

La Primera – Entidad Financiera de Vivienda

Informe de Calificación de Desempeño de la Responsabilidad Social Empresarial | Junio, 2022

Factores Clave de la(s) Calificación(es)

Evaluación Marco – Fuerte: La Primera –Entidad Financiera de Vivienda (VL1) es la EFV más grande del mercado, concentrando el 63,3% de los depósitos del sector, pero sólo 0,87% respecto al sistema de intermediación. Mantiene un importante posicionamiento en los segmentos en los que opera, con un perfil de riesgo conservador y una red con cobertura en cinco departamentos del país. Debido a su naturaleza jurídica, presenta, como todas las EFV, una mayor exposición a riesgos estructurales de gobierno corporativo; sin embargo, éstos no se han manifestado en la entidad.

Marco Estratégico Social y gestión de RSE – 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. 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. 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.

A dic-21, 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

Relación con el 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 pone en funcionamiento su plataforma web para ofrecer un canal alternativo a sus clientes para la prestación de servicios financieros con orientación hacia el cliente; y desarrolla acciones esporádicas para determinar la tasa de retención

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.

Relación con otros grupos de interés – Adecuado: VL1 adopta una gestión tradicional de recursos humanos, donde se destacan los 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.

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. Sus proyectos de educación financiera están dirigidos a cumplir con la normativa y el proceso de monitoreo es débil.

Medio Ambiente – Débil VL1 define lineamientos iniciales y no cuenta con monitoreo de resultados medioambientales. Se realizan acciones de reciclaje de papel sin cuantificación ni indicadores

Sensibilidad de las Calificaciones

El desarrollo de un plan de RSE con indicadores de impacto, la definición de una matriz de materialidad, el diálogo con grupos de interés priorizados, la medición de huella de carbono que determine donde enfocar los esfuerzos medioambientales, la implementación de una gestión integral de recursos humanos, así como la elaboración de proyectos sostenibles orientados a la comunidad, mejorarían la calificación,, una disminución de clientes de crédito hipotecario y de vivienda y el incremento en el monto promedio del crédito, podría disminuir la calificación.

Calificación DRSE	Escala	Puntaje
Calificación DRSE - Nivel1	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		
Historial de Calificación		
Gestión 2019	R3+	6,3
Gestión 2020	R3+	6,3

R3 : VL1 demuestra un buen compromiso social traducido en objetivos, estrategias, políticas, procedimientos y resultados (en el rango mas alto de la calificación)

Fabiola Yañez Padilla
Director de Análisis de RSE
+591 (2) 277 4470
fabiola.yanez@aesa-ratings.bo

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

Jaime Martínez Mariaca
Director General de Calificación
+591 (2) 2774470
jaimemartinez@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 constituye 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-21, del 64,0% en activos y 63,3% en cartera de créditos. Sin embargo, a nivel sistema solamente alcanza a tener una participación de 0,8% 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, Sucre, Tarija y Cochabamba. Para su operación cuenta con su oficina central y 59 puntos de atención. Opera con 197 funcionarios.

Evaluación Marco

Sistema Financiero

Entorno Económico

En los últimos años, la economía presenta síntomas de desaceleración, los que se profundizaron con la emergencia sanitaria. Se registran déficits gemelos en cuentas fiscales y balanza comercial, aunque este último se revirtió en la gestión 2021. Acorde con la presión comercial y fiscal, las reservas internacionales muestran una tendencia a la baja en los últimos años, con un comportamiento más estable desde el año 2020, como consecuencia de una menor dinámica de importaciones, mejoras en los precios de materias primas, recuperación de las remesas, valorización del oro e ingreso de divisas a través de distintos mecanismos, principalmente. Se presenta un contexto de inflación moderada y tipo de cambio fijo. La crisis sanitaria, que generó medidas prudenciales de paralización de actividades, profundizó la desaceleración y, en 2020 la economía se contrajo. Para el año 2021, se estima un crecimiento de la economía en torno al 6% con relación al bajo nivel alcanzado el 2020. En un entorno desafiante, hacia adelante se esperarían políticas de reactivación vía inversión pública, financiamiento externo y mayor control fiscal.

