prestatarios

Cartera por Destino de Crédito



III.2 PROFUNDIZACIÓN DE PRODUCTOS FINANCIEROS

Con relación a profundización de servicios financieros, VL1 muestra una evolución positiva en la colocación de cartera de vivienda social. A dic-19, se coloca USD 16,2 MM en este producto, abarcando a 4.398 prestatarios, lo que representa el 16,7% de la cartera total.

Dada la especialización en la otorgación de créditos hipotecarios de vivienda, no se otorgan créditos con garantías no convencionales y el 99,7% de sus garantías son hipotecarias. VL1 promueve el ahorro de sus socios, en especial aquellos que tienen créditos. Si bien los oficiales de créditos ofrecen productos adecuados a las necesidades de los clientes, el incentivo al personal a otorgar créditos con calidad es débil, pues los oficiales de crédito reciben un sueldo fijo cada mes.

VL1 muestra resultados consistentes de profundización de servicios financieros acordes a su modelo de negocio, por lo que AESA Ratings considera que tiene atributos fuertes.

III.3 CALIDAD Y ORIENTACIÓN AL CLIENTE

La atención con calidad es un componente esencial de la Relación con Cliente. La cultura organizacional de VL1 se basa en el respeto a los clientes, la ética y la integridad. VL1 cuenta con un Manual de Atención al Consumidor Financiero que describe los lineamientos de atención, donde se destaca que la atención al consumidor financiero deberá enmarcarse en el buen trato, respeto y eficiencia.

VL1 se encuentra en una fase inicial de prestación de servicios financieros con orientación hacia el cliente y desarrolla acciones esporádicas para determinar la tasa de retención. Es importante mencionar que en la gestión 2019, el personal de los Departamentos de Créditos y Operaciones recibió capacitación en servicios de atención al cliente y atención especializada a personas con discapacidad. Sin embargo, no cuenta con una medición de satisfacción al cliente, tampoco cuenta con herramientas tecnológicas para facilitar los servicios financieros.

En opinión de AESA Ratings, VL1 tiene atributos “débiles” con relación a atención con calidad debido a que no elabora una medición de satisfacción al cliente y aún no desarrolla herramientas tecnológicas para facilitar los servicios financieros.

III. 4 PROTECCIÓN AL CLIENTE

Prevención del sobre-endeudamiento

VL1 cuenta con una adecuada tecnología crediticia reflejada en la Política de Crédito y Manuales que cubren los procedimientos a seguir para la otorgación de crédito previniendo el sobreendeudamiento de los clientes. El cumplimiento del proceso crediticio también se verifica en la práctica.

La aprobación de Créditos se centraliza en Oficina Central. El personal de agencias remite la información de las carpetas a los Oficiales de Crédito, quienes asumen la responsabilidad de la evaluación inicial de la capacidad de pago.

La Capacidad de Endeudamiento Máxima (C.E.M) permite calificar como sujetos de crédito con un margen mayor de endeudamiento al 30% para aquellos prestatarios que cuenten con un ingreso mensual superior a USD 2.000 (o su equivalente en bolivianos) y el mismo podrá llegar a comprometer hasta el 50% si el ingreso mensual asciende a USD. 5.000 o más.

Durante el proceso crediticio, VL1 verifica la información del cliente en las centrales de riesgo ASFI, INFOCRED y SEGIP a la totalidad de sus clientes y conyugues.

En función a la cuantía del crédito, intervienen en la valoración los Oficiales de Créditos y los analistas del Departamento de Riesgos. Es importante destacar que todas las carpetas son analizadas por el Departamento Legal, Departamento Técnico y el Jefe Nacional del Departamento de Créditos. En consecuencia, se elabora una valoración profunda de la garantía hipotecaria.

El proceso de aprobación de créditos es resuelto en niveles de aprobación dependiendo del monto del crédito que va desde el Gerente General al Directorio completo.

En conclusión, AESA Ratings evalúa como “fuerte” la prevención del sobreendeudamiento.

Transparencia

VL1 asume “Transparencia” como un valor ético institucional y tiene como política “brindar información fidedigna, amplia, íntegra, comprensible, oportuna y accesible sobre las características y condiciones de los productos y servicios financieros.

Los oficiales de crédito explican verbalmente las condiciones financieras de los productos y comunican los requisitos de dichos productos. Durante el dialogo entre el oficial y el cliente, se determina el producto que mejor se adecúa a sus necesidades. Se enfoca en secciones específicas del contrato para evitar confusiones. Se procura explicar la tasa de interés en montos y no en porcentajes. En general, se hace un esfuerzo por explicar en términos simples la información para que pueda ser comprendida por sus clientes.

Además de la información verbal sobre las condiciones de crédito que reciben los clientes, VL1 difunde esta información vía su página web, folletería, jingles y en tarifarios en pantallas en sus agencias. El asesor de cliente, responsable de captaciones, también realiza venta cruzada informando a los clientes sobre las condiciones de los productos de crédito y ahorro. En la etapa del desembolso, los clientes reciben su contrato de préstamo, póliza de seguro de desgravamen y plan de pagos detallado entre otros documentos. Las copias adicionales solicitadas por los clientes no tienen costo adicional.

En conclusión, AESA considera que VL1 tiene una evaluación “muy fuerte” en Transparencia.

Precios Responsables

VL1 se destaca por manejar tasas eficientes en el mercado, donde la tasa de rendimiento vigente a dic-19 es 7,4%. Por otro lado, muestra un indicador de eficiencia, medido por costos sobre ingresos de 67%, más favorable que el promedio de sus pares, de 73,2%.

En conclusión, AESA considera que demuestra atributos “Fuertes” en Precios Responsables.

Cobranza de deuda

VL1 cuenta con una Política de Créditos y un Manual de Recuperación de Créditos para formalizar los procedimientos de cobranzas y definir el proceso de seguimiento de mora y de normalización de cartera. Cuenta con una Unidad Especializada de Cobranzas en la ciudad de La Paz, que coordina las acciones de cobranzas vía Call Center y un equipo de cobradores con dedicación exclusiva en esta tarea.

Los Manuales describen las actividades necesarias en todas las modalidades de cobranza, identifican al personal responsable y los procedimientos necesarios para la coordinación con el Departamento Legal. VL1 hace esfuerzos en capacitación del personal para promover una gestión de cobranza enmarcada en los valores de respeto.

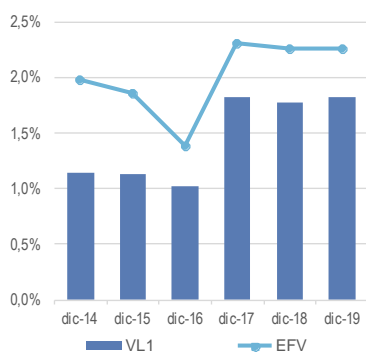
En conclusión, AESA considera que las prácticas de cobranza de deuda son “Fuertes”.

Mecanismos para resolución de reclamos

VL1 cuenta con un manual de procedimientos que establece los procedimientos de atención de reclamos. Los Encargados de Agencias son los encargados de recibir y registrar reclamos, cuentan con la capacitación adecuada y registran los reclamos en los Puntos de Reclamos en su sistema.

A dic-19, el número de reclamos registrados es de 87, de los cuales 8 se fueron a segunda instancia. AESA Ratings considera que VL1 cuenta con fuertes prácticas de resolución de reclamos.

Cartera en Mora



Privacidad de los datos del cliente

VL1 cuenta con procedimientos pertinentes para garantizar la seguridad de la información del cliente tanto en físico (política de escritorios limpios y procedimiento adecuado de archivo de carpetas) como en electrónico (perfiles de acceso, contraseñas, plan de contingencias, entre otros) que cumplen con la regulación nacional.

En el formulario de solicitud del crédito se incluye una cláusula, donde los clientes autorizan a VL1 a solicitar información sobre sus antecedentes crediticios y otras cuentas por pagar de carácter económico, financiero y comercial. Adicionalmente, se autoriza a realizar las verificaciones e indagaciones relevantes y convenientes para la evaluación de la solicitud de crédito.

