

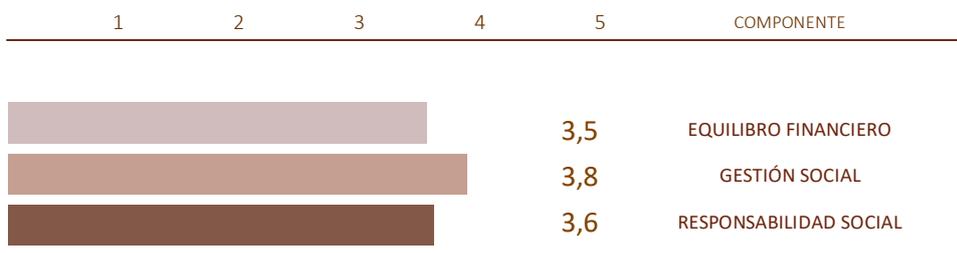
# Informe de Calificación Social

A Diciembre 2022

ENTIDAD FINANCIERA DE VIVIENDA  
"LA PRIMERA"



Calificación: **3,7 / 5**      Tendencia: **➔ Positiva**



## PRINCIPALES INDICADORES

|  |  |                              |        |
|--|--|------------------------------|--------|
| ▪ VB-Crédito Productivo                                | Si   | ▪ Número de socios           | 48.898 |
| ▪ EP-Créditos a Personas con bajos ingresos            | No   | ▪ Mujeres                    | 30.142 |
| ▪ EESE-Acciones contra la exclusión social y económica | No   | ▪ Hombres                    | 18.756 |
| ▪ PAF  | 63, Urbanos: La Paz, El Alto, Santa Cruz, Tarija, Cochabamba, Chuquisaca | ▪ Personas Jurídicas         | 0      |
| ▪ Activo:  | 361,8 mill. \$us   | ▪ Total Personal             | 194    |
| ▪ Prestatarios:  | 11.174 personas  | ▪ Mujeres                    | 76     |
| ▪ Pobreza (NBI) /La Paz                                | 28,3%  | ▪ Hombres                    | 118    |
| ▪ No. Prestatarios con diferimiento                    | 7.221  | ▪ Con capacidades diferentes | 1      |
| ▪ Beneficiarios cartera Reprogramada                   | 2.707  | ▪ Capacitación               |        |
| ▪ Refinanciada   | 0  | ▪ Mujeres                    | 76     |
|  |  | ▪ Hombres                    | 118    |
|  |  | ▪ Personal                   |        |
|  |  | ▪ Promocionado               | 0      |
|  |  | ▪ Rotado                     | 16     |
|  |  | ▪ Desvinculado               | 16     |
|  |  | ▪ Crecimiento                | -1,5%  |
|  |  | ▪ Actividad                  | Si     |
|  |  | ▪ Pro-ambiental              |        |

## APROXIMACIÓN A ODS:



## CONTENIDO DEL INFORME DE CALIFICACIÓN DE DESEMPEÑO DE RSE

- Principales conclusiones
- Entorno socioeconómico
- Equilibrio financiero
- Gestión social y compromiso con la sociedad
- RSE con grupos de interés y respeto a los DDHH y medio ambiente

## METODOLOGÍA UTILIZADA:

- Reglamento RSE de ASFI
- Reglamento de Función Social
- Global Reporting Initiative-GRI
- Indicadores RSE ETHOS
- Estándares SPTF
- Lineamientos PPC CERISE - SPTF

## Principales Conclusiones

**Entorno en recuperación con políticas de enfoque social:** las macrovariables del entorno del sistema económico y financiero presentan una lenta recuperación post pandemia, esta vez afectadas por eventos como el cambio climático y las repercusiones de la invasión rusa a Ucrania. A nivel regional también afectaron los conflictos sociales especialmente en Santa Cruz y el efecto del cierre de fronteras del Perú en el lado occidental. La Primera EFV continuó la gestión de la cartera de créditos en el marco de las disposiciones de alivio económico y social a los prestatarios, efectuando tareas de recuperación de créditos. Las directrices de la Ley N°393 sobre función social se hacen práctica en las entidades de intermediación financiera y se fortalecen en un momento global y local que requiere ese tipo de enfoque para reimpulsar la productividad especialmente de los sectores microempresariales y pequeños comercios a cargo de las familias. En ese marco La Primera EFV atiende a los consumidores financieros abarcando zonas urbanas y periurbanas en los departamentos de Santa Cruz, Cochabamba, La Paz, Chuquisaca y Tarija.

**Perfil financiero:** La Primera EFV realiza operaciones en ciudades del eje de desarrollo nacional y también de Tarija y Chuquisaca, está en segmentos con alta competitividad donde se encuentra la banca múltiple con mayor tamaño y gama de servicios. Expone un perfil financiero sano y el total activo tiene evolución positiva. La mayor parte de la cartera está orientada a créditos hipotecarios de vivienda (85%) y el resto a microcrédito, pyme, consumo y empresarial en ese orden. Presenta un CAP del 64,63% el mayor del sistema (seis veces encima de la norma) y con rentabilidad positiva levemente menor que sus pares. La liquidez en relación al promedio del sector de EFV es mayor. La cartera diferida al igual que al sistema afecta la calidad productiva del activo. La cartera crediticia presenta un nivel de mora menor que el promedio de sus pares y de la banca múltiple. Finalmente, la eficiencia administrativa es aceptable comparado con el sistema financiero.

**Función social:** La Primera EFV desde 1964 ha realizado sus actividades fomentando el ahorro familiar con el propósito de apoyar, mediante créditos de vivienda, a las familias bolivianas para que tengan su casa propia. El crecimiento patrimonial es producto principal de los resultados positivos, ya que los socios inicialmente solo eran ahorristas. El 2015 con la Ley N° 393 la Mutual La Primera se transformó en LA PRIMERA E.F.V. y conforme a condiciones de la norma se constituyeron socios que tienen derecho a un voto por socio, prevaleciendo la persona sobre el capital, aspecto destacable desde el punto de vista democrático. La entidad ha alineado su plan estratégico a los objetivos de la función social establecidos en la Ley N°393. Facilita sus servicios a sectores de medianos a bajos ingresos, destina gran parte de su cartera a vivienda social lo que contribuye a superar los factores de pobreza.

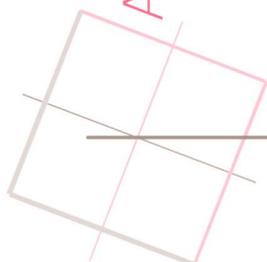
**Compromiso Social:** La misión como compromiso formulado por La Primera EFV, parte del interés eminentemente social, orientando su accionar a las familias y sus necesidades, asimismo alude a un desempeño con eficiencia al plantear la generación de valor y servicios de excelencia. La visión institucional complementa el enfoque hacia el medio ambiente para que, con criterios de sostenibilidad y eficiencia, se mantenga el liderazgo y la competitividad mediante innovaciones que mejoren sus servicios y finalmente contribuyan a mejoras en la población o comunidad en la que desenvuelve sus actividades. Considerando los objetivos estratégicos planteados por la entidad, estos consideran un enfoque integral de los ámbitos económico, social y ambiental. Además, bajo un enfoque de sostenibilidad, en forma general, La Primera EFV también tiene aproximaciones a 5 de los 17 ODS.

**Responsabilidad hacia Empleados basada en lineamientos legales:** La EFV cuenta con políticas y procesos debidamente formalizados, con buen contenido social y que buscan generar bienestar y promover desarrollo profesional de sus trabajadores. Para VL1 los trabajadores son el principal valor de la empresa, establecen las condiciones para facilitar el desarrollo personal y profesional mediante adecuadas condiciones de las herramientas de trabajo e infraestructura necesaria para el desarrollo de sus labores, realizan capacitaciones acordes al mercado competitivo. La antigüedad promedio del personal en la entidad es de 11 años, aspecto que ratifica la estabilidad laboral. Promueve un ambiente inclusivo y de no discriminación. No realizan estudio de Clima Laboral. Realizan evaluaciones anuales de desempeño del personal. El 2022, se cumplió en un 100% el plan de capacitación al personal.

**Cumplimiento básico de responsabilidad con Clientes:** La EFV promueve la inclusión a través de infraestructura adecuada y personal capacitado para brindar atención con calidad y calidez y sin ningún tipo de discriminación. Promueve el desarrollo integral para el vivir bien contribuyendo a que la sociedad tenga mayores oportunidades de acceso principalmente a vivienda y a recursos con fines de inversión productiva. Es importante destacar que la cartera de vivienda de interés social representa el 58,9% de la cartera de vivienda. Facilita el acceso universal a todos sus productos y servicios, con trato equitativo, sin discriminación y con amplia cobertura, poniendo especial énfasis en los grupos poblacionales de menores ingresos y con menor accesibilidad a créditos de vivienda. La oferta de productos está debidamente adaptada al perfil y necesidad de los clientes. Existe un proceso claro para gestionar los reclamos. Cumple la normativa básica sobre protección y comunicación al cliente. Siguen los resultados de los estudios de satisfacción de ASFI. Existe un claro compromiso frente al medio ambiente y la comunidad.



## Entorno Socioeconómico y Equilibrio Financiero



## 1. Entorno Socio Económico

En la gestión 2022 Bolivia transitó frente a desafíos económicos de importancia considerando la disminución de ingresos por exportaciones de gas y minerales, así como la disminución de la inversión extranjera directa. No obstante, también se ha experimentado estabilidad e impulso en sectores como la agricultura, la industria manufacturera y los servicios. En cuanto al ámbito social, según la Fundación UNIR, el año 2022 se registraron 1.125 conflictos sociales en Bolivia, cifra mayor a las gestiones anteriores. Es importante remarcar el buen impacto de la vacunación masiva que ha facilitado retomar las actividades económicas.

### 1.1 Entorno económico

En relación con el crecimiento mundial el FMI ha establecido que fue de 3,4% para el 2022, por su parte la CEPAL señala que la región creció a una tasa estimada del 3,7%, casi la mitad del crecimiento registrado en 2021 (6,7%). En general sustentan este resultado por el agotamiento del impulso de recuperación que se dio al 2021 y, también por el efecto de las políticas monetarias restrictivas, mayores limitaciones al gasto fiscal, menores niveles de consumo e inversión y el deterioro del contexto externo. Dicho deterioro originado en las repercusiones de la pandemia y el impacto de la invasión rusa a Ucrania.

Acorde con el Informe del INE Bolivia en 2022 registró un crecimiento de 3,48%. La actividad económica que registró el mayor crecimiento en 2022, fue el conjunto de servicios dirigido principalmente a los hogares agrupado en otros servicios que incrementó en 9,84%. Los servicios de transporte y almacenamiento, en conjunto incrementaron en 9,27%. Lamentablemente la actividad petrolera y de gas natural cerró con -8,40%.

El Ministro de Economía y Finanzas (06.02.23) señaló que al cierre de 2022 se redujo el déficit fiscal a 7,2% del PIB, pues se había proyectado en 8,5% y que la inflación cerró en 3,12%, la tasa más baja de la región. En este marco la política cambiaria se enfocó en mantener estable el tipo de cambio y neutralizar las presiones inflacionarias.

Acorde con la data del INE la tasa de desocupación en el área urbana de Bolivia al fin de gestión de 2022 disminuyó a 4,1%, mientras que, en similar período de 2021 se registró 5,2%. Las medidas de apoyo sociales se mantienen vigentes mediante el pago de Bonos como el Bono Juancito Pinto, Bono Juana Azurduy y Renta Dignidad.

A diciembre de 2022 conforme ha publicado el BCB (CP80/2022), "A pesar de la adversa situación mundial, las Reservas Internacionales en Bolivia han logrado mantenerse en niveles estables, ya que al 20 de diciembre de 2022 alcanzan los \$us4.000 millones", cubriendo más de tres meses de importaciones de bienes y servicios, y más de dos veces el servicio de la deuda externa de corto plazo. Adicionalmente el BCB hace conocer en su comunicado que ha desarrollado medidas para robustecer las Reservas Internacionales como por ejemplo "Proyecto de Ley para la Compra de Oro destinado al Fortalecimiento de las Reservas Internacionales". Posteriormente se determinó el nivel de reservas en \$us3.796 millones al cierre de la gestión 2022.

La balanza comercial presenta por tercer año consecutivo un saldo de balanza comercial positivo que alcanzó a 603 millones de dólares y las remesas familiares continuaron aportando de forma positiva a la cuenta corriente.