Desarrollo del Mercado

La relación de activos del sistema a PIB es importante. Los bancos universales concentran la mayor proporción del mercado (72% del total de los activos). El sistema cuenta con barreras de entrada importantes; sin embargo, actualmente operan 65 entidades de intermediación reguladas, además de entidades en proceso de regulación (todas ellas Cooperativas de Ahorro y Crédito Societarias con Certificado de Adecuación). Ante un entorno competitivo y regulatorio exigente, los bancos más grandes y/o flexibles han mostrado un mejor desempeño relativo al resto de entidades del sistema.

Marco Regulatorio

El entorno regulatorio está desarrollado y muestra un nivel importante de transparencia. La aplicación de la legislación y la regulación es razonablemente efectiva. El sistema financiero de intermediación se encuentra normado por la Ley de Servicios Financieros promulgada en 2013 que, entre temas, define asignaciones mínimas de cartera y techos de tasas de interés para los sectores productivo y de vivienda social; así como pisos de tasas para determinados depósitos. Además, el enfoque del nuevo marco regulatorio genera una mayor participación estatal en la intermediación y, en general, una mayor regulación para el sistema. La Ley toma en cuenta los avances del Comité de Basilea en lo referente a capital y enfoque basado en riesgos. El sólido marco de salida de entidades de la normativa anterior se complementó con un seguro de depósitos.

Este marco regulatorio genera una mayor presión para competir, por lo tanto, en opinión de AESA RATINGS, las entidades de mayor tamaño o flexibilidad son las que mejor se adaptan a este nuevo contexto, aspecto que se refleja en la creciente participación de mercado de los bancos universales de mayor tamaño. Adicionalmente, se observa un crédito promedio mayor y una mayor participación de la cartera en sectores productivos en la cartera total del sistema.

Debido a la crisis sanitaria por el coronavirus, desde 2020 se implementaron medidas de diferimiento de cartera y períodos de gracia regulatorios, a los cuales las entidades de intermediación adecuaron su normativa interna y sistemas de información.

Informes Relacionados

- Metodología para la Calificación de Desempeño de Responsabilidad Social Empresarial
- Informe de Calificación de Riesgo de AESA Ratings al 30 de diciembre 2021
- Informe de Calificación de Desempeño de Responsabilidad Social Empresarial de AESA Ratings al 31 de diciembre 2020

Perfil Financiero y de Riesgo

La Primera –Entidad Financiera de Vivienda (VL1) es la EFV más grande del mercado, concentra el 63,3% de los depósitos del sector, pero sólo 0,87% respecto al sistema de intermediación. Mantiene un importante posicionamiento en los segmentos en los que opera, con un perfil de riesgo conservador y una red con cobertura en cinco departamentos del país. Debido a su naturaleza jurídica presenta, como todas las EFV, una mayor exposición a riesgos estructurales de gobierno corporativo; sin embargo, éstos no se han manifestado en la entidad.

Su calificación de riesgo de emisor de AA- con Perspectiva En Desarrollo se fundamenta en:

- Razonable calidad de activos
- Capitalización significativa, pero con limitaciones estructurales
- Mayores indicadores de liquidez
- Menor rentabilidad

En resumen, la calificación de riesgo de emisor asignada, de AA- con Perspectiva En Desarrollo, significa que VL1 cuenta con una alta capacidad de pago de sus obligaciones.

Marco Estratégico Social y Gestión de RSE

Misión y Formulación del Marco Estratégico Social

El análisis del Marco Estratégico Social se inicia con el análisis de la Misión del plan estratégico 2019 – 2022. 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, 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.

Resumen Financiero (USD millones)

	dic-21
Total Activos	362,5
Total Patrimonio	103,7
Resultado Neto	3,6
Resultado Operativo	5,2
ROAA (%)	1,0
ROAE (%)	3,5
Patrimonio / Activos (%)	28,6
Endeudamiento (veces)	2,5

Misión de VL1

"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"

Visión de VL1

"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"

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.

Institucionalización de RSE

VL1 adoptó el enfoque de RSE para el cumplimiento del Reglamento de RSE emitido por ASFI. El Plan Anual 2021 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.