Complementariamente, en los contratos de préstamos se cuenta con una cláusula de información en la cual se establece que los clientes autorizan a VL1 a obtener y otorgar información financiera respecto a sus antecedentes crediticios durante todo el período de vigencia del crédito. En síntesis, AESA considera que la evaluación de privacidad de datos del cliente es “Fuerte”.

En términos globales, VL1 implementa consistentemente fuertes prácticas en prevención de sobre endeudamiento, transparencia, privacidad de los datos del cliente, mecanismos de cobranza de deuda, resolución de reclamos y precios responsables. Por lo que, en opinión de AESA Ratings, VL1 presenta atributos “fuertes” en protección al cliente.

IV. GESTIÓN INTEGRAL DE RELACIONES CON OTROS GRUPOS DE INTERÉS

IV.1 DERECHOS HUMANOS

VL1 tiene lineamientos específicos para el respeto a los derechos humanos y establece en su Política de RSE su actuación en concordancia con valores de Derechos Humanos y Principios y Derechos Fundamentales en el Trabajo.

VL1 cumple con la legislación laboral vigente y cuenta con parámetros específicos en el proceso de selección y reclutamiento para asegurar la prohibición de la contratación de trabajo infantil y trabajo forzoso. Con relación a equidad de género, la política de recursos humanos promueve la diversidad y equidad de género. Sin embargo, VL1 los indicadores de equidad de género muestran que 43% del personal son mujeres y no hay ninguna mujer a nivel gerencial, por lo que presenta indicadores menores a sus pares.

Complementariamente, VL1 cumple con la adecuación de la infraestructura para la atención de personas con discapacidad y se capacitó al personal en dicha atención. Es importante mencionar que actualmente trabaja de manera permanente un funcionario con discapacidad.

VL1 cuenta con lineamientos de respeto a derechos humanos y adecúa la infraestructura de la red de Agencias a nivel regional para la atención de discapacitados, pero tiene indicadores de equidad de género menores a sus pares. Por consiguiente, AESA Ratings considera que muestra atributos “Fuertes” en derechos humanos.

IV.2 GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y PRÁCTICAS LABORALES

VL1 cuenta con una Política de Administración de Recursos Humanos que adopta una gestión de recursos humanos con enfoque tradicional. Por otra parte, incorporó recientemente planes de capacitación más estructurados.

Actualmente, 214 colaboradores trabajan en VL1 distribuidos en 5 departamentos, donde el indicador de estabilidad de su personal muestra que 94% de sus funcionarios tienen una antigüedad mayor a 5 años.

Actualmente, 214 colaboradores trabajan en VL1 distribuidos en 5 departamentos

94% de sus funcionarios tienen una antigüedad mayor a 5 años

A dic-19, VL1 tiene una rotación de personal de 18,7%, concentrada fundamentalmente en el personal de Front Office. Desde la gestión 2015, se establecen programas de capacitación, articulando esfuerzos con entidades especializadas y profesionales externos. El Departamento de Administración y Recursos Humanos gestiona primordialmente cursos de capacitación externos en temáticas de atención al cliente, gestión de riesgo y aspectos normativos.

Así mismo tiempo, desde la gestión 2015, se adoptaron medidas básicas de salud, seguridad y prevención de riesgos laborales. Se encuentra en funcionamiento el Comité Mixto de Higiene y Seguridad Ocupacional y se realizaron simulacros de incendio y evacuación en todas las oficinas a nivel nacional. Todo el personal de VL1 cuenta con una póliza de seguro de vida.

VL1 aplica un sistema tradicional de evaluación de desempeño con periodicidad anual y aún no realiza una medición de clima laboral. Por otra parte, no existen lineamientos para desarrollo del personal.

En opinión de AESA Ratings, VL1 adopta una gestión tradicional de recursos humanos, donde se destacan esfuerzos iniciales de prevención de riesgos laborales. Por otra parte, todo el personal cuenta con una póliza de vida pagada por VL1. Finalmente, no se evidencia lineamientos claros de desarrollo del personal. Por tanto, AESA Ratings considera que muestra atributos “adecuados” en recursos humanos.

IV.3 PARTICIPACIÓN Y DESARROLLO DE LA COMUNIDAD

VL1 cuenta con lineamientos para su relacionamiento con grupos de interés, pero aún no diseña un mapa de diálogo que permita ordenar la interacción con grupos de interés priorizados. Actualmente, VL1 concentra la información a grupos de interés en el Plan Anual de RSE cuyos resultados se presentan en el Informe de Responsabilidad Social en base a los resultados de cumplimiento de las metas trazadas en el Plan.

En la gestión 2019, VL1 cumple con su plan de educación financiera y presenta reportes semestrales de monitoreo de actividades a ASFI. Se combinan los servicios de profesionales en pedagogía y personal de VL1 para desarrollar talleres de educación financiera a niños a varias Unidades Educativas de La Paz y El Alto. Complementariamente, se desarrollan talleres sobre “Valor del Ahorro” dirigidos a los hijos de los trabajadores que se encuentran en edad escolar.

A dic-19, VL1 no estructura formalmente proyectos de voluntariado corporativo. Por otra parte, VL1 colabora en actividades de filantropía cumpliendo con un espíritu de solidaridad y cooperación y destina parte de las utilidades para apoyar económicamente proyectos y obras de bienestar social de la comunidad.

Por otra parte, es importante mencionar que VL1 promueve la buena relación con los proveedores, basando sus relaciones comerciales en transparencia y pago oportuno por la compra o adquisición de bienes y servicios.

En la gestión 2019, VL1 implementa inicialmente canales de comunicación con los grupos de interés. Sus proyectos de educación financiera están dirigidos a cumplir con la normativa y el proceso de monitoreo es débil. Por consiguiente, VL1 muestra atributos “débiles” en participación activa y desarrollo de la comunidad.

V. MEDIOAMBIENTE

La política de RSE se constituye en el inicio de acciones concentradas en la gestión medioambiental interna. VL1 comienza con el desarrollo de algunas iniciativas de concientización medioambiental orientadas al personal interno, donde se destacan iniciativas para reducir el impacto negativo de sus operaciones a través del reciclaje papel en todas sus oficinas y

Tiene una rotación de personal de 18,7%, concentrada fundamentalmente en el personal de Front Office

VL1, 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 esta entidad.

gestiones iniciales para reciclaje de residuos electrónicos. Sin embargo, no se observa una implementación uniforme de estas acciones aisladas.

Muestra actividades esporádicas para concientización medioambiental con el personal. Si bien VL1 define lineamientos iniciales, aún no cuenta con un monitoreo de resultados medioambientales. A dic-19, si bien realiza acciones de reciclaje de papel, residuos electrónicos consumos de agua y energía, estas mediciones no son plasmadas en indicadores para ser comparables en el tiempo y mostrar eficiencia. En síntesis, VL1 muestra atributos “débiles” en Medioambiente.