## 2. Entorno Regulatorio y Sectorial

Las operaciones del sistema financiero y, dentro éste, de las entidades financieras de vivienda (EFV) son realizadas dentro el marco de la Ley de Servicios Financieros N°393 que dispone que el Estado cumple el rol de Rector del Sistema Financiero para definir y ejecutar políticas financieras destinadas a fomentar el ahorro, la inversión productiva, promover la inclusión financiera y preservar la estabilidad financiera. Para ese efecto la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI) a través de la emisión de normas y la consiguiente supervisión de su cumplimiento, controla la evolución del sector.

### 2.1 Entorno Normativo

Las directrices de la ASFI orientan las operaciones de las entidades de intermediación financiera (EIF), impulsando el crédito al sector productivo mediante límites de obligatorio cumplimiento en cartera de créditos y, asimismo, con límites a las tasas de interés al crédito productivo y para vivienda social, esta última medida de mayor impacto para La Primera EFV dada su vocación primaria, cual es, destinar créditos para la vivienda.

En cuanto corresponde al ámbito social la ASFI ha definido indicadores, con base en objetivos sociales, con los cuales las entidades deben orientar y medir su accionar bajo criterios de responsabilidad social empresarial, de forma que anualmente se evalúe la contribución al logro de los objetivos de desarrollo integral para el vivir bien, eliminar la pobreza y la exclusión social y económica de la población.

En relación con normas impositivas, las entidades financieras, a diferencia del resto de empresas, desde el año 2012 deben cumplir con una Alícuota Adicional del Impuesto sobre las Utilidades de las Empresas - AA-IUE Financiero con 12,5%, a las entidades financieras que excedan el trece por ciento (13%) del Coeficiente de Rentabilidad respecto del patrimonio neto y que en marzo del 2017 se modifica el Artículo 51 de la Ley de Impuestos, señalando que cuando el coeficiente de rentabilidad respecto del patrimonio de las entidades de intermediación financiera, reguladas por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI, exceda el seis por ciento (6%), las utilidades netas imponibles de estas entidades estarán gravadas con una alícuota adicional al Impuesto sobre las Utilidades de las Empresas del veinticinco por ciento (25%).

Como es de conocimiento general, durante la gestión 2020 la Autoridad de Supervisión reglamentó el diferimiento del pago de cuotas de crédito (Leyes N° 1294 de 1 de abril de 2020 y N° 1319 de 25 de agosto de 2020) y los procedimientos para la reprogramación y refinanciamiento de la cartera diferida según DS N° 4409 del 2 de diciembre de 2020 y lo dispuesto por la ASFI en la Circular 669/2021 de 14 de enero de 2021. Acorde con la data del ente supervisor la cartera diferida, pasó de Bs 20.059 millones en 2021 a Bs 11.862 millones en 2022 (disminución de 41%).

### 2.2 Entorno Sector Financiero

Conforme al análisis del sistema financiero de la ASFI, para un total de 69 entidades de intermediación financiera, señala como aspectos destacables en la gestión 2022 los siguientes:

- En general registraron Bs325.556 millones en activos totales, incrementando Bs17.489 millones (5,7%) más que la gestión pasada.

- Los depósitos del Sistema de Intermediación Financiera alcanzaron Bs224.040 millones y son mayores en Bs12.957 millones (6,1%), aunque, la variación porcentual anual muestra tendencia a la baja.
- Los depósitos en moneda nacional alcanzan al 86,2% del total y los depósitos en moneda extranjera representan el 13,8% del total.
- La modalidad principal de fondeo de las entidades son los DPF, con excepción de las EFV que tienen principalmente captaciones en caja de ahorros.
- La cartera de créditos en el sistema financiero a diciembre de 2022 alcanzó a Bs214.753 millones, con una tasa de crecimiento anual de 7,7%, mostrando una tendencia porcentual anual creciente respecto a la gestión 2021.

La cartera de créditos en moneda nacional representa el 99,2% del total del sistema financiero. Según tipo de crédito se destinaron a nuevos microcréditos el 34%, a crédito empresarial 29,5%, a las Pyme 15,5%, a vivienda 11,2% y a consumo 9,8%.

Como parte de la política social y productiva establecida en la Ley N°393 (LSF) y mediante DS N°2055 de julio de 2014, se orienta a las entidades de intermediación financiera a otorgar créditos a las actividades económicas del sector productivo con tasas de interés máximas del 6% para la grande y mediana empresa, 7% para la pequeña empresa y 11,5% para la microempresa. Al cierre de 2022 estos créditos suman Bs100.585 millones.

También debe destacarse que, en el marco de dichas disposiciones de la LSF, se ha establecido destinar créditos a vivienda de interés social, los cuales ascendieron a Bs31.316 millones al fin de la gestión 2022 y benefician a 97.531 familias. Estos préstamos tienen tasas de interés máximas del 5,5%, 6,0% y 6,5% según ascienda el valor comercial de la vivienda a \$us 88 mil, \$us 131 mil y \$us 159 mil, respectivamente. Las viviendas con valor mayor son financiadas a tasas comerciales. Acorde con el DS N°1842 de 18 de diciembre de 2013, sumados los créditos destinados al sector productivo y créditos de vivienda de interés social, deben representar respecto a la cartera total el 60% para los bancos múltiples y 50% para los bancos PYME y las entidades financieras de vivienda. Al fin de la gestión 2022 todas las entidades cumplen con la norma y las entidades financieras de vivienda registran 52,5%.

La cartera diferida desde la pandemia, mediante la reprogramación y/o refinanciamiento que incluyeron periodos de prórroga y de gracia según disposiciones de ley (DS N4409 del 2.12.20) muestra una tendencia decreciente, al cierre de diciembre de 2022 la citada cartera alcanza a Bs7.991 millones, equivalente al 3,7% de la cartera total.

- La mora de cartera de créditos es de Bs4.627 millones, equivalente al 2,2% de la cartera total del sistema financiero al 31 de diciembre de 2022 e incrementó respecto a la gestión 2021 (1,6%).
- El sistema expone una liquidez (disponibilidades más inversiones temporarias/depósitos de corto plazo) del 59,7%, un tanto menor que la gestión 2021 (62,5%), no obstante muestra adecuada capacidad para cubrir obligaciones de corto plazo.
- Los índices de profundización financiera bajaron según reporte de inclusión financiera de la ASFI, en depósitos del 78% a 76% y 73%, los años 2020, 2021 y 2022 respectivamente y en cartera de créditos de 76% a 71% y a 70%, los años 2020, 2021 y 2022, respectivamente.

- El patrimonio del sistema de intermediación financiera asciende a Bs24.505 millones, mayor en 6,7% respecto a diciembre de 2021. La capitalización de utilidades instruida por ASFI requirió el 50% después de reservas legales para el fin de 2022. Consecuentemente, las entidades financieras presentan un CAP del 12,8% mayor al mínimo legal del 10%.
- Respecto a las utilidades netas, estas alcanzaron a Bs1.924 millones, superiores a la gestión 2021 y mejoraron la rentabilidad (ROE) alcanzando 8,1%.

El informe de estabilidad financiera (IEF 2022) del BCB señala que los resultados de las pruebas de tensión para los riesgos de crédito y liquidez, muestran una baja vulnerabilidad de las entidades de intermediación financiera a dichos riesgos. En general de acuerdo con la Autoridad Monetaria en el sistema se mantuvo el riesgo de crédito controlado por la recuperación económica nacional del 2022, con índices de morosidad bajo y estable, e indicadores de cartera diferida y reprogramada decrecientes respecto a la cartera total. También señala que el sistema mantuvo una alta cobertura de provisiones de la cartera en mora además de contar con niveles de respaldo apropiados de los créditos con garantías hipotecarias y prendarias.

### 2.3 Entorno Sistema de Entidades Financieras de Vivienda (EFV)

El número de Entidades Financieras de Vivienda es de 3 respecto al total de entidades de intermediación financiera que al 31 de diciembre de 2022 son 69 y su dimensión se muestra según las cifras siguientes:

- Del total de activos del Sistema equivalentes a Bs325.556 millones las EFV representan el 1,2% con Bs3.991 millones, participación relativa que se mantiene respecto al 2021.
- De los depósitos del público que alcanzaron a Bs224.040 millones en el Sistema, las EFV representan el 1,1% con Bs2.499 millones. El mayor componente de depósitos en las EFV a diferencia del resto de entidades, es la Caja de Ahorros con 77% y el saldo en DPF y otros.
- La cartera de créditos del sistema de intermediación financiera suma Bs214.753 millones, al 31 de diciembre de 2022, correspondiendo a las EFV el 1,2% con Bs2.660 millones, cuyo 83% está destinado a la vivienda el saldo a consumo y pyme. La mora de la cartera del sistema de intermediación representó el 3% de la cartera total y el índice de mora alcanzó a 1,6% en las EFV.
- El patrimonio en el sistema asciende a Bs24.505 millones con un CAP de 12,8%, el nivel de CAP en las EFV es de 51.8% el mayor del sistema.
- De las utilidades totales del Sistema que alcanzaron a Bs1.924 millones, corresponden 1,9% con Bs 37 millones a las EFV.

### 2.4 Entorno sobre Inclusión Financiera

Acorde con la información del BCB en mayo del 2022 se aprobó el "Programa de Educación Económica-Financiera y Acceso a Servicios Financieros" mediante RM N°92 del Ministerio de Economía y Finanzas (MEFP) del cual también forman parte el Banco Central de Bolivia (BCB), Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), la Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros (APS), la Unidad de Investigaciones Financieras (UIF) y las entidades financieras del Estado.

En ese marco el BCB elaboró un Plan de educación económica y financiera (PEEF) para las gestiones 2022-2023, con el objetivo de desarrollar conocimientos, capacidades y aptitudes en temas económicos y financieros en la población. También realizó un convenio interinstitucional con el Ministerio de Educación en 2019 para incorporar temas económicos y financieros en los planes y programas de educación secundaria del sistema educativo nacional como parte de las materias de matemáticas, ciencias sociales y técnica tecnológica productiva.

La Función Social en el sistema financiero significa lograr la inclusión financiera de la población y medir la misma con criterios de accesibilidad, uso y la satisfacción por la atención cálida y con calidad.

En cuanto al acceso la ASFI ha publicado en el "Reporte de Inclusión Financiera a diciembre del 2022" que los puntos de atención financiera (PAF) incrementaron en 14,9% en la gestión y llegaron a 8.701, lo que representa un crecimiento porcentual de tres veces respecto al crecimiento registrado en años precedentes. La mayor proporción de PAF representan los ATM con 43,4%, luego el corresponsal no financiero con 27,4%, agencia fija con 18,7% y el resto se distribuye entre oficinas externas, ventanillas, sucursales y otros.

Respecto al uso de servicios financieros medido por el número de tarjetas de débito y crédito respecto a la PEA, presenta resultados de 110% y 3,5% respectivamente, ambos casos incrementaron respecto al año 2021.

Respecto al nivel de satisfacción de los consumidores financieros, la ASFI tiene data pública hasta el 2021 donde se observa que, en una escala que va del 0 al 10, el Índice de Satisfacción fue en promedio 6,81 y el índice de percepción de cumplimiento de la función social de los servicios financieros fue de 6,48 en ambos casos mejoraron respecto al 2020 pero aún no alcanzan los mejores niveles de los años 2017 a 2019.

### 3. Perfil de la Entidad

#### 3.1 Perfil general de la entidad

La Primera Entidad Financiera de Vivienda (EFV) inició sus actividades el año 1964 bajo la denominación de Asociación Mutual de Ahorro y Préstamo para la Vivienda, fue la primera entidad de intermediación financiera, de carácter privado y sin fines de lucro, con el propósito de apoyar mediante créditos de vivienda a las familias bolivianas.

Con la Ley N° 393 de 21 de agosto 2013 se determinó la transformación de las denominadas Mutuales de Ahorro y Préstamos para la vivienda a Entidades Financieras de Vivienda (EFV), de esta forma a partir del año 2015 cambió la denominación de la razón social.