Compromisos asumidos con los grupos de interés identificados en la Gestión 2021

Grupos de interés	Compromiso
Socios	Crear valor a largo plazo, ofreciendo la máxima transparencia
Empleados	Considerarlos el principal valor de la empresa, generando en ellos un orgullo de pertenencia.
Clientes y usuarios financieros	Considerarlos el centro de la actividad
Proveedores de bienes y servicios	Establecer relaciones a largo plazo, promoviendo el compromiso activo de ambas partes
Comunidad	Desarrollar el Programa de Educación Financiera

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; se cuenta con una política de RSE integral y coherente; y se identifica de manera clara los 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.

Sistemas de Gestión y Herramientas Utilizadas

La Gestión de 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 coordina las actividades de RSE y, en ese marco, asume las siguientes funciones:

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

Valores de VL1

- Eficiencia
- Transparencia
- Integridad
- Responsabilidad
- Equidad
- Respeto
- Compromiso
- Solidaridad
- Honestidad

Grupos de Interés:

- Socios
- Empleados
- Clientes y usuarios financieros
- Proveedores de bienes y servicios
- Comunidad

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-21, 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-21, 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 "adecuados".

Comportamiento Socialmente Responsable

VL1 establece un Código de Ética y un Código de Conducta que adoptan y aplican 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 Riesgo Operativo. Actualmente, existen procedimientos estándares para prevención de 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.

Rol de Gobierno Corporativo

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 Programa de Educación Financiera y el Plan Anual de RSE y analiza con periodicidad anual la implementación de acciones del Programa de RSE. Sin embargo, a dic-21, 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.

Relación con el cliente

Alcance y Focalización

A dic-21, el número de prestatarios de VL1 asciende a 5.827, con una participación de 62,2% 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 compuesta por una oficina central en La Paz, una sucursal en Santa Cruz, 23 agencias urbanas, 2 cajas externas urbanas, una oficina de recaudación y 34 cajeros automáticos.

En términos de cartera, VL1 cuenta con una cartera bruta de USD 243,7 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 41.880. Su cartera está concentrada en créditos hipotecarios (83,5%); 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: 30,3%, construcción, 63,1%, servicios inmobiliarios y 6,6%, 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.

Profundización de Servicios Financieros

Con relación a profundización de servicios financieros, VL1 muestra una evolución negativa en la colocación de cartera de vivienda social. A dic-21, se coloca USD 203,5 MM en este producto, disminución respecto a años anteriores atribuible a las condiciones de pandemia por el COVID-19.

Dada la especialización en la otorgación de créditos hipotecarios de vivienda, no se otorgan créditos con garantías no convencionales y el 99,8% de sus garantías son hipotecarias. VL1 promueve el ahorro de sus socios, en especial de 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 no tienen metas por colocación de cartera.

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.

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.

Para 2021, VL1 pone en funcionamiento su plataforma web para ofrecer un canal alternativo a sus clientes para la 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 2021, el personal de riesgos recibió capacitación externa. Sin embargo, no se cuenta con una medición de satisfacción al cliente.

En opinión de AESA Ratings, VL1 tiene atributos adecuados 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.

Protección al Cliente

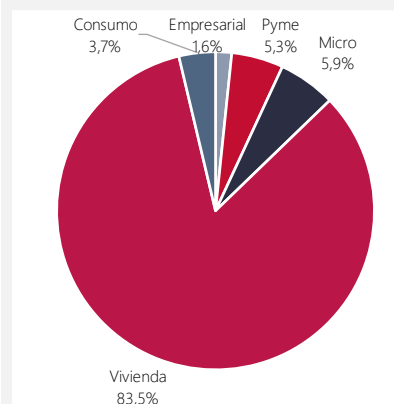
Prevención del sobreendeudamiento

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 con el objetivo de prevenir el sobreendeudamiento de los clientes. El cumplimiento del proceso crediticio también se verifica en la práctica.