La Primera Entidad Financiera de Vivienda

BALANCE GENERAL

(millones de USD)

	dic-19	dic-18	dic-17	dic-16	dic-15	dic-14
ACTIVOS						
A. CARTERA						
1. Cartera Vigente	270,6	267,3	252,3	227,8	225,2	212,6
2. Cartera Vencida	1,6	1,7	2,3	1,0	0,6	1,0
3. Cartera en Ejecución	3,4	3,1	2,4	1,3	1,9	1,5
4. Productos Devengados	1,0	0,9	0,9	0,7	0,7	0,7
5. (Previsión para Incobrabilidad de Cartera)	12,4	11,1	10,1	8,6	9,1	9,1
TOTAL A	264,2	261,9	247,8	222,3	219,3	206,7
B. OTROS ACTIVOS RENTABLES						
1. Inversiones en el Banco Central de Bolivia	12,6	15,2	14,6	13,5	14,0	11,1
2. Inversiones en Entidades Financieras del País	8,8	9,6	5,8	1,9	4,9	4,5
3. Inversiones en Entidades Financieras del Exterior	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
4. Otras Inversiones Corto Plazo	24,4	36,1	76,6	78,5	58,9	38,6
5. Inversiones Largo Plazo	46,0	37,0	7,2	0,0	10,6	31,5
6. Inversión en Sociedades	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
TOTAL B	91,7	97,9	104,2	93,8	88,5	85,7
C. TOTAL ACTIVOS RENTABLES (A+B)	355,9	359,8	352,0	316,1	307,9	292,3
D. BIENES DE USO	4,3	4,5	4,7	4,7	4,7	4,7
E. ACTIVOS NO REMUNERADOS						
1. Caja	8,0	6,7	6,7	6,5	6,9	6,7
2. Bienes realizables	0,0	0,0	0,0	0,1	0,0	0,0
3. Otros Activos	1,8	1,6	0,4	0,4	1,2	2,0
TOTAL ACTIVOS	370,1	372,6	363,9	327,8	320,7	305,8
PASIVOS						
G. DEPÓSITOS Y FONDEO DE MERCADO						
1. Cuenta Corriente	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
2. Cuentas de Ahorros	208,7	221,6	220,3	200,8	196,3	182,5
3. Depósitos a Plazo Fijo	28,6	30,9	32,8	27,3	27,8	30,5
4. Interbancario	16,3	6,7	0,1	0,0	0,1	0,1
TOTAL G	253,7	259,3	253,3	228,1	224,2	213,2
H. OTRAS FUENTES DE FONDOS						
1. Títulos Valores en Circulación	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
2. Obligaciones Subordinadas	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
3. Otros	1,9	2,0	1,7	1,7	1,7	1,7
TOTAL H	1,9	2,0	1,7	1,7	1,7	1,7
I. OTROS (Que no Devengan Intereses)	17,7	15,8	14,1	13,3	12,9	17,6
J. PATRIMONIO	96,6	95,5	94,8	84,7	82,0	73,3
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	370,1	372,6	363,9	327,8	320,7	305,8

La Primera Entidad Financiera de Vivienda

ESTADO DE RESULTADOS

(millones de USD)

	dic-19	dic-18	dic-17	dic-16	dic-15	dic-14
1. Ingresos Financieros	22,5	21,3	22,0	19,5	18,8	18,3
2. Gastos Financieros	-5,1	-5,0	-6,9	-5,7	-4,8	-3,3
3. MARGEN NETO DE INTERESES	17,4	16,3	15,1	13,8	14,1	14,9
4. Comisiones	0,2	0,3	0,2	0,2	0,2	0,1
5. Otros Ingresos (Gastos) Operativos	0,1	0,5	0,1	0,5	2,3	1,1
6. Gastos de Personal	-7,0	-7,1	-6,9	-6,4	-6,8	-6,8
7. Otros Gastos Administrativos	-5,2	-5,1	-4,5	-4,3	-4,2	-3,8
8. Provisiones por Incobrabilidad de Cartera	-1,5	-1,3	-0,3	-0,3	-1,6	-1,7
9. Otras Provisiones	-0,2	-0,1	-0,2	-0,1	-0,1	-0,1
10. RESULTADO OPERACIONAL	3,8	3,4	3,5	3,3	3,7	3,8
11. Ingresos (Gastos) de Gestiones Anteriores	-0,0	-0,0	0,1	0,0	-0,0	-0,0
12. RESULTADO ANTES DE ITEMS EXTRAORDINARIOS	3,8	3,4	3,6	3,3	3,7	3,8
13. Ingresos (Gastos) Extraordinarios	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
14. RESULTADO ANTES DE IMPUESTOS	3,8	3,4	3,6	3,3	3,7	3,8
15. Impuestos	-0,8	-0,7	-0,7	-0,6	-0,8	-0,7
16. RESULTADO NETO	3,0	2,7	2,9	2,7	3,0	3,0

PARTICIPACIÓN DE MERCADO

1. Cartera Bruta	1,0	1,1	1,1	1,2	1,3	1,4
2. Activos	1,0	1,1	1,1	1,1	1,2	1,3
3. Patrimonio	3,2	3,4	3,6	3,2	3,5	3,4
4. Cuenta Corriente	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
5. Cajas de Ahorro	2,6	2,5	2,7	2,7	2,4	2,8
6. Depósitos a Plazo	0,2	0,3	0,3	0,3	0,3	0,4

La Primera Entidad Financiera de Vivienda

RATIOS

(en porcentaje)