La Primera EFV desarrolla una amplia gama de servicios financieros en los segmentos de ingresos medios a bajos de la población en cinco departamentos del país, cuenta con seis tipos de crédito especialmente con préstamos para la vivienda de interés social y viviendas en general, asimismo ofrece créditos de consumo y microcréditos productivos. En relación con las operaciones pasivas efectúa captaciones en su mayor parte mediante caja de ahorro con cuatro modalidades, y mediante depósitos a plazo fijo y efectúa servicios de recepción de pagos por servicios básicos en general y los relacionados con impuestos, renta dignidad y otros que facilitan a sus clientes y población en las áreas de influencia donde tienen presencia a través de sus sucursales y agencias. Adicionalmente a los servicios mediante el uso de tarjetas de crédito y débito, ha establecido canales digitales para mejorar las transacciones de sus clientes.

La Primera EFV cuenta con una planta de personal, alta gerencia y directores que orientan sus decisiones con miras a incentivar continuamente el ahorro familiar para posteriormente generar créditos especialmente para la vivienda.

Muestra un importante acercamiento a los Objetivos de Desarrollo Sostenible que buscan dicha transformación social, destacándose las aproximaciones a 5 de 17 ODS, según anexo 4.

#### EFV La Primera

|                          | La Paz | El Alto | Santa Cruz | Tarija | Cochabamba | Chuquisaca |
|--------------------------|--------|---------|------------|--------|------------|------------|
| Agencias                 | 10     | 4       | 4          | 2      | 1          | 2          |
| Cajeros Automáticos      | 21     | 3       | 5          | 2      | 1          | 2          |
| Ventanillas de atención* | 1      |         | 1          |        |            | 1          |
| Cajero Trasnochador      | 3      |         |            |        |            |            |

Fuente: EFV La Primera

\* Ventanillas de cobranza de impuestos que funcionan en los Gobiernos Municipales

La Primera EFV tiene presencia nacional en cinco departamentos de Bolivia, cuenta con oficinas en el eje central, en el área urbana y periurbana de los departamentos de Santa Cruz, Cochabamba y La Paz además de Tarija

y Chuquisaca. La mayor parte de sus operaciones se concentran en la ciudad de La Paz y El Alto, aunque va en crecimiento en Santa Cruz, cuenta con su oficina central y 63 puntos de atención donde desarrollan sus labores un total de 194 funcionarios.

**EFV La Primera**

| Puntos de Atención Financiera por Tipo | No. PAF | Personal Tiempo Completo en Cajas | Personal Total |
|--|---------|-----------------------------------|----------------|
| Oficina Central                        | 1       | 9                                 | 96             |
| Sucursales                             | 1       | 8                                 | 22             |
| Agencias Fijas                         | 21      | 61                                | 70             |
| Agencias Móviles                       | 0       | 0                                 | 0              |
| Cajeros Automáticos                    | 34      | 0                                 | 0              |
| Oficinas Externas                      | 3       | 3                                 | 3              |
| Oficinas Feriales                      | 0       | 0                                 | 0              |
| Otros PAF                              | 3       | 3                                 | 3              |

Fuente: EFV La Primera

Respecto al número de personal por PAF, la EFV tiene 63 PAF a nivel nacional, 1 más que el 2021, 84 personas contratadas a tiempo completo para atención en cajas y en total tiene 194 funcionarios.

En mayo de 2022 inicia operaciones la Ventanilla de Cobranzas, ubicada en instalaciones del Gobierno Municipal Autónomo de la ciudad de Santa Cruz, para facilitar el pago de impuestos municipales.

**3.2 Perfil financiero de la entidad**

El sistema cuenta con tres EFV y La Primera EFV es la de mayor tamaño en activos con 63,1% del sistema y asimismo en términos de cartera con 60,24%. En cuanto al patrimonio representa el 71,69% del total de las EFV.

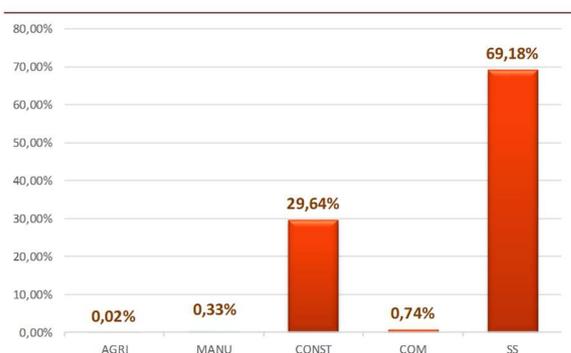
La Primera EFV presenta un mínimo incremento (1%) del total activo en la gestión 2022 al igual que el principal activo la cartera de créditos, aunque los resultados son positivos lo cual apuntala al patrimonio. La calificación de riesgo de emisor asignada por AESA Rating para la gestión 2022 es de **AA3** con perspectiva en desarrollo, significa que La Primera EFV cuenta con una alta capacidad de pago de sus obligaciones e implica suficiente calidad de crédito por lo que cuenta con una gestión de riesgos adecuada en relación con el segmento de mercado y entorno que afronta.

El 2022 continúa siendo un año dentro el ciclo de tendencia negativa de la economía, además de las repercusiones negativas de la pandemia y de la invasión rusa a Ucrania, en lo social se afrontaron dos paros importantes en Santa Cruz por lo que no se pudieron realizar colocaciones de cartera de manera regular, también tuvo repercusiones el cierre de fronteras del Perú.

La cartera de créditos disminuyó en 3,97% respecto al 2021, esto debido principalmente a eventos externos que afectaron la dinámica de las colocaciones.

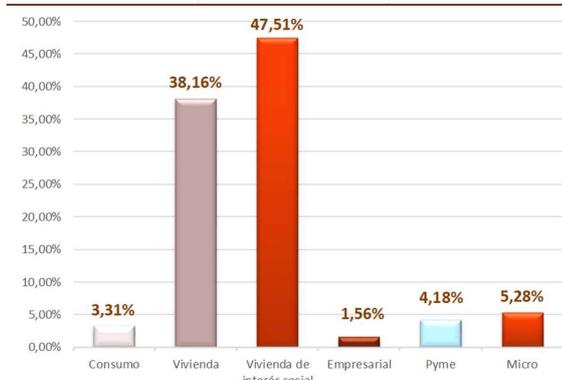
Durante la gestión 2022 los diferimientos de las cuotas de crédito, las prórrogas, reprogramaciones y refinanciamientos con periodo de gracia hicieron que se disminuyan las fuentes de fondeo naturales.

Por destino de crédito, las actividades de servicios son las que aglutinan la mayor parte de sus operaciones (69,18%), y construcción (29,64%).

**VL1 Cartera por Destino de Crédito**

Fuente: ASFI, Sistema Financiero. Elaboración: AR-LAT.

## VL1: Cartera por Tipo del Crédito



Fuente: ASFI, Sistema Financiero. Elaboración: AR-LAT.

Por tipo de crédito se observa una mayor concentración en vivienda.

Al 31 de diciembre de 2022, el 85,67% de su cartera está en vivienda (38,6% en vivienda y 47,51% en vivienda de interés social), el 5,28% en microcrédito, 1,56% en créditos empresariales, el 3,31% en créditos de consumo y el 4,18% en PYME.

Con relación al CAP a diciembre de 2022, como medida de solvencia de las entidades, es de 64,63% el segundo mayor entre las EFV y prácticamente sextuplica al mínimo requerido por ley, ello debido a que la cartera de créditos se halla respaldada con la garantía hipotecaria que pondera menor riesgo.

Es de relevancia para las EFV contar con un elevado soporte patrimonial debido a que su capacidad para acceder a recursos de capital ante eventos de alto riesgo es limitada y dependen fundamentalmente de la capitalización de utilidades de cada gestión.

Como se observa en el cuadro siguiente, la rentabilidad (ROA) presenta una mejor posición respecto al promedio del sistema de EFV debido a que el 2022 logra mejorar la utilidad.

| INDICADORES        | Descripción   | VL1    | Sistema EFV | Sistema Banca (múltiple) |
|--------------------|---|--------|-------------|--------------------------|
| Solvencia          | Patrimonio/Activo   | 28,96% | 25,49%      | 6,78%                    |
|                    | Coefficiente de Adecuación Patrimonial  | 64,63% | 51,88%      | 11,82%                   |
| Liquidez           | Disponib.+Inv.Temp. / Oblig.a Corto Plazo                                       | 45,40% | 40,49%      | 57,55%                   |
| Mora               | Cartera Vencida Total + Ejecución Total / Cartera Cartera Vigente Total/Cartera | 1,06%  | 1,60%       | 2,12%                    |
|                    |   | 98,94% | 98,40%      | 97,88%                   |
| Rentabilidad       | ROE   | 3,64%  | 3,67%       | 9,40%                    |
|                    | ROA   | 1,05%  | 0,93%       | 0,60%                    |
| Eficiencia         | Gastos de Administración / (Activo + Contingente)                               | 3,08%  | 3,23%       | 2,67%                    |
| Composición pasivo | Oblig.con el Público / Pasivo + Patrimonio                                      | 60,90% | 62,86%      | 69,15%                   |
|                    | Días de permanencia de los depósitos a plazo fijo                               | 338    | 520         | 951                      |

Fuente: Información financiera ASFI.

También cuenta con un nivel mayor de liquidez comparado con sus similares EFV y aunque por debajo del sistema bancario. La Primera EFV fondea más del 61% de sus activos mediante obligaciones con el público, siendo las cuentas en caja de ahorro el 90% de su fondeo y el restante con DPF cuyo plazo promedio es menor que del resto del sistema.

El índice de mora es menor que el resto de las EFV y que el sistema bancario, es un adecuado indicador considerando que la cartera reprogramada y reestructurada (medidas de alivio financiero por impacto de la pandemia) aún representan la tercera parte del total de la cartera.

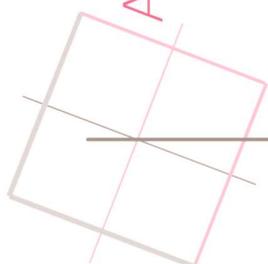
El indicador de eficiencia 3,08% está mejor que el promedio de EFV, aunque un tanto mayor comparado con el sistema bancario debido a un mayor volumen de créditos que se deben administrar en el segmento de mercado de las EFV.

Considerando las áreas de análisis del perfil financiero de la EFV se generan las siguientes conclusiones:

|                                    |  |
|------------------------------------|--|
| <p><b>AMBIENTE</b></p>             | <ul style="list-style-type: none"> <li>•Presenta una lenta recuperación de las variables macro económicas.</li> <li>•Se advierten nuevos riesgos por disminución venta de gas y el cambio climático. Se observan alteraciones del clima social.</li> <li>• Entorno normativo mantiene orientación a la función social la que condice con la vocación de La Primera EFV.</li> </ul> |
| <p><b>LIQUIDEZ</b></p>             | <ul style="list-style-type: none"> <li>•Alta competencia en el mercado de captaciones con tasas pasivas en alza. Expone mayor liquidez en relación al promedio de sus pares aunque no respecto a la banca.</li> <li>•La principal fuente de fondeo son las captaciones en caja de ahorro y presenta plazos de permanencia de depósitos menores que la banca.</li> </ul>            |
| <p><b>POTENCIAL DE RETORNO</b></p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>•Mejora la rentabilidad (ROA) respecto a sus pares.</li> <li>•La concentración en el sector vivienda y la tasa de interés de vivienda social presionan dicha rentabilidad.</li> </ul>   |
| <p><b>ACTIVOS</b></p>              | <ul style="list-style-type: none"> <li>•Crecimiento mínimo del total activo respecto al 2021.</li> <li>•Baja levemente la cartera de créditos aunque presenta mora controlada.</li> </ul>  |
| <p><b>CAPITAL</b></p>              | <ul style="list-style-type: none"> <li>•Nivel del CAP seis veces por encima de la norma, con buen margen para expansión.</li> <li>•Alta dependencia del nivel de resultados.</li> </ul>  |
| <p><b>ADMINISTRACIÓN</b></p>       | <ul style="list-style-type: none"> <li>•Nivel de eficiencia levemente mejor al promedio de sus pares. Aunque mayor que la banca por el esfuerzo administrativo en la gestión de montos pequeños en captaciones y cartera.</li> <li>•Cumple los lineamientos regulatorios.</li> <li>•Aplica criterios de sostenibilidad.</li> </ul>   |



## Gestión Social y Compromiso con la Sociedad



## 4. Compromiso Social

### 4.1 Misión y Visión

La Primera EFV ha formulado y aprobado su plan estratégico (P.E.) para el período 2022-2024, el plan considera las condiciones internacionales y nacionales emergentes de la crisis sanitaria sobre el desenvolvimiento económico del país y de los ajustes efectuados al marco regulatorio del sistema financiero, especialmente las medidas de alivio para los prestatarios que fueron debidamente cumplidas por La Primera EFV. En ese marco la entidad ha mantenido su vocación expresada en su misión y, conforme señala en su plan, también prevé que su accionar contribuya a la reactivación económica y productiva del país conforme a las disposiciones vigentes y orientada con los lineamientos de función social establecidos para las entidades en la Ley N°393.