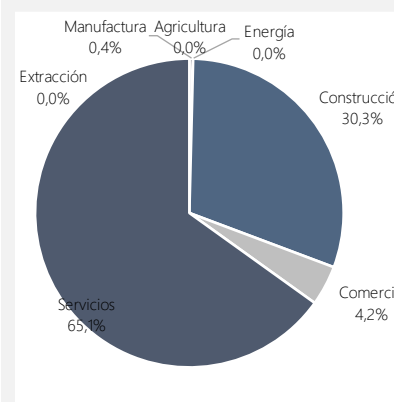
Alcance y Focalización		
	dic-21	dic-20
Total prestatarios	5.827	5.160
Monto promedio de crédito (USD)	41.880	42.936
Cientes ahorristas	98.454	135.506
Monto promedio de ahorro	2.254	8.499
Nro. PAFs	61	61
% PAFs rurales	0%	0%
Cientes rurales	0%	0%
ATMs	34	-34
Cartera sector productivo	6,9%	7,2%

Fuente: Información remitida por VL1 y AESA Ratings

Cartera por Tipo de Crédito



Cartera por Destino de Crédito



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-21 es 7,3%. Por otro lado, muestra un indicador de eficiencia, medido por gastos administrativos sobre resultado operativo bruto de 63,6%, más favorable que el promedio de sus pares, de 72,2%.

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

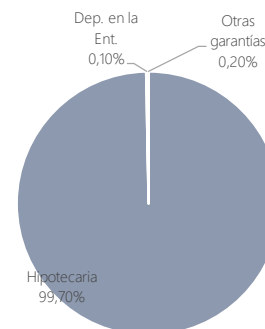
Cobranza de Deuda

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".

Cartera por tipo de Garantía



Rendimiento de Cartera Vigente	Dic-21
VL1	7,3%

Mecanismos para Resolución de Quejas y 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 el Puntos de Reclamos en su sistema.

A dic-21, el número de reclamos registrados es de 108, de los cuales 5 se fueron a segunda instancia. AESA Ratings considera que VL1 cuenta con fuertes prácticas de resolución de reclamos.

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 realización de 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.

Relación con Otros Grupos de Interés

Gestión de 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, los indicadores de equidad de género muestran que 42% 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.

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, incorpora planes de capacitación más estructurados.

Actualmente, 197 colaboradores trabajan en VL1 distribuidos en 5 departamentos, donde el indicador de estabilidad de su personal muestra que 51% de sus funcionarios tienen una antigüedad mayor a 5 años.

A dic-21, VL1 tiene una rotación de personal de 8,46%. Desde la gestión 2015, se establece programas de capacitación que articulan esfuerzos entre entidades especializadas y profesionales externos. El Departamento

Colaboradores	Dic-21
Total Trabajadores	197
Personal con antigüedad mayor a 5 años	51%

Cantidad de reclamos	Dic-21
Primera Instancia	108
Segunda Instancia	5

de Administración y Recursos Humanos gestiona primordialmente cursos de capacitación externos en temáticas de atención al cliente, gestión de riesgo y aspectos normativos.

Al mismo tiempo, VL1 adopta medidas básicas de salud, seguridad y prevención de riesgos laborales. Se encuentra en funcionamiento el Comité Mixto de Salud y Seguridad Ocupacional con protocolos bajo la coyuntura del COVID-19 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.

Participación y desarrollo con la sociedad

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 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 2021, 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 en La Paz y El Alto.

A dic-21, VL1 no estructura formalmente proyectos de voluntariado corporativo. 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 2021, 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.

Relación con Otros Grupos de Interés

VL1 promueve la buena relación con sus proveedores, basando sus relaciones comerciales en transparencia y cumplimiento de las obligaciones contraídas. En este sentido, supervisa la transparencia en el proceso de adquisiciones y el cumplimiento de pagos en los plazos establecidos, así como el cumplimiento de las obligaciones sociales de los proveedores frente al personal a su cargo.

VL1 cumple con la normativa e instrucciones de ASFI y las disposiciones del Estado. En ese sentido, VL1 implementa mecanismos adecuados de interacción con otros grupos de interés, principalmente con sus socios. Por consiguiente, AESA Ratings considera que tiene atributos adecuados en relación con otros grupos de interés.

Medio Ambiente

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 de papel en todas sus oficinas y gestiones iniciales para reciclaje de residuos electrónicos. Sin embargo, no se observa una implementación uniforme de estas acciones aisladas.

VL1 muestra actividades esporádicas para concientización medioambiental con el personal. Define lineamientos iniciales, pero aún no cuenta con un monitoreo de resultados medioambientales. A dic-21, si bien realiza acciones de reciclaje de papel, este no está plasmado e indicadores. En síntesis, VL1 muestra atributos débiles en Medioambiente.