	dic-19	dic-18	dic-17	dic-16	dic-15	dic-14
I. CALIDAD DE ACTIVO						
1. Crecimiento Activo	-0,7	2,4	11,0	2,2	4,9	3,3
2. Crecimiento Cartera Bruta	1,3	5,9	11,7	1,1	5,9	8,7
3. Crecimiento Cartera en Mora	3,8	3,1	100,5	-9,4	5,6	10,7
4. Crecimiento Cartera Reprogramada	-40,3	71,7	-28,2	149,6	221,1	-39,9
5. Crecimiento Cartera en Ejecución	8,6	30,2	78,3	-30,6	30,1	-22,7
6. Cartera Neta / Activo	71,4	70,3	68,1	67,8	68,4	67,6
7. Contingente / Activo	0,1	0,1	0,2	0,1	0,1	0,2
8. Cartera en Mora / Cartera Bruta	1,8	1,8	1,8	1,0	1,1	1,1
9. Cartera Reprogramada / Cartera Bruta	0,5	0,8	0,5	0,8	0,3	0,1
10. Cartera en Mora + Reprogramada Vigente / Cartera Bruta	2,2	2,5	2,3	1,8	1,5	1,2
11. Cartera en Mora Reprogramada / Cartera Reprogramada	13,3	8,0	13,8	3,4	2,2	7,7
12. Cartera Castigada / Cartera Bruta	1,0	1,1	1,2	1,2	1,0	1,0
13. Cartera en Mora + Reprogramada Vigente + Castigada / Cartera Bruta	3,3	3,6	3,4	3,0	2,4	2,2
14. Cartera en Ejecución Neta de Previsión / Patrimonio	-9,3	-8,4	-8,1	-8,6	-8,8	-10,3
15. Previsión de Cartera / Cartera Bruta	4,5	4,1	3,9	3,8	4,0	4,2
16. Previsión de Cartera / Cartera en Mora	246,0	230,5	215,6	369,4	353,8	370,6
17. Previsión de Cartera + Cíclica / Cartera en Mora	286,2	271,2	251,3	438,7	412,1	428,3
18. Cartera en Mora Neta de Previsión / Patrimonio	-7,6	-6,6	-5,7	-7,4	-8,0	-9,0
II. CAPITALIZACIÓN Y ENDEUDAMIENTO						
1. Crecimiento Patrimonio	1,2	0,7	11,9	3,3	11,8	4,1
2. Patrimonio / Activo	26,1	25,6	26,0	25,8	25,6	24,0
3. Pasivo / Patrimonio (x)	2,8	2,9	2,8	2,9	2,9	3,2
4. Activo Fijo / Patrimonio	4,5	4,7	5,0	5,6	5,8	6,4
5. Coeficiente de Adecuación Patrimonial	59,0	56,9	51,6	51,0	51,6	49,2
6. Coeficiente de Adecuación Patrimonial Ajustado	59,3	57,0	51,8	51,0	51,3	49,8
7. Capital Primario / Activo Ponderado por Riesgo	54,6	52,7	47,7	46,8	48,0	45,3
8. Capital Primario / Activo + Contingente	25,3	24,9	25,2	25,0	24,6	22,9
9. Doble Apalancamiento*	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	38,2
III. FONDEO						
1. Crecimiento Obligaciones con el Público	-6,0	-0,1	10,9	1,8	5,2	2,4
2. Crecimiento Obligaciones Estatales	-	-	-	-	-	-
3. Crecimiento Obligaciones con el Público + Estatales	-6,0	-0,1	10,9	1,8	5,2	2,4
4. Crecimiento Obligaciones con Entidades Financieras	143,7	10.070,0	40,8	-20,9	-46,0	-53,5
5. Cuentas Corrientes Público + Estatales / Pasivo	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
6. Cajas de Ahorro Público + Estatales / Pasivo	76,4	80,0	81,9	82,6	82,2	78,5
7. Depósitos a Plazo Fijo Público + Estatales / Pasivo	10,5	11,2	12,2	11,2	11,7	13,1
8. Pasivo Corto Plazo / Pasivo	77,5	84,5	84,1	85,0	85,2	81,9
9. Obligaciones con el Público / Pasivo	87,6	91,9	94,8	94,6	94,6	92,4
10. Obligaciones Estatales / Pasivo	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
11. Obligaciones Entidades Financieras / Pasivo	6,0	2,4	0,0	0,0	0,0	0,0
12. Obligaciones Títulos Valores / Pasivo	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
13. Obligaciones Deuda Subordinada / Pasivo	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
IV. LIQUIDEZ						
1. Cartera Bruta / Oblig. Público + Estatales	115,1	106,8	100,7	100,1	100,8	100,1
2. Disponibilidades + Inv. Temporarias / Oblig. Público CP	25,4	29,8	45,8	48,5	41,8	32,2
3. Disponibilidades + Inv. Temporarias / Oblig. Público CP + Estatales CP	25,4	29,8	45,8	48,5	41,8	32,2
4. Activo Líquido + Encaje Disp. / Oblig. Público CP + Estatales CP	16,8	19,4	34,4	35,5	28,7	23,2
5. Activo Líquido + Encaje Disp. / Oblig. Público CP + Ent. Fin. CP + Estatales CP	16,8	18,8	34,4	35,5	28,7	23,2
6. Activo Líquido + Encaje Disp. / Oblig. Público + Ent. Fin. + Estatales	13,9	16,9	30,6	31,9	25,8	20,6
7. Activo Líquido + Encaje Disp. / Activo	9,6	11,8	21,4	22,4	18,2	14,5
8. Activo Negociable + Encaje Disp. / Oblig. Público CP + Estatales CP	30,7	32,6	34,4	35,5	33,9	39,8
9. Activo Negociable + Encaje Disp. / Oblig. Público CP + Ent. Fin. CP + Estatales CP	30,7	31,7	34,4	35,5	33,9	39,8
10. Activo Negociable + Encaje Disp. / Oblig. Público + Ent. Fin. + Estatales	25,4	28,4	30,6	31,9	30,5	35,3
11. Activo Negociable + Encaje Disp. / Activo	17,6	19,9	21,4	22,4	21,5	24,8
12. Activo Negociable sin Ent. Fin. + Encaje Disp. / Oblig. Público CP + Estatales CP	13,1	15,6	32,6	34,8	26,4	28,1
V. UTILIDADES Y RENTABILIDAD						
1. Resultado Neto / Patrimonio (av)	3,1	2,8	3,3	3,3	3,8	4,2
2. Resultado Neto / Activo (av)	0,8	0,7	0,9	0,8	1,0	1,0
3. Resultado Operativo Bruto / Activo Ponderado por Riesgo (av)	10,2	9,2	8,4	8,5	10,3	10,7
4. Resultado Operativo Bruto / Activo (av)	4,8	4,6	4,5	4,5	5,3	5,4
5. Resultado Neto / Activo Ponderado por Riesgo (av)	1,7	1,5	1,6	1,6	1,9	2,0
6. Gastos Administrativos / Resultado Operativo Bruto	73,2	76,1	79,3	79,5	72,6	71,6
7. Margen de Intereses / Resultado Operativo Bruto	98,0	95,6	97,9	95,1	85,0	92,3
8. Margen de Intereses / Activo (av)	4,7	4,4	4,4	4,2	4,5	5,0
9. Margen de Intereses / Activo Productivos (av)	5,0	4,8	4,7	4,6	4,8	5,3
10. Ingresos por Inversiones / Inversiones (av)	2,7	2,6	1,4	1,3	1,7	2,0
11. Gastos por Previsión Netos / Cartera Bruta (av)	0,5	0,5	0,1	0,1	0,7	0,8
12. Gastos por Previsión Netos / Margen de Intereses	8,5	8,2	2,2	2,0	11,3	11,2
13. Gastos Financieros / Pasivo (av)	1,9	1,8	2,7	2,4	2,0	1,5
14. Costos por Oblig. Público / Oblig. Público (av)	2,0	1,9	1,9	1,8	1,6	1,2
15. Costos por Oblig. Ent. Financieras / Oblig. Ent. Financieras (av)	0,0	0,0	12,7	0,0	0,0	0,0
16. Costos por Oblig. Estatales / Oblig. Estatales (av)	0,0	-	-	-	-	-

INDICADORES DE DESEMPEÑO DE RSE	dic-19
I. INDICADORES FINANCIEROS	
1. Participación de mercado respecto a EFV´s	63,90%
2. Número de prestatarios	13.371
3. Colocaciones brutas (USD miles)	275,6
4. Monto promedio de crédito (USD)	42.554
5. Número de depositantes	99.637
6. Monto promedio de cuentas de depositantes (USD)	2.056
7. Composición de cartera por destino de crédito (%)	
Agropecuario y ganadería	0,00%
Industria Manufacturera	0,40%
Ventas al por mayor y menor	5,10%
Servicios inmobiliarios	61,20%
Construcción	31,00%
Transporte	0,80%
Otros destinos del crédito	1,50%
8. Composición de cartera por tipo de crédito (%)	
Empresarial	1,9%
Pyme	7,00%
Microcrédito	6,80%
Hipotecario de vivienda	79,20%
Consumo	5,00%
II. ALCANCE Y FOCALIZACIÓN	
1. Número de puntos de atención (sin contar cajeros)	26
2. % puntos de atención rurales	0,00%
3. Número de ATM's	35
4. Cobertura mujeres	n.d.
5. Cobertura áreas rurales	n.d.
6. Cobertura sector productivo - clientes	n.d.
III. CALIDAD Y ORIENTACIÓN AL CLIENTE	
7. Tasa de satisfacción de clientes	n.d.
8. Tasa de retención	n.d.
IV. PROTECCIÓN AL CLIENTE	
1. Prevención del sobre-endeudamiento	Fuerte
2. Transparencia	Fuerte
3. Precios responsables	Fuerte
4. Prácticas de cobranza de deuda	Fuerte
5. Mecanismos de resolución de quejas y reclamos	Fuerte
6. Privacidad de los datos del cliente	Fuerte
V. RELACIÓN CON OTROS GRUPOS DE INTERÉS	
V.1 Gestión de RRHH	
7. Número de empleados	214
8. Porcentaje de mujeres en el personal	43%
9. Porcentaje de mujeres en cargos gerenciales	0%
10. Rotación del personal	18,74%
11. Rotación de asesores de crédito	0,47%
12. Brecha salarial	7,23
V.2 Sociedad y otros grupos de interés	
13. Reinversión de excedentes	n.d.
14. Inversión en la comunidad (USD)	n.d.
V.3 Medioambiente	
15. Política de reducción impacto medioambiental	si
16. Estudio de medición de huellas de carbono	n.d.
17. Medición de consumo desglosado por fuentes	
Consumo promedio de papel por empleado (tonelada Métrica)	n.d.
Consumo promedio de agua por empleado (m3)	n.d.
Consumo promedio de energía eléctrica por empleado (Kw h)	n.d.