La Primera EFV cumple con los reportes sobre función social en forma anual y presenta los informes anuales de Balance Social establecido por la Autoridad de Supervisión de Servicios Financieros (ASFI) al igual que la calificación del desempeño social.

La entidad tiene la casa matriz en La Paz y brinda servicios financieros en PAF distribuidas en zonas urbanas y periurbanas de los departamentos de La Paz, Santa Cruz, Cochabamba, Chuquisaca y Tarija.

El compromiso de La Primera EFV está expuesto en su misión y cuya declaración es la siguiente:

*Misión:*

*"RESPONDER A LA CONFIANZA DE LA COLECTIVIDAD INCENTIVANDO AL AHORRO FAMILIAR, DESTINADO A LA VIVIENDA Y NECESIDADES DEL HOGAR, GENERANDO VALOR AGREGADO PARA LOS CLIENTES Y USUARIOS A TRAVÉS DE SERVICIOS FINANCIEROS DE EXCELENCIA."*

El compromiso formulado por La Primera EFV parte del interés eminentemente social, orientando su accionar a las familias y sus necesidades, asimismo alude a un desempeño con eficiencia al plantear la generación de valor y servicios de excelencia.

*Visión:*

*"SER UNA ENTIDAD EFICIENTE Y SOSTENIBLE MANTENIENDO SU LIDERAZGO Y COMPETITIVIDAD MEDIANTE LA INNOVACIÓN DE SERVICIOS Y CONTRIBUYENDO A MEJORAR LA CALIDAD DE VIDA DE LA POBLACIÓN BOLIVIANA, PRINCIPALMENTE A TRAVÉS DEL FINANCIAMIENTO DE CRÉDITOS DE VIVIENDA."*

La visión institucional complementa el enfoque hacia el medio ambiente a través de la sostenibilidad para mantener el liderazgo y la competitividad mediante innovaciones que mejoren sus servicios y finalmente contribuyan a mejoras en la población o comunidad en la que desenvuelve sus actividades.

Considerando los objetivos estratégicos planteados por la entidad, estos pretenden avances en el mercado mediante la oferta y entrega de productos y servicios que mejoren la calidad de vida

de sus clientes de forma que, se infiere, realizan una competencia leal y en armonía con las prácticas de negocio justas, transparentes y conforme las regulaciones vigentes.

La entidad ha adoptado el enfoque del cuadro de mando integral (Norton y Kaplan) en su planificación, cubriendo con sus objetivos estratégicos las perspectivas de fortalecimiento del talento humano, la mejora de sus procesos en los servicios a satisfacción de sus clientes y usuarios, y consecuentemente, lograr que la captación y colocación de sus productos y servicios tengan un efecto positivo en su situación financiera.

En forma general los objetivos estratégicos del plan se encuadran dentro el triple objetivo de la RSE pues cuentan con objetivos económico financieros, también con objetivos de orden social orientados a los clientes y usuarios de sus servicios en la comunidad, al igual que a su personal y, finalmente, con objetivos de orden ambiental al considerar la automatización y digitalización progresiva de los procesos manuales que insumen productos como el papel, energía (en transporte de clientes hasta agencias), así como concientizar constantemente al personal en temas de 3R (reutilizar, reciclar y reducir).

Como parte del plan estratégico la entidad cuenta con un plan específico, conforme orientan los criterios de RSE establecidos en la normativa, expresando tres lineamientos transversales para su actuación los que son:

- i. Minimizar el Impacto ambiental.
- ii. Garantizar la transparencia con nuestros socios y la comunidad.
- iii. Asegurar la motivación y la implicación de los recursos humanos en la mejora continua del accionar de "La Primera" E.F.V.

El avance de las actividades y el grado de alcance de los objetivos definidos se realiza mediante el seguimiento anual y la respectiva difusión entre los niveles pertinentes de la organización tanto en reuniones a nivel estratégico donde informan los jefes de área a los directores cuanto en reuniones operativas de cada jefe con el personal de su área. Esta práctica redundante en la transparencia, coordinación y mejor colaboración entre áreas.

Las principales líneas de negocio son Créditos, Captaciones y Servicios (cobros o pagos de Luz, agua, telefonía, gas e impuestos), las que están bajo responsabilidad de la Jefatura de Créditos y la Jefatura de Operaciones, respectivamente. La Primera EFV también cumple con el servicio de pagos de bonos sociales establecidos por el gobierno central, facilitando los mismos en todas las zonas urbanas y periurbanas donde tiene presencia.

#### 4.2 Valores

El Código de Ética es revisado anualmente, con última aprobación el 22 de diciembre de 2022, este expone los valores morales que se reflejan también en los valores organizacionales y de conducta con la comunidad que están insertos en el plan estratégico (P.E.) y que rigen el actuar de la entidad, ellos son los siguientes:

| VALORES DEL CÓDIGO DE ETICA | VALORES ORGANIZACIONALES DEL P.E. | VALORES ADICIONALES EN EL P.E. DE LA FUNCIÓN SOCIAL |
|-----------------------------|-----------------------------------|---|
| a. Honestidad               | a. Eficiencia                     | a. Equidad  |
| b. Transparencia            | b. Transparencia                  | b. Compromiso                                       |
| c. Solidaridad              | c. Integridad                     | c. Inclusión  |
| d. Responsabilidad Personal | d. Responsabilidad                | d. Confiabilidad                                    |
| e. Respeto                  | e. Innovación                     | e. Seguridad  |
| f. Integridad               | f. Empatía                        |   |

Fuente: Código de Ética y Plan Estratégico 2022-2024.

Conforme señala el Código de Ética de La Primera EFV, "los valores definen, comprenden y se proyectan a todo aquello que se aprecia como bueno, valioso y deseable dentro de la Institución, en sus relaciones con sus socios, clientes y terceros, así como en su aporte en el desarrollo la sociedad." Con base en los valores ha definido principios que demarcan la forma de proceder de todos quienes son parte de la organización, facilitando así la prestación de servicios con criterios de inclusión y finalidad social, en forma prioritaria respecto al lucro. Remarquemos aquí, que esta entidad nació con base en el fomento sistemático del ahorro de los socios y sin priorizar el lucro.

El Código de Ética rige sobre los Socios, Directores, Fiscalizador Interno, Gerente General, Ejecutivos y funcionarios de La Primera EFV. Cuenta con el Comité de Ética, conformado por al menos dos (2) miembros del Directorio, el Gerente General, el Jefe del Departamento de Administración y Recursos Humanos y el Jefe Nacional del Departamento Legal, el cual además de velar por el cumplimiento normativo ético establecido debe conocer los casos de vulneración de los preceptos del código, el Estatuto, la normativa interna y las disposiciones legales que correspondan al ámbito ético.

El Comité de Ética cuenta con un procedimiento debidamente detallado para recibir denuncias mediante un Canal de Comunicación y Denuncias, así como para tramitar los expedientes de investigación y emitir las correspondientes resoluciones y las sanciones, cuando corresponda, de manera definitiva e inapelable.

La misión y visión es de amplia difusión mediante la página web institucional, medio virtual que ha mejorado progresivamente en su contenido, brindando transparencia a los grupos de interés. Durante la gestión se impartieron cursos específicos sobre el Código de Ética, se trataron además los temas éticos en los cursos de atención al cliente, al adulto mayor y a personas con discapacidades entre otros. La misión y visión son de conocimiento público en su página web aunque no están en la memoria anual.

De acuerdo con los antecedentes descritos La Primera EFV presenta en cuanto al compromiso con los valores sociales, a través de su misión, visión y valores el siguiente nivel:

- 5 Además de lo anterior, el código de conducta de la organización prevé la participación del personal, de los principales grupos de interés en su revisión y está sometido a control y auditoría periódicos. La responsabilidad de esas acciones está formalmente a cargo de un equipo en la organización. La misión y visión están orientadas al área económica, de mercado y explicita aspectos de responsabilidad social empresarial relacionados con su entorno específico.

- 4 La organización posee un código de conducta adaptado al contexto local, y capacita al personal para promover que los valores y principios se incorporen a los procesos de trabajo y a las actitudes / comportamiento de las personas. Tales acciones están formalmente a cargo de una persona o área responsable. La misión y visión están orientadas al área económica, de mercado y explicita aspectos de carácter social y ambiental relacionados con su entorno específico.
- 3 Los valores y principios de la organización existen en documento formal, que cuenta con proceso de difusión sistemático enfocado en el público interno bajo la responsabilidad de una persona o área responsable. La misión y visión están orientadas al área económica, de mercado y algunos aspectos de carácter social.
- 2 Los valores de la organización están formalizados en una carta de principios, aunque están levemente incorporados en los procesos de trabajo. La misión y visión están orientadas al área económica y de mercado.
- 1 No han considerado compromisos de carácter social y/o declaraciones que hagan referencia a aspectos de orden social y/o ambiental.

## 5. Gobierno Corporativo



### 5.1 Respeto a disposiciones y prácticas de gobierno de la entidad

La Primera EFV se rige por un Estatuto vigente desde el 19 de octubre de 2015, debidamente aprobado por la ASFI y por su Directorio, además del Código de Ética citado precedentemente cuenta con el Código de Gobierno Corporativo y el Reglamento Interno de Gobierno Corporativo.

#### Participación y Composición

En el marco de la Ley N°393 y cumpliendo con su Estatuto anualmente los directivos son elegidos mediante el voto individual de los socios/as, bajo el principio de un socio un voto independientemente del monto en certificados de capital con que cuenta. Esta es una diferencia relevante respecto a la práctica de las sociedades anónimas ya que La Primera EFV aplica un modelo democrático de gobierno que privilegia la participación de los socios respecto al valor monetario de sus certificados de participación.

En la gestión 2022 disminuyó mínimamente el número total de socios que fue de 48.898 y en el año 2021 fueron un número de 48.912; son socias mujeres 30.142 y hombres 18.756. Se celebraron Asambleas Generales en la gestión 2022 en dos oportunidades.

Los órganos de gobierno están debidamente conformados y definidos en el Código de Gobierno Corporativo y previendo por la independencia entre las áreas de gestión y control tienen roles debidamente diferenciados:

- La Asamblea de Socios como órgano de máxima decisión.
- El Directorio y Alta Gerencia como órganos de dirección, administración y representación.
- El Fiscalizador interno, la unidad de Auditoría Interna y el Comité de Auditoría como órganos de control.

El Directorio está compuesto por ocho miembros, dos administradores de empresas entre ellos uno es el presidente, un abogado como vicepresidente, tres ingenieros, un arquitecto y un contador público, todos con amplia trayectoria en empresas privadas y públicas de varios sectores como el bancario, industrial, salud, construcción, etc. En promedio tienen 25 años de trabajo y experiencia de 2 años promedio en el sector financiero.

La entidad aún no cuenta con una metodología de evaluación de gobierno corporativo por lo que el informe de gobierno corporativo no menciona la misma.

La estructura de apoyo a Directorio mediante Comités está conformada por los siguientes:

|   |   |
|---|---|
| ✓ Comité de Gobierno Corporativo        | ✓ Comité Técnico                                  |
| ✓ Comité de Seguridad Física            | ✓ Comité de Ética                                 |
| ✓ Comité de Gestión Integral de Riesgos | ✓ Comité Económico                                |
| ✓ Comité de Cumplimiento                | ✓ Comité Jurídico                                 |
| ✓ Comité de Auditoría                   | ✓ Comité de Créditos                              |
| ✓ Comité de Tecnologías de Información  | ✓ Comité Operativo de TI                          |
| ✓ Comité Electoral                      | ✓ Comité Mixto de Higiene y Seguridad Ocupacional |

Nota: Comités vigentes según norma ASFI, otras autoridades y disposiciones internas.

El Comité Electoral es un factor a destacar en la gobernabilidad de la institución puesto que la adecuada gestión del proceso eleccionario facilita que los socios ejerzan su derecho a voto y elijan personas idóneas conforme a la normativa vigente y en forma transparente. Es de importancia poner en relieve que el voto no está en función del capital de cada socio y que cada socio tiene derecho a un voto.