Equidad de género	Dic-21
Mujeres	43,0%
Hombres	57,0%

INDICADORES DE DESEMPEÑO DE RSE	dic-21	dic-20	dic-19
I. INDICADORES FINANCIEROS			
1. Participación de mercado respecto a EFV's	62,20%	63,40%	63,90%
2. Número de prestatarios	5.827	6.160	6.484
3. Colocaciones brutas (USD miles)	244	264,1	275,6
4. Monto promedio de crédito (USD)	41.880	42.936	42.554
5. Número de depositantes	98.454	135.506	99.637
6. Monto promedio de cuentas de depositantes (USD)	2.254	8.499	2.056
7. Composición de cartera por destino de crédito (%)			
Agropecuario y ganadería	0,00%	0,00%	0,00%
Industria Manufacturera	0,40%	0,40%	0,40%
Ventas al por mayor y menor	4,20%	4,70%	5,10%
Servicios inmobiliarios	63,10%	61,80%	61,20%
Construcción	30,30%	30,90%	31,00%
Transporte	0,7%	0,80%	0,80%
Otros destinos del crédito	2,00%	1,40%	1,50%
8. Composición de cartera por tipo de crédito (%)			
Empresarial	1,6%	1,9%	1,9%
Pyme	5,90%	6,30%	7,00%
Microcrédito	5,30%	6,30%	6,80%
Hipotecario de vivienda	83,50%	80,80%	79,20%
Consumo	3,70%	4,60%	5,00%
II. ALCANCE Y FOCALIZACIÓN			
1. Número de puntos de atención (sin contar cajeros)	23	26	26
2. % puntos de atención rurales	0,00%	0,00%	0,00%
3. Número de ATM's	34	34	35
4. Cobertura mujeres	n.d.	n.d.	n.d.
5. Cobertura áreas rurales	n.d.	n.d.	n.d.
6. Cobertura sector productivo - clientes	5,90%	7,20%	n.d.
III. CALIDAD Y ORIENTACIÓN AL CLIENTE			
7. Tasa de satisfacción de clientes	n.d.	n.d.	n.d.
8. Tasa de retención	n.d.	n.d.	n.d.
IV. PROTECCIÓN AL CLIENTE			
1. Prevención del sobre-endeudamiento	Fuerte	Fuerte	Fuerte
2. Transparencia	Fuerte	Fuerte	Fuerte
3. Precios responsables	Fuerte	Fuerte	Fuerte
4. Prácticas de cobranza de deuda	Fuerte	Fuerte	Fuerte
5. Mecanismos de resolución de quejas y reclamos	Fuerte	Fuerte	Fuerte
6. Privacidad de los datos del cliente	Fuerte	Fuerte	Fuerte
V. RELACIÓN CON OTROS GRUPOS DE INTERÉS			
V.1 Gestión de RRHH			
7. Número de empleados	197	205	214
8. Porcentaje de mujeres en el personal	42%	42%	43%
9. Porcentaje de mujeres en cargos gerenciales	0%	0%	0%
10. Rotación del personal	8,46%	6,21%	18,74%
11. Rotación de asesores de crédito		0,00%	0,47%
12. Brecha salarial	7,23	7,23	7,23
V.2 Sociedad y otros grupos de interés			
13. Reinversión de excedentes		n.d.	n.d.
14. Inversión en la comunidad (USD)	0	n.d.	n.d.
V.3 Medioambiente			
15. Política de reducción impacto medioambiental	si	si	si
16. Estudio de medición de huellas de carbono	n.d.	n.d.	n.d.
17. Medición de consumo desglosado por fuentes			
Consumo promedio de papel por empleado (tonelada Métrica)	0,034	0,033	n.d.
Consumo promedio de agua por empleado (m3)	n.d.	n.d.	n.d.