Anexo No.2 Reglamento de Responsabilidad social ASFI

COD	ASPECTOS	INDICADOR	DESCRIPCIÓN	EXPRESADO EN USD o %	MONTO	
1G	Gobierno Corporativo	Medidas adoptadas para desarrollar y mejorar el conocimiento colectivo del órgano superior de gobierno corporativo con relación a los asuntos económicos, ambientales y sociales	La gestión organizacional de La Primera Entidad Financiera de Vivienda, cuenta con un Gobierno Corporativo plenamente formado y con capacidades de poder dirigir la Institución, logrando así, el cumplimiento de los objetivos establecidos, para el cumplimiento de los mismos, se identifica las fortalezas de formación de cada uno de los integrantes del Directorio, este accionar también tiene la finalidad de mejorar las competencias de la Gerencia y Jefaturas Nacionales. Anualmente se planifica un cronograma de capacitación para el cumplimiento de este objetivo y se viene desarrollando con un nivel de cumplimiento. Otra herramienta para mejorar el conocimiento corporativo es involucramiento en las diferentes acciones que desarrolla La Primera EFV, participando activamente en los Comités, revisando y analizando las propuestas a llevar a cabo por la Entidad Financiera que se desarrolla durante la gestión a través del Plan Estratégico.			
1B	Brecha Salarial	Relación entre la remuneración total anual para el individuo mejor pagado de la entidad supervisada respecto a la remuneración promedio anual total de todos los empleados	Sueldo mayor Bs. 472,869,24 Sueldo Promedio Bs. 65,412,24	%	7,23	
2B		Relación del porcentaje de aumento en la remuneración total anual para el individuo mejor pagado de la entidad supervisada respecto al porcentaje de incremento promedio en la remuneración total anual para todos los empleados (excluyendo a la persona mejor pagada)	Se aplica un porcentaje de incremento a toda la planta de funcionarios, de acuerdo a disposición del Gobierno Nacional, que en la gestión fue de ... Aumento Menor. Bs. 133.64 Aumento Mayor Bs. 1576.23	%	11,79	
3B		Relación entre el salario mínimo de la entidad supervisada y el salario mínimo nacional	Salario Mínimo La Primera EFV Bs. 2.611,91 Salario Mínimo Nacional Bs. 2.122.00	%	1,23	
1P	Presencia en la comunidad	Proporción de gastos en proveedores nacionales en principales áreas de operación	"La Primera" EFV trabaja con proveedores nacionales	%	100	
1T	Trabajo digno y no discriminación	Número de empleados desglosados por grupo etario, género y departamento	TOTAL FUNCIONARIOS			214
			Edad Máxima			76
			Edad Mínima			21
			Nro. Total Mujeres			92
			Nro. Total Varones			122
			GERENCIA		N° MUJERES	0
					N° HOMBRES	1
					N° MUJERES	0
			JEFES NACIONALES		N° HOMBRES	9
			ENCARGADOS (Agencia, Tributos, Desembolso, Seguros, Tarjeta de Débito)		N° MUJERES	8
					N° HOMBRES	19
			Abogados		N° MUJERES	1
					N° HOMBRES	4
			Jefes y Subjefes (Sucursal, Agencia, Operaciones, Cobranzas, Créditos)		N° MUJERES	3
					N° HOMBRES	11
			Oficiales (Créditos, Operaciones, Medios de Pago, Seguridad de Información)		N° MUJERES	15
					N° HOMBRES	11
			Analistas(Riesgos, Programador, Unidad de Computo, Organización y Métodos)		N° MUJERES	3
					N° HOMBRES	6
			Procurador		N° MUJERES	2
		N° HOMBRES	9			
Asistentes y Auxiliares (Marketing, Contabilidad, Crédito, Minutas, Atención al Cliente, Auditoria Interna, Cobranzas)		N° MUJERES	15			
		N° HOMBRES	10			
Cajeros(as)		N° MUJERES	37			
		N° HOMBRES	36			
Mensajeros		N° MUJERES	0			
		N° HOMBRES	5			
Secretarías		N° MUJERES	9			
		N° HOMBRES	0			
2T	Trabajo digno y no discriminación	Tasa de contrataciones de empleados desglosados por grupo etario, género y departamento	GESTION 2019	N° MUJERES - 21	%	7,94%
				N° HOMBRES - 25	%	10,75%
3T	Trabajo digno y no discriminación	Rotación media de empleados desglosados por grupo etario, género y departamento	ROTACION CON RELACION AL TOTAL PERSONAL EN LA GESTION 2019	N° MUJERES	%	7,94%
				N° HOMBRES	%	10,75%
				TOTAL ANUAL		18,69%
		Porcentaje de contrataciones de personas con discapacidad con relación al total de empleados	La Primera EFV, contrato a una persona con discapacidad auditiva, que tiene una antigüedad en la Institución de más de 30 años. Cabe considerar que el Decreto Supremo DS. N° 29608, art. 4, parrafo I, instruye a instituciones privadas, públicas, organizaciones de carácter social y otras del número total de empleados el 2% debe ser discapacitados. Sin embargo, La Primera EFV, no cohibe la contratación de personas con discapacidad, ya que hasta el momento no se recibieron postulaciones a cargos de acuerdo a las convocatorias públicas de solicitud de personal, dichas convocatorias son abiertas para todas las personas, sin discriminación alguna, como se establece en la Política de RSE y Manual de Contrataciones.	%	0,47%	

1C	Capacitación	Promedio de horas de capacitación al año, desglosando por categoría de empleado	Directorio		32	%	2,21%
			Gerencia General		41		2,83%
			Control Interno		3		0,21%
			Auditoria Interna		38		2,62%
			Unidad de Cumplimiento		35		2,41%
			Contabilidad		20,5		1,41%
			Legal		72		4,96%
			Créditos		165		11,37%
			Unidad de Riesgo		15,5		1,07%
			Tecnología de la Información		5		0,34%
			Operaciones		934		64,37%
			Administración		50		3,45%
			Técnico		33		2,27%
			Marketing		7		0,48%
TOTAL HORAS ANUAL				1451		100%	
2C	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores	El principal objetivo de La Primera EFV., es mejorar las cualificaciones, conocimientos y competencias de los funcionarios, su capacidad de adaptación, la competitividad, actualizar los conocimientos, logrando así, una mejora continua en la atención a los consumidores financieros y por ende en el crecimiento personal e institucional. Para alcanzar el objetivo se identifican las necesidades de los funcionarios y se desarrollan programas que fomentan el desarrollo personal y profesional de los funcionarios. Estos programas se encuentran orientados y/o dirigidos a los diferentes estratos jerárquicos, con temáticas que van acorde a su puesto de trabajo, tales como el mejoramiento de los procesos, la adecuación financiera, la responsabilidad social empresarial, entre otros.			NUMEROS ENTEROS	21	
3C	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y desarrollo profesional	Anualmente se desarrollan evaluaciones de desempeño y desarrollo profesional, donde se involucra a los funcionarios de acuerdo a cumplimiento de metas u objetivos institucionales.			%	90	
1D	Composición de los órganos de gobierno y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad	Directorio	N° MUJERES		Números Enteros	0	
			N° HOMBRES			8	
			Menores de 30 años			0	
			Mayores de 30 años			8	
			Funcionarios	N° MUJERES		92	
				N° HOMBRES		122	
				Menores de 30 años		83	
				Mayores de 30 años		131	
				La planta de funcionarios esta conformado por:			
				Abogados		Mujeres N° 2	9.177,88
Hombres N° 7	12.479,55						
Administradores de Empresas	Mujeres N° 6	6.158,88	1,01				
	Hombres N° 5	6.220,06					
Auditores	Mujeres N° 2	10.461,68	0,79				
	Hombres N° 5	8.218,61					
Auxiliar Contable	Mujeres N° 2	10.461,68	0,79				
	Hombres N° 2	8.218,61					
Contador	Mujeres N° 14	4.135,13	1,37				
	Hombres N° 3	5.668,09					
Economistas	Mujeres N° 1	2.833,91	2,53				
	Hombres N° 3	7.172,53					
Ingenierias (civil, comercial,electronico, industrial, sistemas)	Mujeres N° 4	5.032,11	1,87				
	Hombres N° 13	9.420,43					
Licenciaturas varias(Analista, Comunicación social, Arquitectura, Biotecnología, Fisioterapia)	Mujeres N° 3	7.711,95	1,11				
	Hombres N° 2	8.549,63					
Egresados	Mujeres N° 5	3.857,32	0,95				
	Hombres N° 10	3.665,03					
Técnicos	Mujeres N° 1	2.611,91	1,00				
	Hombres N° 1	2.611,91					
Secretaria	Mujeres N° 7	4.556,29	0,00				
	Hombres N°	0					
Estudiantes	Mujeres N° 43	4.075,17	1,12				
	Hombres N° 61	4.559,75					
Bachiller	Mujeres N° 1	9.147,01	0,69				
	Hombres N° 5	6.355,20					
Diversidad e igualdad de oportunidades	Relación entre salario mínimo de los hombres con respecto al de las mujeres desglosando por categoría profesional						