La estructura organizativa de La Primera EFV se caracteriza por su horizontalidad, la alta gerencia después del Gerente General se halla compuesta por jefaturas y son un total de 9 personas, todos tienen un perfil técnico profesional de las áreas económica, administrativa, auditoría, contaduría, abogacía y sistemas informáticos. En promedio tienen más de 25 años de experiencia profesional y experiencia más de 8 años en el sector financiero.

Con las directrices y aprobación del plan por el Directorio de la entidad, la gestión es dirigida por el Gerente General y las actividades de RSE por la Jefatura Nacional de Marketing de quien depende el Asistente de Marketing.

### Transparencia

En cumplimiento de la normativa vigente, La Primera EFV publica semestralmente sus estados financieros en medios de prensa de circulación nacional, incluyendo al fin de gestión el dictamen de auditoría externa que para el 2022 emitió opinión de razonabilidad de los estados financieros. Asimismo, los estados financieros se difunden a través de la memoria anual distribuida entre sus socios, la cual también contiene la carta de presidencia, la carta del fiscalizador interno e información sobre la gestión integral de riesgos y las actividades institucionales de apoyo social entre otros.

En la página web también pueden encontrarse sus memorias anuales, los informes de calificación de riesgo y desempeño social, así como su normativa sobre gobierno corporativo, código de ética, nómina de directores y ejecutivos, entre otros documentos de relevancia. Asimismo, presenta sus ofertas de productos y servicios financieros con el detalle suficiente para el consumidor financiero.

Por otra parte, a través de los reportes estadísticos y otros informes oficiales con diferente periodicidad dirigidos a la ASFI, esta autoridad hace pública dicha información y, junto a la reportada por las EFV y el sistema financiero, permite comparar su desenvolvimiento.

En la Asamblea General de socios, anualmente efectúan la rendición de cuentas y además de exponer y explicar los resultados de la gestión, hacen conocer las observaciones de las autoridades y sus respectivas soluciones, para aprobación de dicha instancia.

Los informes resultantes de las visitas de inspección de la ASFI facilitan la transparencia y seguimiento entre las áreas responsables que deben elaborar un plan de mejora y soluciones en respuesta a la matriz de observaciones que entrega dicha autoridad. La ASFI realizó una inspección ordinaria de Riesgo de Liquidez y Gobierno Corporativo con corte al 31 de diciembre de 2021 y que les fue entregada en abril del 2022. Los resultados observan aspectos que deben ajustarse tanto a las normas de la ASFI como a procedimientos internos establecidos por el directorio, relacionados con fallas en el registro de actas, sesiones no realizadas, ausencia de directores en alguna reunión y otros desvíos a manuales internos que deben ajustarse en los comités y directorio, Al respecto la entidad respondió con un plan con soluciones hasta el fin del primer semestre del 2022.

Por otra parte, la supervisión ejercida desde gabinete de análisis continuo de la ASFI emite correctivos y/o resoluciones orientadas a mejorar permanentemente sus sistemas de control.

La entidad ha emitido el informe de gobernabilidad requerido por norma, al igual que el informe de RSE, en ambos casos no reportan conflictos de interés.

La entidad cuenta con las políticas establecidas para el buen gobierno corporativo cuya relación también se hace conocer públicamente en la página web de la entidad.

La información y espacios, físicos y virtuales, para el desarrollo de actividades de los órganos de gobierno son los adecuados para apoyar su normal desenvolvimiento y toma de decisiones.

De acuerdo con los antecedentes descritos La Primera EFV presenta en cuanto a disposiciones y prácticas de buen gobierno corporativo el siguiente nivel:

- 5 Además de lo anterior, la alta administración (consejos y alta gerencia) incorpora criterios de orden socio ambiental en la definición y gestión del negocio y cuenta con canales para considerar y evaluar las preocupaciones, críticas y sugerencias de las partes interesadas en asuntos que las involucren, siguiendo una línea democrática desde la elección de sus autoridades.
- 4 Adicionalmente, también aseguran la integridad de otros informes para la toma de decisiones. Tiene políticas explícitas para promover el tratamiento adecuado al derecho de voto y tratamiento justo y equitativo a los socios, bajo un sistema democrático, con resultados monitoreados y evaluados periódicamente.
- 3 El consejo de administración o consultivo (o estructura similar) tiene compromisos, políticas explícitas (sg. ASFI) y mecanismos formales que aseguran la integridad de los informes financieros, priorizando la transparencia en los estados de cuentas y otras informaciones.
- 2 Además de actuar de acuerdo con la legislación vigente, tiene un consejo de administración o consultivo (o estructura similar) y los estados financieros son auditados por auditoría externa independiente.
- 1 No se tratan aspectos de gobernabilidad, aunque se presenten conflictos en la entidad.

## 5.2 Diálogo e Involucramiento con los Grupos de Interés (Stakeholders)

Las partes interesadas que La Primera EFV ha identificado, las cuales se consideran en sus políticas y procedimientos establecidos son:

|  |                                     |
|--|-------------------------------------|
| a) Socios                                    | f) Entidades Reguladoras (Gobierno) |
| b) Directores                                | g) Competencia                      |
| c) Trabajadores de La Primera EFV            | h) Comunidad                        |
| d) Consumidor Financiero (cliente y usuario) | i) Medio Ambiente                   |
| e) Proveedores                               |                                     |

La política de la entidad tiene como base la normativa vigente y expresa los principios que orientan su actuación y compromisos, con sus grupos de interés, de manera que se constituye en una guía del comportamiento socialmente responsable de la entidad.

La Primera EFV se adhiere plenamente a la Declaración Universal de los Derechos Humanos y destaca como parte de su gestión y accionar el respeto a las personas con discapacidad, el respeto a las personas adultas mayores y apoyar la lucha contra la violencia, en particular hacia las mujeres.

Los socios, conforme su política, deben contar con información veraz, transparente, oportuna e inmediata para permitir el adecuado ejercicio de sus derechos. Esto se realiza a través de canales de comunicación accesibles y, anualmente se informa a detalle y capacita a los socios para ejercer su derecho a voto de manera informada. La entidad destaca su compromiso de crear valor en el largo plazo para sus socios. Asimismo, los directores cuentan con información periódica como antecedente para realizar las reuniones mensuales y para la toma de decisiones en el marco de las disposiciones legales vigentes.

Los trabajadores de La Primera EFV son considerados el principal valor de la empresa y consecuentemente se establecen las condiciones para facilitar el desarrollo personal y profesional, mediante adecuadas condiciones de las herramientas e infraestructura necesaria para el desarrollo de sus labores, con capacitaciones acordes al mercado competitivo y eventos anuales de socialización entre el personal.

Durante el año no se dieron situaciones conflictivas, entre o con el personal, que representen pérdidas y/o efectos negativos para La Primera EFV o que no se hayan resuelto conforme a las previsiones normativas.

Consumidor Financiero este concepto agrupa clientes y usuarios de los servicios de la entidad que son atendidos en forma directa con personal de plataforma de servicios. Asimismo, brinda información por medios impresos (boletines mensuales y folletería), de radio y televisión para hacer llegar sus ofertas comerciales. En la página web se encuentran detallados los servicios y productos que oferta la entidad e incluye un simulador de créditos y asesoría por ese canal. Brinda acceso rápido a través de una app para realizar transacciones vía digital.

Cumpliendo las normas del regulador cuenta con el "Punto de Reclamo" donde el cliente mediante un formulario (también disponible en su página web) puede presentar quejas por los servicios. En la gestión 2021 tuvieron 108 reclamos y descendió a 98 en 2022.

Debe remarcarse que, en la gestión, producto de las actividades de orientación y mediante los enlaces disponibles en la página web las transacciones por medios virtuales han incrementado desde un centenar de usuarios a más de 4 mil usuarios.

Respecto a la competencia, la Primera EFV despliega sus actividades en el eje central de desarrollo urbano como es en Santa Cruz, La Paz, Cochabamba y en Tarija y Chuquisaca. Comparte el mercado con las principales entidades financieras del país ya que además de las dos entidades del mismo rubro que son, El Progreso EFV y La Promotora EFV, también la banca comercial compite con créditos para la vivienda. La Primera EFV mantiene su premisa de estar presente y gestionar sus relaciones y publicidad considerando criterios éticos y sin publicidad engañosa. Es parte del Comité de Marketing de la Asociación de Entidades Microfinancieras ASOFIN entidad que agremia a competidores con intereses comunes para la mejora de su desempeño en el mercado.

En relación con las Entidades Reguladoras La Primera EFV se desenvuelve como una institución autorizada desde 1964, posteriormente con el cambio de la Ley de Bancos y Entidades Financieras a la Ley de Servicios Financieros N°393 de 21 de agosto de 2013, fue transformada a EFV desde 2015. En ese marco legal cumple con todos los requerimientos de la ASFI respecto a la elaboración y envío de información. Cumplió con el pago de multas por retraso de información por un monto, menor a la gestión anterior, de Bs31.900 y recibió tres amonestaciones escritas.

La relación con la ASFI es continua mediante reportes de información, en aplicación de la normativa vigente. Reciben también guías u observaciones emergentes de la supervisión realizada desde gabinete y cuando la Autoridad realiza actividades de inspección in situ.

La relación con otras autoridades del sector como son el BCB y UIF, así como otras de los distintos municipios donde se localizan sus agencias, han sido desarrolladas en el marco de las respectivas normativas y no recibieron sanciones u observaciones al respecto.

Las adquisiciones a proveedores de servicios y productos son en su totalidad nacionales. En la gestión 2022 las compras sumaron un total de Bs9.346.447.

En las relaciones con los proveedores su política apunta a estimular la demanda de productos y servicios socialmente responsables, los contratos con proveedores contienen cláusulas de reserva y confidencialidad pertinentes, en la gestión analizada no se han dado situaciones de conflictos con los mismos.

La política respecto a la Comunidad tiene foco en la educación financiera, el conocimiento y fortalecimiento del aparato productivo de las comunidades en armonía con el medio ambiente.

De acuerdo con los antecedentes descritos La Primera EFV presenta en cuanto a diálogo e Involucramiento con los Grupos de Interés el siguiente nivel:

- |   |  |
|---|--|
| 5 | Por medio de utilización de herramientas y políticas específicas, dialoga e involucra a los grupos de interés en forma estructurada en reflexiones previas sobre sus actividades, procesos y acciones para prever, minimizar o eliminar los impactos socio ambientales negativos que podrá ocasionar la organización. Además de eso, una tercera parte revisa el cumplimiento del proceso de diálogo y compromiso. |
|---|--|

|   |  |
|---|--|
| 4 | Además de priorizar el diálogo constante con sus grupos de interés, adopta una estrategia de gestión de la información y conocimiento de los impactos socio ambientales negativos o positivos generados por sus actividades, los que sirven de base para la reorientación de políticas y/o procesos de gestión o producción.             |
| 3 | Conoce las debilidades y atributos relacionados a los principales grupos de interés; establece mecanismos de diálogo con los grupos de interés para remediar o apalancar potenciales impactos socio ambientales generados por sus actividades.   |
| 2 | Está consciente de la importancia del diálogo y del compromiso de los grupos de interés para el éxito del negocio y conoce los dilemas específicos y atributos de sus grupos de interés (empleados, clientes y consumidores, accionistas o inversionistas), aún no estableció canales formales de diálogo para mantener esas relaciones. |
| 1 | No se han tratado estos asuntos de manera que se formalicen conforme a normativa de la ASFI.   |

### 5.3 Informes y gestión del Control Interno

El Directorio define las actividades estratégicas de RSE mediante un plan, el Gerente General se encarga de dirigir conforme a dicho plan y supervisar la gestión de las actividades de RSE que se efectúan mediante la Jefatura Nacional de Marketing de la que depende el Encargado de RSE.

Las actividades de RSE son transversales a la organización por lo que se realizan labores de coordinación continua con las distintas áreas y de cuyo avance y cumplimiento emergen los informes respectivos. Los Directores reciben informes periódicos del avance de las actividades de RSE y también se dan a conocer las actividades en la memoria anual y mediante la web institucional para conocimiento de los socios.