Consumo promedio de energía eléctrica por empleado (Kwh)	1.232,00	830,48	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	El Gobierno Corporativo de La Primera E.F.V. esta debidamente organizado y cada miembro del Directorio cuenta con los conocimientos y las capacidades para poder dirigir y alcanzar los objetivos planteados en la Institución. Asimismo, se tiene como una de las medidas importantes la capacitación constante, para lo cual se elabora un cronograma de Capacitación Anual, este último esta dirigido tanto a nivel de dirección y como nivel operativo, con la finalidad de actualizar los conocimientos y desarrollar nuevas habilidades en el personal, con la finalidad de que cuadyuven en el logro de los objetivos Institucionales. Otra de las medidas adoptadas para la actualización de los conocimientos a nivel corporativo, es el involucramiento de cada uno de los miembros del Gobierno Corporativo en las diferentes actividades que se desarrollan en la Institución, con una participación activa en cada uno de los Comites, donde se analizan y revisan los asuntos económicos, administrativos, ambientales y sociales.		
1B		Relación entre la remuneración total anual para el individuo mejor pagado de la entidad supervisada respecto a la remuneración promedio anual total de todos los empleados	Sueldo mayor Bs. 472869.24 Sueldo Promedio Bs. 65412.24	%	7,23
2B	Brecha Salarial	Relación del porcentaje de aumento en la remuneración total anual para el individuo mejor pagado de la entidad supervisada respecto al porcentaje de incremento promedio en la remuneración total anual para todos los empleados (excluyendo a la persona mejor pagada)	Aumento Mayor Bs. 1576.23 Aumento Menor. Bs. 133.64	%	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		197
			Edad Máxima		78
			Edad Mínima		22
			Nro. Total Mujeres		82
			Nro. Total Varones		115
			GERENCIA		0
				N° MUJERES	0
				N° HOMBRRES	1
			JEFES NACIONALES		0
				N° MUJERES	0
				N° HOMBRRES	9
			ENCARGADOS (Agencia, Tributos, Desembolso, Seguros, Tarjeta de Débito)		10
				N° MUJERES	15
				N° HOMBRRES	0
			Abogados		0
				N° MUJERES	2
				N° HOMBRRES	5
			Jefes y Subjefes (Sucursal, Agencia, Operaciones, Cobranzas, Créditos)		10
				N° MUJERES	13
				N° HOMBRRES	14
Oficiales (Créditos, Operaciones, Medios de Pago, Seguridad de Información)		6			
	N° MUJERES	7			
	N° HOMBRRES	1			
Analistas(Riesgos, Programador, Unidad de Computo, Organización y Métodos)		1			
	N° MUJERES	1			
Procurador		1			
	N° MUJERES	12			
	N° HOMBRRES	21			
Asistentes y Auxiliares (Marketing, Contabilidad, Crédito, Minutas, Atención al Cliente, Auditoria Interna, Cobranzas)		28			
	N° MUJERES	32			
	N° HOMBRRES	0			
Cajeros(as)		0			
	N° MUJERES	3			
Mensajeros		7			
	N° MUJERES	0			
	N° HOMBRRES	0			
Secretarías		0			
	N° MUJERES	0			
	N° HOMBRRES	0			
2T		Tasa de contrataciones de empleados desglosados por grupo etario, género y departamento	GESTION 2021	N° MUJERES -4 N° HOMBRRES - 7	2,03% 3,55%
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 2021	N° MUJERES-7 N° HOMBRRES-10	3,55% 5,08%
			TOTAL ANUAL		8,63%
			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 38 años. Cabe considerar que el Decreto Supremo DS. N° 29608, art. 4, parrafo I, instruye a instituciones privadas, públicas, organizaciones de caracter 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.	%