					Inversión BS.	
1H	Derechos Humanos y compromiso social	Contribuciones o aportes a fines sociales, culturales gremiales y benéficos (Por programas o proyectos, gasto o inversión sobre las utilidades logradas en la gestión)	La Primera EFV, apoya y colabora a la sociedad ya sea con importes directos e indirectos. Podemos destacar campañas internas y externas, cursos y talleres de capacitación, sin que estos tengan un fin lucrativo. Entre las actividades que podemos mencionar son:			
			Educación Financiera Con el propósito de capacitar a la comunidad respecto a temas financieros, se había programado para la gestión 2019 el desarrollo del "Programa Aprendiendo para Crecer Juntos" para lo cual se elaboró una guía de educación financiera, a ser entregada a todas las personas que solicitan un crédito o realizan la apertura de una cuenta de ahorro, pretendiendo llegar a 1,800 personas a lo largo de la pasada gestión. Asimismo, se realizarían visitas a 30 Unidades educativas y Universidades para capacitar a un total de 1,200 jóvenes de entre 17 y 23, completando un total de 3,000.00.- personas capacitadas. Estos Programas fueron reemplazados por la participación en las tres versiones de la CIUDAD DIGITAL FINANCIERA, organizadas por ASFI, ASOBAN, ASOFIN y FINRURAL y llevadas a cabo en las ciudades de La Paz, del 03 al 05 de mayo, Cochabamba del 07 al 09 de junio y Tarija del 11 al 13 de octubre. Las versiones que debían realizarse en las ciudades de Sucre y Santa Cruz no se llevaron a cabo por los problemas suscitados en el país. Aun así, se consiguió la asistencia de 8,584 personas. Se distribuyó boletines de educación financiera con los siguientes temas: que es el crédito, consejitos financieros, cajero automático, el ahorro y punto de reclamo. Es importante mencionar que este proyecto de la CIUDAD DIGITAL FINANCIERA, reemplazó el programa presentado por nuestra entidad a principios de la gestión 2019.		202.726,6	
2H			Atención a personas discapacitadas y adultos mayores Para poder brindar una buena atención a personas con discapacidad y adultos mayores, se ha realizado las siguientes acciones: * Se realiza capacitaciones permanentes a los funcionarios en temas relacionados al trato a personas con discapacidad y trato preferencial a personas adulto mayor, esta capacitación desarrolla no tiene costo para la Entidad debido al Convenio establecido con el Gobierno Autónomo Municipal de La Paz. * Se habilita rampas y barandas como tambien se realiza el mantenimiento de los mismos, para que nuestras instalaciones esten adecuadas para la atención a personas con discapacidad y adultos mayores.	Rampas y Barandas		
			Participación en Ferias La Primera EFV de manera permanente participa en las Ferias organizadas por diferentes Instituciones. A lo largo de la gestión 2019 participó en las tres versiones de la CIUDAD DIGITAL FINANCIERA, organizadas por ASFI, ASOBAN, ASOFIN y FINRURAL y llevadas a cabo en las ciudades de La Paz, del 03 al 05 de mayo, Cochabamba del 07 al 09 de junio y Tarija del 11 al 13 de octubre. Las versiones que debían realizarse en las ciudades de Sucre y Santa Cruz no se llevaron a cabo por los problemas suscitados en el país. Aun así, se consiguió la asistencia de 8,584 personas. Asimismo, se participó en la 36 FERIA INTERNACIONAL DE COCHABAMBA "FEICOBOL 2019": del 25 de abril al 05 de mayo, Cochabamba. La inversión declarada en este punto, corresponde únicamente a esta última feria, con el objetivo de no duplicar la inversión en la CIUDAD DIGITAL FINANCIERA			54.072
3H			Procedimientos que incluyan aspectos de Derechos Humanos relevantes al negocio	La Primera EFV cuenta con una serie de documentos que regulan todas las funciones y operaciones de la entidad financiera, en los documentos que contienen aspectos de Derechos Humanos están: * Código de Etica * Código de Conducta * Código de Gobierno Corporativo * Política de Responsabilidad Social Empresarial * Políticas de Atención al Consumidor Financiero * Políticas del Servicio de Punto de Reclamo.		
			Porcentaje de operaciones donde se han implementado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de comunidades locales	En cumplimiento a normativa establecida, La Primera EFV designa los recursos de forma prioritaria al servicio de: * Crédito de Vivienda: Este tipo de crédito puede ser usado para compra de terreno, Compra de casa/departamento, Remodelación/Refacción, Construcción, durante la gestión se llegó a tener en la gestión 2019 un total de 104 operaciones. * Crédito de Vivienda Social: durante la gestión se llegó a tener un total 476 operaciones. * Microcrédito: se realizaron para crédito Productivo, Comercio y Servicios durante la gestión 2019 se llevo a tener un total de 10 operaciones. * Créditos Pyme: el consumidor financiero podrá usar para crédito Productivo, Comercio y Servicios durante la gestión 2019 se llevo a tener un total de 8 operaciones. * Crédito de Consumo: Con este crédito el consumidor financiero podrá beneficiarse de Créditos y Tarjetas de Créditos, durante la gestión 2019 se llevo a tener un total de 26 operaciones.		