La Primera EFV mide y controla el cumplimiento de su accionar responsable con los indicadores dispuestos en la norma de RSE y de Función Social los que reporta a la ASFI y hace pública la calificación de Desempeño Social y su Informe de RSE a través de la página web. El auditor interno revisa el cumplimiento de la normativa de la ASFI relacionada con la Responsabilidad Social Empresarial, Buen Gobierno Corporativo, Reglamento para contribuciones o aportes a fines sociales y no ha encontrado observaciones al respecto.

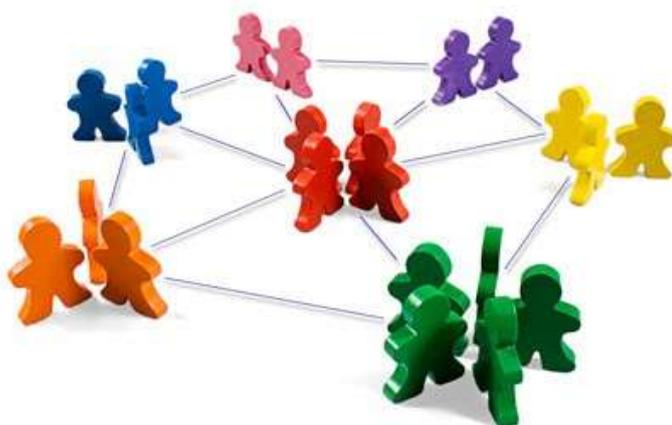
Anualmente reciben un informe de calificación de Desempeño RSE, para la gestión 2021 se tiene el efectuado por Aesa Rating SRL que presentó una calificación de 6,3 sobre 10, manteniendo este puntaje respecto a la gestión 2020.

El informe de Calificación de Desempeño Social de la gestión 2021 se hizo conocer a los Directores y Alta Gerencia y se derivaron a conocimiento del área responsable con las decisiones y recomendaciones consiguientes.

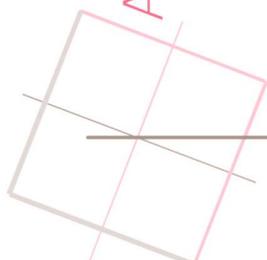
De acuerdo con los antecedentes descritos La Primera EFV presenta en cuanto a Informes y gestión del Control Interno el siguiente nivel:

|   |   |
|---|---|
| 5 | Se planifica con base en los indicadores/datos/informaciones de desempeño de los aspectos sociales; la información es compartida con las partes interesadas, con el fin de que las mismas sean comparables, confiables, y comprensibles y se alimente con dicha información el balance social de la empresa. Estas actividades son objeto de seguimiento anual dentro el plan de la unidad respectiva y el control del cumplimiento esperado. |
|---|---|

- 4 Cuenta con indicadores/datos/informaciones de desempeño para el monitoreo y reporte de los aspectos relacionados con la parte social, los que son utilizados en la toma de decisiones para el mejoramiento de las relaciones con los distintos grupos de interés. Estas actividades son objeto de seguimiento por parte de la unidad respectiva.
- 3 A lo anterior se adiciona que se han efectuado reportes iniciales con la información disponible en la entidad producto de revisiones periódicas a las actividades de RSE.
- 2 Está consciente de la importancia de incorporar indicadores/datos/informaciones de desempeño para monitoreo de lo relacionado con los aspectos sociales, con el fin de que las mismas sean de conocimiento de sus partes interesadas, aunque no se realizan revisiones y/o reportes a detalle de dicha información.
- 1 No se han tratado asuntos relacionados con la necesidad de hacer seguimiento y control de metas de orden social. No se realizan ejercicios de auditoría a las actividades RSE.



## Responsabilidad Social con Grupos de Interés Y respeto a los DDHH y Medio Ambiente



## 6. Empleados



La entidad financiera de vivienda "La Primera" cuenta con políticas y procesos formalizados que contribuyen a una buena gestión y administración del personal. Estas políticas incluyen valores organizacionales y estándares de conducta profesional que se espera de todo el personal con todos los grupos de interés de la entidad.

El Reglamento Interno de Trabajo, el Código de Ética, el Código de Conducta y el Código de Gobierno Corporativo, son políticas con las que cuenta la institución para gestionar de una forma eficiente el talento humano, todas estas políticas de manera conjunta establecen el marco de relacionamiento entre los trabajadores y la EFV y el marco en el que se desarrollan los procesos de reclutamiento, selección, compensación y desarrollo de los trabajadores.

La responsabilidad hacia el empleado es buena gracias a la existencia de políticas y procesos debidamente formalizados, con buen contenido social y que buscan generar bienestar y promover su desarrollo profesional.

### 6.1 Respeto y Participación con el Personal

Como se mencionó en puntos anteriores, el Plan Estratégico se desarrolló bajo el principio de la participación activa de los involucrados. Cada Jefe de departamento o unidad es responsable de su información en la elaboración del PE. En cada área se tienen reuniones con el personal para el desarrollo de los objetivos e indicadores. El PE se divulga a todo el personal a través de la intranet, correo electrónico y capacitaciones presenciales o virtuales.

El 78,5% del personal encuestado considera que entre el personal existe una cultura de rendición de cuentas y de transparentar sus actividades, el 9,2% considera que el parcial y el 12,3% que no.

La entidad tiene dos tipos de organización de trabajadores, dos Comités Mixtos de Seguridad e Higiene, conformados por dos empleados elegidos por la entidad y dos elegidos por sus colegas en una reunión, uno de los comités es encargado exclusivamente de temas referidos a la prevención y tratamiento de casos del COVID-19, el segundo dedicado a temas de mejoramiento de las condiciones de trabajo. Estos comités realizan informes trimestrales con todas las

actividades realizadas, mismos que son enviados al Ministerio de Trabajo. En cuanto a actividades de confraternización el 2022 tuvieron una cena por fin de año.

Los empleados no cuentan con mecanismos formales para transmitir quejas y/o sugerencias para que estas sean analizadas, evaluadas y utilizadas como insumo para la mejora de sus productos, servicios y procesos, sin embargo, es importante destacar que debido a la estructura plana de la organización el contacto de los trabajadores con sus inmediatos superiores es directa e inmediata.

En la encuesta realizada al personal, se observa que el 49,2% de los trabajadores perciben que no cuentan con canales de comunicación confidenciales para hacer conocer hechos que podrían afectar la dignidad de los funcionarios. El 36,2% perciben que si cuentan y el 14,6% parcialmente.

Asimismo, el 55,4% percibe que la Dirección mantiene un buen relacionamiento y un diálogo transparente con los líderes de área. El 23,8% percibe que es parcial y el 20,8% percibe que no.

La entidad cuenta con un procedimiento para denunciar contravenciones al Código de Ética. Se aplican sanciones de acuerdo a los procedimientos establecidos en la normativa interna. Se tienen establecidas las instancias y mecanismos de denuncias para resolver contravenciones en el Reglamento de Régimen Disciplinario.

El 67,7% del personal encuestado considera que la dirección toma acciones disciplinarias apropiadas en respuesta a las desviaciones del Código de Ética. El 16,9% considera que esto es parcial y el 15,4% considera que no se toman acciones.

De acuerdo a la estructura organizacional los canales con los que cuenta la entidad para informar a los trabajadores respecto a sus derechos y obligaciones son: intranet, memorándum, circular y capacitaciones virtuales y/o presenciales.

El 73,8% del personal encuestado conoce cuáles son sus derechos y obligaciones, el 19,2% conoce parcialmente y el 6,9% no conoce.

El 50% de los trabajadores encuestados considera que la Dirección ha propiciado la creación de un comité de ética para vigilar, difundir y tratar las cuestiones relacionadas con la ética funcionaria, 36,2% considera que no y 13,8% parcialmente.

De acuerdo con los antecedentes descritos la entidad presenta en cuanto a respeto y participación del personal el siguiente nivel:

- 5 Se cuenta con un canal de comunicación consolidado con los empleados, a través del cual se les informa de resultados relativos a los objetivos estratégicos pertinentes con sus labores. Los representantes de los empleados participan en los comités de gestión o en las decisiones estratégicas de orden laboral y mantienen comunicación regular con los miembros del gobierno corporativo.
- 4 Se reúne periódicamente con los sindicatos u otras asociaciones de empleados para oír sugerencias y negociar reivindicaciones. Tiene un proceso estructurado de discusión y análisis de la información general, de orden laboral y de resultados de gestión, con el objetivo de prepararlos para que apoyen en las decisiones estratégicas.
- 3 Con base en el cumplimiento de normativa interna permite la actuación de los sindicatos u otras asociaciones de empleados en el sitio de trabajo. Comparte con los empleados información general y de orden laboral. Cuenta con mecanismos para recibir posturas, preocupaciones, sugerencias y críticas de los funcionarios.

- 
- |   |   |
|---|---|
| 2 | Se relaciona amistosamente con los empleados involucrados en actividades sindicales u otras asociaciones de empleados y comparte información general sobre la empresa (historial, misión, visión, políticas, organigrama, mercados, principales aliados, clientes etc.) |
| 1 | No ejerce presión sobre los empleados involucrados en actividades sindicales u otras asociaciones de empleados ni comparte información de la entidad con los empleados  |
- 

## 6.2 Respeto al Individuo

### 6.2.1 Valoración de la Diversidad

En línea con su estrategia inclusiva la EFV realiza acciones que promueven el respeto al individuo. A través de sus políticas se declara contraria a comportamientos discriminatorios y al acoso sexual, como reflejo de sus valores de equidad y respeto.

La EFV incluye la prohibición a cualquier tipo de discriminación en sus políticas, garantiza el cumplimiento de la legislación laboral vigente, respeta la Declaración Universal de los Derechos Humanos y cumple con la Ley General del Trabajo.

El Código de Ética, entre otras establece el propósito de fortalecer las sanas prácticas en las relaciones personales, fomentar el respeto, la colaboración y solidaridad entre los trabajadores, favoreciendo a un clima laboral adecuado. Por su parte el Código de conducta incluye conductas hacia otros públicos de interés, hacia el ambiente laboral y la conducta con otras entidades.

Estas políticas son difundidas a todos los trabajadores a través de la intranet, se les entrega de forma física y se realizan capacitaciones internas al personal sobre cultura y ética.

El 81,5% del personal encuestado considera que no se observaron actos de personas que sean discriminadas por su edad, género, raza, religión, discapacidad, ideología política, etc., el 11,5% considera que si y el 6,9% parcialmente.

La contratación de personal se basa en la calificación de competencia, sin discriminación de raza, color, religión, sexo o edad. En el reclutamiento se capacita al personal en el Código de Ética y Código de Conducta mismos que están a disposición de todo el personal en la intranet.

El 69,2% del personal encuestado considera que la entidad cuenta con políticas para evitar que las personas sean discriminadas por su edad, género, raza, religión, ideología política, etc., el 16,9% considera que no y el 13,8% parcialmente.

El plan de capacitación al personal está alineado con la Misión, Visión y Valores y a los objetivos estratégicos de la entidad, se desarrollan capacitaciones específicas enfocadas a procesos del giro de negocio de la entidad. Durante el 2022 se realizó capacitación en Código de Ética y Código de Conducta dirigida a todo el personal y Directores.

## EFV La Primera

|  | 2022  | 2021  |
|--|-------|-------|
| Total de personal                                | 194   | 197   |
| Total de personal permanente                     | 194   | 197   |
| Total de personal a contrato                     | 0     | 0     |
| Nuevos (altas) personal en el período            | 13    | 11    |
| Bajas personal en el período                     | 16    | 17    |
| Horas Trabajadas por Mujeres (promedio semanal)  | 40,0  | 40,0  |
| Horas Trabajadas por Hombres (promedio semanal)  | 40,0  | 40,0  |
| Total menores de edad Trabajadores               | 0     | 0     |
| Total trabajadores con discapacidad              | 1     | 1     |
| Total Trabajadores con Beneficios Sociales       | 194   | 197   |
| Mujeres Trabajadoras con Beneficios Sociales     | 76    |       |
| Horas de Capacitación promedio por Trabajador    |       |       |
| Alta Gerencia                                    | 10    |       |
| Mandos Medios                                    | 423   |       |
| Niveles Operativos                               | 1.402 |       |
| Tasa de Rotación de Personal anual               | 8,25% | 8,63% |
| Mujeres  | 5,15% | 3,55% |
| Hombres  | 3,09% | 5,08% |
| Calificación Promedio de Evaluación de Desempeño |       |       |
| Mujeres  | n.d.  | n.d.  |
| Hombres  | n.d.  | n.d.  |

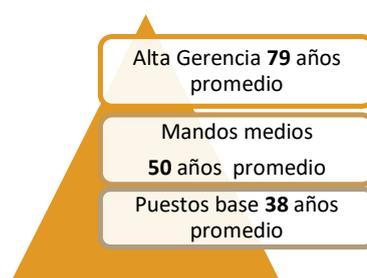
Fuente: EFV La Primera

El 44,6% de las personas encuestadas considera que el Código de Ética ha sido difundido mediante talleres o reuniones para explicar su contenido, el 32,3% considera que no y el 23,1% parcialmente.