1C	Capacitación	Directorio		6		0,14%	
		Gerencia General		24		0,57%	
		Control Interno		7		0,17%	
		Auditoria Interna		18,5		0,44%	
		Unidad de Cumplimiento		30,5		0,73%	
		Contabilidad		465		11,08%	
		Legal		158		3,77%	
		Créditos		446		10,63%	
		Unidad de Riesgo		380		9,06%	
		Tecnología de la Información		38		0,9%	
		Operaciones		2483		59,19%	
		Administración		127		3,03%	
		Técnico		6		0,14%	
Marketing		6		0,14%			
TOTAL HORAS ANUAL				4195		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 calificaciones, 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	22	
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.			%	94	
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		0	Números Enteros	
			N° HOMBRÉS		6		
			Menores de 30 años		0		
			Mayores de 30 años		6		
			N° MUJERES		82		
			N° HOMBRÉS		115		
		Funcionarios	Menores de 30 años		55		
			Mayores de 30 años		142		
			La planta de funcionarios esta conformado por:				
			Abogados	Mujeres N° 1	4.452,10	2,80	
				Hombres N° 7	12.479,55		
			Administradores de Empresas	Mujeres N° 5	6.868,28	1,13	
				Hombres N° 5	7.775,21		
			Auditores	Mujeres N° 2	10.461,68	0,91	
Hombres N° 4	9.493,88						
Auxiliar Contable	Mujeres N° 1	3.262,00	0,87				
	Hombres N° 3	2.833,91					
Contador	Mujeres N° 13	6.797,45	0,93				
	Hombres N° 4	6.348,32					
Economistas	Mujeres N° 1	2.833,91	2,54				
	Hombres N° 3	7.188,02					
Ingenierías (civil, comercial, electrónico, industrial, sistemas)	Mujeres N° 5	5.153,33	1,87				
	Hombres N° 12	9.617,86					
Licenciaturas varias (Analista, Comunicación social, Arquitectura, Biotecnología, Fisioterapia)	Mujeres N° 2	4.588,28	1,86				
	Hombres N° 2	8.549,63					
Egresados	Mujeres N° 5	4.687,59	0,78				
	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	5.027,72	0,00				
	Hombres N°	0					
Estudiantes	Mujeres N° 40	3.605,60	1,29				
	Hombres N° 58	4.662,24					
Bachiller	Mujeres N° 1	9.147,01	0,69				
	Hombres N° 4	6.273,70					
1H	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:			Inversión BS.		
2H		Educación Financiera Con el propósito de capacitar a la comunidad respecto a temas financieros, se había programado para la gestión 2021 el desarrollo del "Programa Aprendiendo para Crecer Juntos" con dos Proyectos: 1 Para el primer proyecto, se elaboró una guía de educación financiera, que sería el documento base a ser entregado a todas las personas que solicitan un crédito o realizan la apertura de una cuenta de ahorro, pretendiendo llegar a 1.800 personas capacitadas en nuestras oficinas a lo largo de la pasada gestión, siendo que se logró capacitar presencialmente a 2.728 personas. 2 Asimismo, como segundo proyecto, se realizaron vistas personales o capacitaciones virtuales a 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. Este proyecto se llevó a cabo mediante la plataforma ZOOM, se realizaron capacitaciones virtuales a 1.428 jóvenes, completando así un total de 4.158 personas capacitadas durante la gestión 2021.			53.456,1		
3H		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 realizaron capacitaciones virtuales a los funcionarios en temas relacionados al trato a personas con discapacidad y trato preferencial a personas adulto mayor, con la finalidad de mantener a nuestros funcionarios actualizados, las capacitaciones desarrolladas no tuvieron ningún costo para la Entidad debido al Convenio establecido con el Gobierno Autónomo Municipal de La Paz. * Se realizaron mantenimientos de nuestras instalaciones para una atención permanente a personas con discapacidad y adultos mayores. * Asimismo debido a la Pandemia se continuo realizando adecuaciones en nuestras instalaciones de acuerdo a normas establecidas por los entes correspondientes en materia de bioseguridad con la intención de brindar seguridad a nuestros clientes			928,00		
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 Ética * Código de Conducta * Código de Gobierno Corporativo * Política de Responsabilidad Social Empresarial * Políticas de Atención al Consumidor Financiero * Políticas del Servicio de Punto de Contacto					
		Porcentaje de operaciones donde se han implementado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de comunidades locales	* Crédito de Vivienda: Este tipo de crédito puede ser destinado para: compra de terreno, Compra de casa/Departamento, Remodelación/Refacción, Construcción. La cartera de créditos de vivienda asigna créditos hipotecarios de vivienda y créditos hipotecarios de vivienda de interés social, por lo tanto en la gestión 2021 se otorgaron un total de 271 operaciones dentro de esta cartera, de las cuales 213 corresponden a créditos de interés social y las restantes 58 operaciones a créditos de vivienda de interés social.				
* Crédito para Capital de Inversión/operación: Este tipo de créditos está destinado a financiar actividades en los rubros: Productivo, Comercio y Servicios, según el tamaño del índice de la actividad, pudiendo otorgarse operaciones de tipo: Microcrédito, PYME o Empresariales; en ese sentido, en la gestión 2021 se otorgaron: 1 operación tipo microcrédito y 1 tipo Pyme.							
* Crédito de Consumo: Con este crédito el consumidor financiero podrá beneficiarse de Créditos y Tarjetas de Créditos destinados a la libre disponibilidad, por lo que en la gestión 2021 se otorgó un total de 3 créditos de consumo.							