1E		Políticas con aspectos medioambientales y sociales específicos aplicados a las líneas de negocio	<p>La Entidad cuenta con políticas que se mencionan en los siguientes documentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> * Código de Ética. * Política de RSE/Medio Ambiente. * Código de Gobierno Corporativo. * Plan Estratégico de RSE. * Plan Estratégico de la Función Social. * Se establece en los correos del personal la leyenda sobre el cuidado del medio ambiente. 		
2E		Productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito	<p>La Primera EFV desarrollo Productos y Servicios que proporcionan un beneficio para la sociedad en general, ya que su principal fin es brindar servicios financieros a personas de bajos recursos o poder adquisitivo.</p> <ul style="list-style-type: none"> * Créditos de Consumo - La entidad financiera con el propósito de satisfacer la necesidad de los socios, que requieren dinero en efectivo para cumplir alguna necesidad personal o familiar, otorga créditos de libre disponibilidad. * Créditos de Vivienda - Los créditos de vivienda hacen posible cumplir o cubrir la necesidad básica de contar con un techo propio donde poder vivir con sus familias, o en su caso, mejorar las condiciones de sus inmuebles con crédito para remodelación o construcción, permitiéndoles así mejorar sus condiciones de vida respecto a la necesidad habitacional. * Microcrédito y Créditos Pyme - La entidad financiera con el propósito de mejorar la economía de la familia y por ende de la sociedad, otorga créditos a las actividades económicas unifamiliares que requieren recursos económicos para la inyección de capitales de operación e inversión que permita ampliar su productividad generando mayor valor agregado a sus productos o en su caso a dinamizar el comercio con la presentación de la variedad de productos a la economía regional, y por ende mejorar las condiciones de vida de las familias 		
3E	Enfoque Social	Descripción de políticas para el correcto diseño y oferta de servicios y productos	<p>La Primera EFV, para desarrollar un nuevo producto o servicio, identifica las necesidades de nuestros clientes y usuarios, ya sea mediante las campañas que realiza el Departamento de Marketing, iniciativas propias de los funcionarios o bien a través de las solicitudes o sugerencias recibidas en los puntos de Atención al Cliente. La Primera EFV dialoga y se comunica directamente con el Consumidor Financiero, de acuerdo a la factibilidad de las solicitudes o sugerencias los Departamentos correspondientes (Operaciones y/o Créditos) proponen el nuevo producto o servicio, en desarrollo del mismo, la Jefatura Nacional de Marketing coordina las acciones para que el mismo se ajuste a las necesidades del Consumidor Financiero. Este nuevo producto y/o servicio es analizado por la Unidad de Gestión Integral de Riesgos, la misma que emite un informe tomando en cuenta todos los riesgos que pudiesen existir, considerando aspectos como: tasa, competencia, mercado, rentabilidad y otros. Posteriormente es analizado por las instancias del Gobierno Corporativo, para la debida aprobación cuando corresponda y las gestiones para ser enviado el proyecto a la ASFI, una vez aprobado por la Autoridad Competente, se difunde por los canales establecidos, inicialmente al cliente interno para su respectiva socialización, para posteriormente comunicar al Consumidor Financiero y público en general, mediante campañas publicitarias a cargo de la Jefatura Nacional de Marketing.</p>		
4E		Iniciativas para mejorar la educación financiera según tipo de beneficiario	<p>La Primera EFV, viene desarrollando programas anuales de Educación Financiera, dirigidos a todas sus partes interesadas, con la finalidad de mejorar la comunicación e interacción con cada una de ellas:</p> <ul style="list-style-type: none"> * Socios - Anualmente se informa en las Asambleas de Socios respecto a temas relacionados con el sistema financiero, el estado financiero de la Entidad, los productos, servicios que se prestan, además de los riesgos y otros determinados en la normativa vigente. * Usuarios y Consumidores Financieros: para este grupo, se tiene desarrollado un conograma de capacitaciones en lo que se refiere al sistema financiero, productos y servicios, condiciones y riesgos, derechos y obligaciones, es decir, todos los temas que la norma exige, con la finalidad de que nuestros clientes estén bien informados, de tal manera puedan tomar la mejor decisión en la elección de una entidad financiera. * Directorio: Como parte del Gobierno Corporativo, es indispensable que sus miembros reciban capacitaciones y actualizaciones en temas relacionados a Educación Financiera y RSE. * Funcionarios: La capacitación continua a los funcionarios es esencial, ya que son ellos quienes representan a la entidad financiera, son quienes brindan el servicio a los consumidores financieros. Deben cumplir con los reglamentos y estándares exigidos por la ASFI, principalmente en lo referido a la atención con calidad y calidez, la atención preferencial a personas de la tercera edad y con discapacidad, mujeres gestantes y otros grupos desfavorecidos. Adicionalmente, deben tener conocimientos solventes respecto a los productos y servicios, además de las condiciones y características de los mismos. * Estudiantes: Como un mercado potencial para la entidad financiera, se hizo hasta la gestión 2018 el acercamiento a grupos de niños estudiantes de primaria, con temáticas de ahorro, crédito de vivienda entre otros. También se brindó información sobre las características principales del sistema financiero con el cual se convive actualmente. Esta actividad no se llevó a cabo la gestión 2019 por la participación en la Ciudad Digital Financiera, organizada por la ASFI, ASOBAN, ASOFIN y FINRURAL, mediante la cual se llegó también a los niños mediante juegos lúdicos y tecnológicos. * Subprograma dirigido a personas mayores de 18 años: Con este subprograma se realizó capacitación y entrega de la guía de Educación Financiera con varios temas, entre ellos: la importancia del presupuesto y el ahorro, características de las cuentas de ahorro y depósitos a Plazo Fijo, así como la solicitud y desembolso de créditos, derechos y obligaciones con consumidor financiero, reclamos en primera y segunda instancia, garantías no convencionales, medios de pago y otros. Esta capacitación esta dirigida a clientes y usuarios de la Entidad. CON LA PARTICIPACIÓN EN LAS TRES VERSIONES DE LA CIUDAD DIGITAL FINANCIERA EN LAS CIUDADES DE LA PAZ (DEL 03 AL 05 DE MAYO), COCHABAMBA (DEL 07 AL 09 DE JUNIO) Y TARIJA (DEL 11 AL 13 DE OCTUBRE) SE LLEGÓ A TENER 8,584 - VISITANTES * Subprograma de Difusión: Se elaboró una guía de Educación Financiera que contiene todos los temas sobre los que se capacita en la gestión, la misma se entrega a las personas que solicitan información para créditos o quienes abren una cuenta de ahorro. 		
1S	Satisfacción del cliente	Mecanismos y procedimientos de retención y fidelización de clientes	<p>La Primera EFV establece que para la fidelización y retención de clientes y usuarios, es primordial enfocarse en la capacitación constante del personal en temas relacionados, atención al cliente con calidad y calidez, trato preferencial a personas adultas, atención a discapacitados, etc, ya que los funcionarios interactúan directamente con nuestros clientes y usuarios, siendo el objetivo de la institución que cliente o usuario que visite al Entidad, se sienta satisfecho con la información y trato recibido.</p> <p>Debido al crecimiento y requerimiento de nuestros clientes y usuarios La Primera E.F.V. cuenta con puntos de atención financieros en cinco departamentos y 06 ciudades del país (La Paz, El Alto, Santa Cruz, Cochabamba, Tarija y Sucre) ubicados en lugares estratégicos de las ciudades, facilitando a nuestros clientes y usuarios realizar transacciones financieras en cualquiera de los departamentos mencionados.</p> <p>Anualmente se realizan promociones y campañas informativas y de capacitación dirigidos a nuestros clientes y usuarios. En promociones se entregan psouvenires (tazas, bolsas y otros) a nuestros clientes y usuarios de acuerdo a fechas festivas establecidas en nuestro país, como el Día De La Madre o Navidad.</p> <p>Se realizan las gestiones necesarias para que nuestros clientes y usuarios queden satisfechos en la solución a los reclamos presentados, brindar la atención personalizada con calidad y calidez.</p>		
2S		Mecanismos para la evaluación de satisfacción de los clientes en cuanto a los servicios financieros y la atención proporcionada	<p>La Entidad por medio de los programas de Educación Financiera, participación en ferias y recepción de reclamos, realiza la recopilación de la información sobre el nivel de satisfacción de los clientes y usuarios con relación a nuestros productos y servicios y la atención recibida por parte del personal. Otro canal de evaluación que se considera son las encuestas anuales que lleva a cabo el ente regulador. Según los resultados de la evaluación de satisfacción, se toman las acciones necesarias para mejorar nuestros productos y servicios y la atención al consumidor financiero.</p>		
3S		Número de reclamos, porcentaje de quejas resueltas y adopción de medidas correctivas	<p>En la Gestión 2019 La Primera EFV, reportó 87 reclamos, los cuales fueron atendidos y resueltos en su totalidad. Cabe recalcar que con relación a la Gestión 2018, disminuyeron los reclamos de 113 a 87 respectivamente.</p>	%	87 reclamos 100%