La EFV promueve el respeto a las personas con discapacidad en el marco de lo establecido en la Ley General para Personas con Discapacidad. De la información proporcionada por la entidad se observa que el 2022 cuenta con 1 trabajador que tiene discapacidad auditiva y verbal, y una antigüedad mayor a 40 años en la entidad.

Todo el personal es permanente. Por otra parte, las horas promedio semanales trabajadas al año por hombres y mujeres son 40, esto en línea con lo establecido en la Ley General de Trabajo. Todos los trabajadores cuentan con beneficios sociales. No trabajan menores de edad. Entre el año 2021 y 2022 el número de personal de la EFV disminuye en 1,5%.

El 2022, la media de la edad para personal de la Alta Gerencia es de 79 años, para mandos medios 50 años y para puestos de base 38 años.



De acuerdo con los antecedentes descritos la entidad presenta en cuanto a Valoración de la Diversidad el siguiente nivel:

- 5 Extiende esas acciones en sus áreas de influencia y participa en actividades de la comunidad para la valoración de la diversidad.
- 4 Realiza orientación y capacitación sobre el tema y cuenta con mecanismos para identificar áreas problemáticas que le permitan establecer condiciones de equidad con su personal, clientes, proveedores y comunidad.
- 3 Promueve la diversidad por medio de normas escritas que prohíben prácticas discriminatorias negativas, regulando los procesos de selección, admisión y promoción y movilidad interna, orientando sobre el encaminamiento de posibles denuncias.
- 2 Cumple la legislación relacionada a la discriminación y evita comportamientos discriminatorios o que no promuevan igualdad entre las partes.
- 1 No considera el enfoque de diversidad como relevante.

### 6.2.2 Compromiso con la Promoción de la Equidad de Género

La EFV promueve un ambiente de no discriminación y equidad de género. El 2022 el 39,2% del personal de la entidad es mujer y el 60,8% hombre.



De manera explícita, las políticas de la EFV no hacen referencia a la promoción de equidad de género. Sin embargo, el Código de Ética y el Código de Conducta promueven un trato igualitario a todo nivel. Promueve el cumplimiento de la Ley Integral 348 que garantiza a las mujeres una vida libre de violencia y en la práctica se observa que la entidad promueve la equidad de género.

Respecto a la conformación del Directorio, está conformado por 8 socios, todos hombres. En cuanto al personal de la EFV, en la Alta Gerencia hay un trabajador hombre, en Mandos Medios 9 hombres, y en niveles Operativos 108 hombres y 76 mujeres.

#### VL1: Cuadro de Personal

| 2022                      | N° Trabajadores |         | Rango Edad |     |
|---------------------------|-----------------|---------|------------|-----|
|                           | Hombres         | Mujeres | Min        | Max |
| <b>Directivos</b>         | 8               | 0       |            |     |
| <b>Alta Gerencia</b>      | 1               | 0       |            | 79  |
| <b>Mandos medios</b>      | 9               | 0       | 34         | 67  |
| <b>Niveles Operativos</b> | 108             | 76      | 23         | 72  |

Fuente: Información proporcionada por VL1.

De acuerdo con los antecedentes descritos la entidad presenta en cuanto a Compromiso con la promoción de la equidad de género el siguiente nivel:

- 5 Además de mantener programas de desarrollo profesional para mujeres, con el fin de lograr equidad de género en liderazgos, se esfuerza para que la actitud de promover la equidad de género se replique en su área de influencia participando en programas de su comunidad para valoración de la mujer.
- 4 Adicional a lo anterior, hace conocer sus acciones para promover la equidad de género, expresada en políticas formales de gestión de las personas que garanticen oportunidades iguales para mujeres y hombres en los procesos de admisión, promoción, movilidad, y carrera interna.
- 3 Cuenta con políticas generales para promover la equidad de género, así como detectar necesidades o áreas críticas en relación a la equidad de género. Utiliza esa información para promover acciones afirmativas y reforzar las campañas de concienciación.
- 2 Sigue la legislación del país que prohíbe la discriminación en el mundo laboral y asume internamente una postura contraria a cualquier tipo de prejuicio al respecto.
- 1 No considera relevante la equidad de género dentro de la entidad.

## 6.3 Trabajo Decente

### 6.3.1 Política de Remuneración, beneficios y carrera

La política de remuneración de la EFV está alineada a la estrategia del negocio y a la normativa legal vigente, las remuneraciones tienen directa relación con las funciones que cada colaborador realiza en la institución y sus niveles de responsabilidad. Todos los trabajadores tienen un contrato formal. La entidad cumple con todos los beneficios legales que corresponden a los empleados.

La escala salarial se define por categorías y niveles. Por similar tarea las mujeres perciben la misma remuneración que los hombres. El 2022 se pagaron doce sueldos, dos primas y un aguinaldo. Los salarios de la entidad son competitivos respecto a los del mercado, el menor sueldo que se paga es superior al salario mínimo nacional. En el área de cajas se da un bono de falla de cajas, y el pago de horas extras por atención al público en horario extraordinario. Los procuradores reciben bonos de movilidad, y se da un bono de cobranza a los cobradores de manera mensual. Los jefes de agencia de las regionales de Cochabamba, Santa Cruz y Tarija reciben bono de vivienda.

Con base en la información de la EFV se observa, que entre el 2021 y 2022 no hubo una variación significativa en la distribución de los salarios de todo el personal de la entidad.

La relación entre la remuneración total anual para el individuo mejor pagado de la EFV respecto a la remuneración promedio anual total de todos los empleados es de 6,86. La relación del porcentaje de aumento en la remuneración total del individuo mejor pagado respecto al porcentaje de incremento promedio en la remuneración total anual para todos los empleados (excluyendo a la persona mejor pagada) es de 11,79. El haber básico promedio pagado por la EFV al 31 de diciembre de 2022 alcanza a Bs. 2.320 que corresponde a 1,03 veces el salario mínimo nacional establecido por el gobierno del Estado Plurinacional de Bolivia.

Respecto a la relación entre el salario mínimo percibido por hombres y el salario mínimo percibido por mujeres, en general no se observa diferencias significativas.

Cuenta con una política de incentivos para el personal, misma que está incluida en el manual de gestión de recursos humanos y administración, los incentivos están en función a resultados positivos que se obtengan en la entidad.

Considerando que las entidades de intermediación financiera tienen normado crear productos o servicios de calidad para los respectivos segmentos que atienden, se hace necesario fomentar a los colaboradores con incentivos que les motive a innovar en sus respectivas áreas de trabajo dentro de la entidad.

De acuerdo a información proporcionada por la EFV, el 2022 no hubo trabajadores promocionados. En cuanto a trabajadores desvinculados de 16, 10 son mujeres y 6 hombres. De los 13 trabajadores contratados, 12 son hombres y 1 mujer. Entre 18 a 30 años hay 7 hombres y 1 mujer, entre 31 a 60 años son 5 hombres.

En cuanto a personal rotado, durante el 2022 fueron 16, de los cuales, 10 son mujeres y 6 hombres. 3 hombres y 3 mujeres están entre 18 a 30 años y 3 hombres y 7 mujeres entre 31 a 60 años.

| Personal Promocionado  | Personal Rotado   | Personal Desvinculado   | Personal Contratado   |
|--|---|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>•Hombres: 0</li> <li>•Mujeres: 0</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>•Hombres: 6</li> <li>•Mujeres: 10</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>•Hombres: 6</li> <li>•Mujeres: 10</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>•Hombres: 12</li> <li>•Mujeres: 1</li> </ul> |

De acuerdo con la información proporcionada por la EFV, se observa que la tasa de rotación el 2022 es de 8,25%. Para mujeres el 2022 e de 5,15%, poco mayor a la tasa de rotación del 2021 (3,55%). Respecto a la tasa de rotación para hombres el 2022 es de 3,09% y el 2021 era 5,08%. La tasa de rotación se mantiene baja gracias a los esfuerzos que realiza la entidad.

Durante el 2022, no realizaron encuestas formales de satisfacción al personal, para evaluar el clima laboral, sin embargo, la entidad cuenta con dos Comités de Salud y Seguridad Ocupacional que se encargan de recoger las inquietudes referidas a este punto.

Para promover un adecuado clima laboral, la EFV se preocupa porque los ambientes de trabajo cuenten con las condiciones necesarias para que el personal desarrolle de manera cómoda sus actividades, otorgándoles el espacio suficiente, y los muebles y equipos necesarios. Durante el 2022 realizaron mantenimiento en las instalaciones de las oficinas a nivel nacional (iluminación, pintado, arreglos, chapas, etc.), asimismo realizaron arreglos en el Mezanine de la oficina central; compraron nuevos equipos de computación, estufas, máquinas de calcular, sillas entre otros, para estas compras se consideró que los mismos sean amigables con el medio ambiente y por ende con la salud de los funcionarios. Para la desinfección de ambientes usaron diferentes productos químicos recomendados (amonio cuaternario y los fumigadores necesarios para su aplicación a las superficies de las instalaciones).

Para el 51,5% de los trabajadores en la EFV se promueve un adecuado clima laboral y de relación armónica dentro de la entidad, equilibrando los intereses de la entidad y del personal. El 19,2% considera que esto es parcial y el 29,2% que no se promueve.

El 58,5% considera que se promueve el trabajo en equipo, la participación, el involucramiento y el sentido de pertenencia de los trabajadores, el 16,9% considera que es parcial y el 24,6% considera que no se promueve.

La antigüedad promedio del personal en la entidad es de 11 años, aspecto que ratifica la estabilidad laboral.

Respecto a las comunicaciones internas entregadas al personal, todas son casos de llamadas de atención a funcionarios (44), mismas que se deben a incumplimiento en las tareas asignadas, mala atención a clientes, retraso en el ingreso, inasistencia a cursos de capacitación, no presentación de baja médica. Durante el 2022 no enviaron comunicaciones de felicitación. Asimismo, respecto a otros instructivos, se difundieron 353 documentos a través de 23 correos electrónicos enviados a jefes de departamento, jefes de agencia y trabajadores responsables de su ejecución.

**VL1: Comunicaciones internas entregadas al Personal**

|   | 2022          |               |                    |
|---|---------------|---------------|--------------------|
|   | Alta Gerencia | Mandos Medios | Niveles Operativos |
| Llamada de Atención   | 0             | 0             | 44                 |
| Felicitación  |               |               |                    |
| Otros: instructivos por diferentes motivos, entrega de manuales, etc. |               |               |                    |

Fuente: Información proporcionada por VL1

De acuerdo con la encuesta realizada al personal, el 72,3% percibe que no se dan reconocimientos por el buen desempeño de los trabajadores, el 16,2% percibe que es parcial y solamente el 11,5% percibe que si se dan reconocimientos.

Una vez al año la EFV realiza evaluaciones de desempeño a todo el personal, estas evaluaciones se utilizan para retroalimentar y mejorar el desempeño del personal.

El 54,6% de los trabajadores encuestados percibe que las evaluaciones de desempeño laboral son objeto de retroalimentación, el 26,9% perciben que no lo son, y el 18,5% son parcialmente.

De acuerdo con los antecedentes descritos la entidad presenta en cuanto a política de remuneración, beneficios y carrera el siguiente nivel:

- 5 Adicionalmente a lo anterior, establece mecanismos para que sus representantes tomen conocimiento y participen en la formulación de políticas de compensación, prestaciones, y desarrollo profesional.
- 4 Valora competencias potenciales, estimulando a los empleados por medio de la remuneración, la inversión en su desarrollo profesional y teniendo en cuenta su capacidad futura de crecimiento y desarrollo de carrera con base en las nuevas habilidades.
- 3 Estimula a los empleados por medio de la inversión en su desarrollo profesional, según políticas y teniendo en cuenta las habilidades necesarias para su desempeño actual.
- 2 Respeta y en la medida de sus posibilidades económicas tiende a mejorar los pisos salariales firmados con los sindicatos o impuestos por el gobierno.
- 1 No mejora niveles salariales, excepto si es por disposiciones legales, no considera la capacitación del personal como relevante.