1E	Políticas con aspectos medioambientales y sociales específicos aplicados a las líneas de negocio	La Entidad cuenta con políticas que se mencionan en los siguientes documentos: * 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	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. * 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 familiares 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. Por otro lado, debido justamente a los efectos de la pandemia y las cuarentenas en sus distintas fases, se han incluido en la oferta crediticia los siguientes productos financieros de crédito: - Crédito de capital de operaciones dentro del "Programa especial de apoyo a la micro, pequeña y mediana empresa", establecido por el Gobierno Central del país mediante Decreto Supremo 4216, la Resolución Ministerial No.159 y regulado mediante la circular ASFI 2842/2020. - Crédito de capital de operaciones dentro del "Plan de emergencia de apoyo al empleo y estabilidad laboral", establecido por el Gobierno Central del país mediante Decreto Supremo 4216, Resolución Ministerial No.160 y regulado mediante la circular ASFI 2843/2020			
3E	Enfoque Social	Descripción de políticas para el correcto diseño y oferta de servicios y productos	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 la Unidad 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 pudieran 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.		
4E	Iniciativas para mejorar la educación financiera según tipo de beneficiario	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: * 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, la gestión 2021 se realizó el acercamiento a grupos jóvenes en últimos años de colegio o primeros de su carrera, 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. La gestión 2021 se capacitaron a 1,428 jóvenes de entre 17 a 23 años con este proyecto. * Subprograma dirigido a personas mayores de 18 años : Con este proyecto 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 este proyecto se alcanzaron 2,728 personas. * 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 que entrega a las personas que solicitan información para créditos o quienes abren una cuenta de ahorro. En la gestión 2021 para coadyuvar la capacitación a la comunidad, se utilizaron videos educativos difundidos por el Circuito Cerrado de Televisión, la Fanpage de Facebook y el Portal de Educación financiera del sitio web oficial de la Entidad. Importante mencionar que con el lanzamiento de nuestra plataforma de transacciones financieras La			
1S	Satisfacción del cliente	Mecanismos y procedimientos de retención y fidelización de clientes	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. 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, Tarja y Sucre) ubicados en lugares estratégicos de las ciudades, facilitando a nuestros clientes y usuarios realizar transacciones financieras en cualquiera de los departamentos mencionados. Anualmente se realizan promociones y campañas informativas y de capacitación dirigidos a nuestros clientes y usuarios. En promociones se entregan psouvenires (tazas, bolitas y otros) a nuestros clientes y usuarios de acuerdo a fechas festivas establecidas en nuestro país, como el Día De La Madre o Navidad. 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.		
2S	Mecanismos para la evaluación de satisfacción de los clientes en cuanto a los servicios financieros y la atención proporcionada	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.			
3S	Número de reclamos, porcentaje de quejas resueltas y adopción de medidas correctivas	En la Gestión 2021 La Primera EFV, reporto 108 reclamos, los cuales fueron atendidos y resueltos en su totalidad.	%	108 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. * Con la finalidad de optimizar el uso de impresoras la Entidad procedió a colocar impresoras en ambientes donde pueden utilizar varios usuarios, con esta acción se reduce la compra de impresoras y tonners. * Se utiliza el reverso de hojas en desuso (ya impresas) para la impresión de documentos en borrador. * En la gestión 2021 se procedió de manera interna al reciclaje de papel, por lo que se tiene previsto entregar a una empresa para que realice el reciclado respectivo en la gestión 2022. * 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 compra de equipos e insumos tecnológicos, se evalúa positivamente que sean amigables con el medio ambiente.		
	Desglose de los gastos e inversiones ambientales	La Entidad durante la gestión 2021 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		69.283,32
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 "Vivienda 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 pecuniaras pagadas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y normativa	"La Primera" EFV en la gestión 2021 se presento nueve multas por retraso en envío de información y tres amonestaciones	Números Enteros	36.600,00

TODAS LAS CALIFICACIONES PÚBLICAS DE AESA RATINGS ESTAN 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 afirmo 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.