1A		Gestión para el ahorro en cuanto a energía y agua	De manera interna y permanente, se viene desarrollando campañas de reducción de energía eléctrica y agua, desarrollando acciones en favor del Medio Ambiente como ser: * Energía Eléctrica: Mediante instructivos emanados de Gerencia General se genera al interior de la Entidad una cultura de ahorro, el personal tiene conocimiento que debe apagar las computadoras en horas de descanso y de la misma manera la iluminación, siendo la responsabilidad del portero verificar que estén únicamente las luces necesarias encendidas, Asimismo, existe la concientización por parte del personal en recordar y controlar a los funcionarios, para que mantengan los equipos de computación apagados en horas de descanso. * Agua: el consumo que se tiene en la Entidad es mínima. Sin embargo, mediante instructivos se recomienda racionalizar el consumo de agua. Por otra parte se realizan acciones conjuntas con la administración del Edificio La Primera para racionalizar el agua en horas de descanso y fines de semana.		
2A	Conciencia Ambiental	Gestión de residuos producto de los servicios y productos que prestan	"La Primera" EFV para cuidar el medio ambiente realiza las siguientes acciones: * En el proceso de compra de papel, se considera las ofertas de empresas que velan por el cuidado del medio ambiente. * Con relación al uso de papel, los funcionarios evitan realizar impresiones innecesarias. * Se utiliza el reverso de hojas en desuso (ya impresas) para la impresión de documentos en borrador. * Periódicamente se realiza la recolección de papel en desuso de las diferentes oficinas, para luego entregar a empresas que se dedican al reciclaje. * Asimismo, los papeles archivados por más de 10 años, son entregados a empresas que realizan el picado y reciclaje de papeles. * En el proceso de compras de equipos e insumos tecnológicos, se evalúa positivamente que sean amigables con el medio ambiente. Asimismo en la compra de tonner, se adquiere los genéricos que provienen de toner nuevos que son reciclados y adecuados para ser nuevamente utilizados en las impresoras, disminuyendo así los residuos finales. * Por otra parte con el objeto de realizar la Gestión Responsable de Residuos de aparatos eléctricos y electrónicos " La Primera" EFV realizo la entrega de los activos tecnológicos a la Empresa RAEErecicla para la baja y posterior reciclaje.		
		Desglose de los gastos e inversiones ambientales	La Entidad durante la gestión 2019 desarrollo inversiones y gastos con la finalidad de coadyuvar en el cuidado del medio ambiente, principalmente en la modernización de los equipos de computación, velando que estos últimos sean amigables con el medio ambiente. Por otra parte, periódicamente se realizan el cambio de luminarias por focos LED, en las instalaciones de La Primera EFV.	Números Enteros	446.934
3A		Desglose de productos financieros destinados a fomentar la implementación de tecnologías para preservar el medio ambiente	Desde su Fundación La Primera EFV tiene la finalidad de apoyar con sus productos a la adquisición de " Vivenda Propia" por lo que no contempla productos y servicios específicos destinados a la "preservación del medio ambiente". Sin embargo, a mediano plazo se estima realizar alianzas estratégicas con las partes interesadas de la sociedad, para crear productos y/o servicios que coadyuven en el cuidado del medio ambiente.		
1N	Cumplimiento Normativo	Monto y número de sanciones pecuniarias pagadas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y normativa	"La Primera" EFV en la gestión 2019 tuvo una multa por retraso en envío de información y una amonestación escrita	Números Enteros	Total Multas Bs. 3400

TODAS LAS CALIFICACIONES DE AESA RATINGS ESTÁN DISPONIBLES EN [HTTP://WWW.AESA-RATINGS.BO](http://www.aesa-ratings.bo) LAS DEFINICIONES DE CALIFICACIÓN Y LAS CONDICIONES DE USO DE TALES CALIFICACIONES ESTÁN DISPONIBLES EN EL MISMO SITIO WEB AL IGUAL QUE LAS METODOLOGÍAS. EL CÓDIGO DE CONDUCTA DE AESA RATINGS Y LAS POLÍTICAS SOBRE CONFIDENCIALIDAD, CONFLICTOS DE INTERESES, BARRERAS PARA LA INFORMACIÓN, CUMPLIMIENTO Y PROCEDIMIENTOS ESTÁN TAMBIÉN DISPONIBLES EN ESTE SITIO BAJO CÓDIGO DE CONDUCTA.

La reproducción o distribución total o parcial está prohibida, salvo con permiso. Todos los derechos reservados. En la asignación y el mantenimiento de sus calificaciones, AESA RATINGS se basa en información factual que recibe de los emisores y de otras fuentes que AESA RATINGS considera creíbles. AESA RATINGS lleva a cabo una investigación razonable de la información factual sobre la que se basa de acuerdo con sus metodologías de calificación, y obtiene verificación razonable de dicha información de fuentes independientes, en la medida de que dichas fuentes se encuentren disponibles para una emisión dada. La forma en que AESA RATINGS lleve a cabo la investigación factual y el alcance de la verificación por parte de terceros que se obtenga variará dependiendo de la naturaleza de la emisión calificada y el emisor, los requisitos y prácticas en que se ofrece y coloca la emisión, la disponibilidad y la naturaleza de la información pública relevante, el acceso a la administración del emisor, la disponibilidad de verificaciones preexistentes de terceros tales como los informes de auditoría, cartas de procedimientos acordadas, evaluaciones, informes actuariales, informes técnicos, dictámenes legales y otros informes proporcionados por terceros, la disponibilidad de fuentes de verificación independiente y competentes de terceros con respecto a la emisión en particular y una variedad de otros factores. Los usuarios de calificaciones de AESA RATINGS deben entender que ni una investigación mayor de hechos ni la verificación por terceros puede asegurar que toda la información en la que AESA RATINGS se basa en relación con una calificación será exacta y completa. En última instancia, el emisor es responsable de la exactitud de la información que proporciona a AESA RATINGS y al mercado en los documentos de oferta y otros informes. Al emitir sus calificaciones, AESA RATINGS debe confiar en la labor de los expertos, incluyendo los auditores independientes con respecto a los estados financieros y abogados con respecto a los aspectos legales y fiscales. Además, las calificaciones son intrínsecamente una visión hacia el futuro e incorporan las hipótesis y predicciones sobre acontecimientos futuros que por su naturaleza no se pueden comprobar cómo hechos. Como resultado, a pesar de la comprobación de los hechos actuales, las calificaciones pueden verse afectadas por eventos futuros o condiciones que no se previeron en el momento en que se emitió o afirmó una calificación.

La información contenida en este informe se proporciona "tal cual" sin ninguna representación o garantía de ningún tipo. Una calificación de AESA RATINGS es una opinión en cuanto a la calidad crediticia de una emisión. Esta opinión se basa en criterios establecidos y metodologías que AESA RATINGS evalúa y actualiza en forma continua. Por lo tanto, las calificaciones son un producto de trabajo colectivo de AESA RATINGS y ningún individuo, o grupo de individuos, es únicamente responsable por la calificación. La calificación no incorpora el riesgo de pérdida debido a los riesgos que no sean relacionados al riesgo de crédito, a menos que dichos riesgos sean mencionados específicamente. AESA RATINGS no está comprometido en la oferta o venta de ningún título. Todos los informes de AESA RATINGS son de autoría compartida. Los individuos identificados en un informe de AESA RATINGS estuvieron involucrados en, pero no son individualmente responsables por, las opiniones vertidas en él. Los individuos son nombrados solo con el propósito de ser contactos. Un informe con una calificación de AESA RATINGS no es un prospecto de emisión ni un sustituto de la información elaborada, verificada y presentada a los inversores por el emisor y sus agentes en relación con la venta de los títulos. Las calificaciones pueden ser modificadas, suspendidas, o retiradas en cualquier momento por cualquier razón a sola discreción de AESA RATINGS. AESA RATINGS no proporciona asesoramiento de inversión de cualquier tipo. Las calificaciones no son una recomendación para comprar, vender o mantener cualquier título. Las calificaciones no hacen ningún comentario sobre la adecuación del precio de mercado, la conveniencia de cualquier título para un inversor particular, o la naturaleza impositiva o fiscal de los pagos efectuados con relación a los títulos. La asignación, publicación o disseminación de una calificación de AESA RATINGS no constituye el consentimiento de AESA RATINGS a usar su nombre como un experto en conexión con cualquier declaración de registro presentada bajo la normativa vigente. Esta Metodología o Informe está basado en información provista por Fitch®, sin embargo, su uso y aplicación es de exclusiva responsabilidad de AESA RATINGS. Fitch® y Fitch Ratings® son marcas registradas de Fitch Ratings o sus afiliadas.