**6.3.2 Cuidados de la Salud y Condiciones Laborales**

La entidad cumple con las obligaciones legales en cuanto a seguridad y salud laboral, en cuanto a las acciones que toma para asegurar buenas condiciones de trabajo y buena salud de sus empleados, cuenta con un Comité de Salud y Seguridad Laboral y cumple con exigencias legales.

En cuanto a los beneficios que brinda la entidad en materia de salud todos los funcionarios a tiempo de su contratación son afiliados a las cajas de salud y se realizan los aportes que las disposiciones legales sociales exigen, cuenta con una Póliza de Seguro privado contra accidentes contratada por la entidad para todos los trabajadores. Para cuidar la salud e integridad de los empleados, la entidad ha establecido las siguientes medidas: no es permitido fumar dentro de

las oficinas, se distribuyen sanitizadores y desinfectantes para manos a todos los empleados de la entidad. Se otorgan permisos a los empleados (sin cargo a vacaciones) para que puedan atender a citas médicas o cuando tengan que hacerse análisis o exámenes médicos. Se hace seguimiento al trato que reciben los empleados en la Caja de Salud de la Banca Privada. Se difunden los diferentes comunicados que hace llegar la Caja de Salud. Por otra parte, entrega al personal de cajas bolsas de leche para desintoxicación.

Para los casos de embarazo y maternidad se da cumplimiento a lo establecido por Ley, asimismo a las madres que recién dieron a luz, además de los periodos pre y post parto que indica la ley, se les otorga sus vacaciones para que puedan atender el mayor tiempo posible a los recién nacidos.

Realizan capacitaciones internas y externas en seguridad y salud laboral de acuerdo a lo establecido en el Plan de Capacitación. En cuanto a Vivienda, a los Jefes Regionales se les paga bono de vivienda.

Para el 58,5% del personal encuestado en la entidad se toman medidas preventivas para evitar accidentes de trabajo, enfermedades profesionales, más allá de las exigencias legales. El 21,5% considera que no y el 20% parcialmente.

El 57,7% considera que la entidad no promueve actividades de vida saludable entre sus trabajadores, el 9,2% considera que es parcial y el 33,1% que si promueve.

Para el 64,6% la entidad capacita en salud y seguridad laboral a los trabajadores, el 13,1% percibe que no y el 22,3% parcialmente.

En cuanto a un adecuado balance entre la vida laboral y familiar de los trabajadores, existe una cultura de respeto a los horarios laborales y algunos permisos y licencias para atender emergencias y/o trámites personales.

Para el 50,8% de los empleados encuestados la entidad NO promueve esta situación. Sólo para el 27,7% de los encuestados si promueve un adecuado balance entre la vida laboral y familiar, para el 21,5% parcialmente.

De acuerdo con los antecedentes descritos la entidad presenta en cuanto a Cuidados de la salud y condiciones laborales el siguiente nivel:

|   |  |
|---|--|
| 5 | Además de lo anterior, releva información respecto al desempeño relacionada a condiciones laborales, salud y seguridad con la participación de los empleados, incluyendo los resultados en la planificación estratégica y los divulga ampliamente. |
| 4 | Posee indicadores para monitorear los planes y metas para superar los estándares promedio en salud, seguridad y condiciones de trabajo en su sector.   |
| 3 | Desarrolla campañas regulares de concienciación, evidenciando áreas críticas en forma preventiva.  |
| 2 | Cumple las obligaciones legales y tiene planes y metas para alcanzar niveles de bienestar en salud, seguridad y condiciones de trabajo en su sector.   |
| 1 | Se limita al cumplimiento mínimo de las exigencias normativas vigentes.  |

### 6.3.3 Compromiso con el Desarrollo Profesional

El personal recibe capacitación efectiva apropiada para sus funciones, según un plan formal de capacitación y un presupuesto específico.

El principal objetivo de la EFV es mejorar las cualificaciones, conocimientos y competencias de los trabajadores, 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.

Respecto al Plan de Capacitación al personal, durante el 2022, se realizaron 26 capacitaciones internas y externas cumpliendo en un 100% lo programado para la gestión. Se realizaron capacitaciones en protección al cliente y punto de reclamo, plan de continuidad del negocio, clima laboral y medio ambiente, gestión de auditoría interna, atención al cliente con calidad y calidez, gestión de riesgo operativo, prevención y detección de LGI, FT y/o DP, prevención y cumplimiento de la legitimación de ganancias ilícitas, gestión integral de riesgos, riesgo de liquidez y de mercado, gestión de riesgos en la seguridad de información, ordenes de retención, suspensión de retención y retención de fondos, código de ética, código de conducta, RSE, salud de los trabajadores, dos idiomas nativos.

Las capacitaciones están orientadas a promover el ahorro y crédito y el bienestar de los trabajadores y los clientes, entre otras, busca mejorar la calidad de atención con calidez a todos los socios y usuarios de la institución.

Para el 49,2% del personal encuestado, la entidad promueve y facilita el entrenamiento, la capacitación y el desarrollo profesional de sus trabajadores en todos los niveles de la entidad, el 23,8% percibe que esto es parcial y el 26,9% percibe que no promueve.

Durante el 2022, entre otras se capacitó a 52 empleados en materia de "El Buen Trato a Personas con Discapacidad", en "Atención a personas Adultas Mayores con trato preferente, a 35 empleados se los capacitó en "Atención al Cliente con Calidad y Calidez", a 27 empleados en un Taller sobre la Discriminación.

En el reclutamiento se capacita al personal en el Código de Ética y posteriormente en las capacitaciones sectoriales.

En la encuesta que se realizó al personal se observa que el 68,5% de los empleados encuestados percibe que la entidad promueve la capacitación continua a los empleados de atención al público para una relación ética y de respeto a los derechos del cliente financiero, para el 19,2% esta acción es parcial y para el 12,3% no promueve.

Durante el 2022 se capacitó a todos los trabajadores de la entidad. En promedio a nivel de Directorio y Alta Gerencia tuvieron 10 horas de capacitación, a nivel de los Mandos Medios tuvieron en promedio 423 horas de capacitación y a niveles Operativos tuvieron en promedio 2.803 horas de capacitación, hombres 1.752 horas y mujeres 1.051 horas en promedio.

Para el 53,8% del personal encuestado, la entidad los capacita en propósitos y formas para conservar y mejorar el medio ambiente. Por otra parte, solamente el 26,2% considera que se los capacita en propósitos y formas para generar una mayor integración de la entidad con la comunidad y realizar acción social de apoyo a las necesidades de la zona donde está ubicada la entidad.

**EFV La Primera**

| <b>GASTOS DE PERSONAL</b>                        | <b>Bs.</b> | <b>%</b> |
|--|------------|----------|
| Remuneraciones a directores y síndicos           | 3.590.634  | 9,02%    |
| Sueldos, salarios y bonos                        | 22.586.075 | 56,72%   |
| Horas extras                                     | 254.911    | 0,64%    |
| Asignaciones fallas de caja                      | 745.187    | 1,87%    |
| Viáticos   | 25.972     | 0,07%    |
| Aguinaldo y primas                               | 5.925.988  | 14,88%   |
| Compensación vacaciones                          | 158.576    | 0,40%    |
| Asignaciones familiares                          | 0          | 0,00%    |
| Indemnizaciones por antigüedad                   | 1.939.951  | 4,87%    |
| Incentivos                                       | 0          | 0,00%    |
| Desahucio  | 0          | 0,00%    |
| Personal contratado                              | 130.787    | 0,33%    |
| Honorarios a profesionales y técnicos            | 0          | 0,00%    |
| Otras retribuciones                              | 0          | 0,00%    |
| Aportes por cargas sociales                      | 3.957.769  | 9,94%    |
| Intereses y recargos por cargas sociales         | 0          | 0,00%    |
| Refrigerios                                      | 312.808    | 0,79%    |
| Uniformes  | 0          | 0,00%    |
| Capacitación                                     | 26.859     | 0,07%    |
| Depreciación y desvalorización de bienes para us | 0          | 0,00%    |
| Otros servicios al personal                      | 162.000    | 0,41%    |

Fuente: ASFI

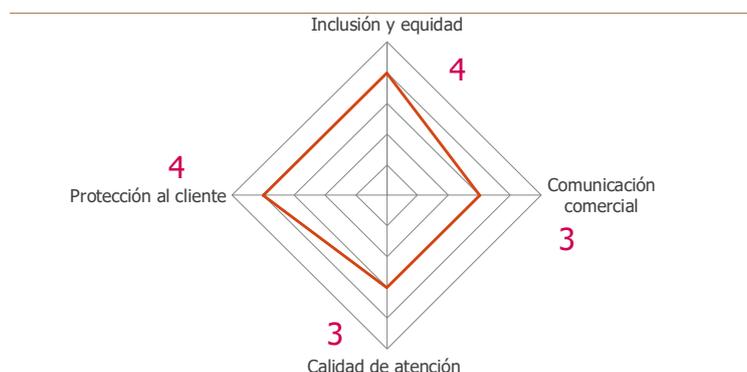
Respecto la distribución del gasto de personal de la EFV, la mayor concentración del gasto está en sueldos y salarios y bonos, que representan el 56,72% de los gastos de personal, las remuneraciones a directores y síndicos alcanzan al 9,02% del gasto de personal; los aportes por cargas sociales representan el 9,94%.

En este cuadro se puede observar que la capacitación tiene una participación marginal en el gasto de personal (0,07%), las capacitaciones son internas y externas, esto permite que se reduzca el gasto en capacitaciones, asimismo la entidad forma parte de ASOFIN que les brinda capacitaciones en temas de interés para el sector.

De acuerdo con los antecedentes descritos la entidad presenta en cuanto a compromiso con el desarrollo profesional el siguiente nivel:

- 5 Adicionalmente a lo anterior, cuenta con un proceso sistemático de detección de necesidades de mejora en la prestación de servicios, consultando tanto a empleados como a clientes, reflejando los resultados en el incremento del valor del servicio para el cliente.
- 4 Promueve la capacitación continua y productiva, con base en la detección de necesidades en el proceso de evaluación de desempeño, desarrollando metodologías apropiadas a los distintos niveles de la organización que fomentan el trabajo de equipo y la mejora del servicio al cliente.
- 3 Mantiene actividades de capacitación productiva y fomenta/premia los esfuerzos del personal por la mejora de sus conocimientos calificados en niveles destacables.
- 2 Promueve actividades de entrenamiento puntuales, con el foco centrado en el desempeño de tareas específicas, exigiendo niveles de aprobación/participación.
- 1 La capacitación se realiza en cumplimiento a la normativa vigente.

## 7. Clientes



La EFV tiene como objetivo mejorar la calidad de vida de sus socios y clientes, para esto cuenta con créditos destinados a vivienda, ya sea para construcción, mejora, ampliación y/o refacción de su vivienda actual o para la compra de terreno, casa o departamento.

En línea con su principio de inclusión financiera, cuenta con requisitos sencillos para tener una cuenta de ahorro, microcréditos, tiene cajeros trasnochadores, brinda atención a personas discapacitadas y adultos mayores, cuenta con infraestructura adecuada para atender a personas con discapacidad, personas adultas mayores y otros que se encuentran de alguna manera en desventaja respecto al grueso de la población. Es importante destacar que el personal ha sido capacitado en trato a personas con discapacidad y trato preferencial a personas adulto mayores.

El área de créditos realiza reuniones y capacitaciones constantes para brindar un trato respetuoso al cliente y usuario financiero, en las que permanentemente se reitera la importancia del trato con calidad, calidez y respeto que se debe brindar a toda persona que ingresa a las oficinas de la entidad.

Promueve el desarrollo integral para el vivir bien contribuyendo a que la sociedad tenga mayores oportunidades de acceso principalmente a vivienda y a recursos con fines de inversión productiva, que aporten al desarrollo integral de la población. Facilita el acceso universal a todos sus productos y servicios, con trato equitativo, sin discriminación y con amplia cobertura, poniendo especial énfasis en los grupos poblacionales de menores ingresos y con menor accesibilidad a créditos de vivienda.

A pesar de la coyuntura, continúa efectuado los esfuerzos necesarios, para cumplir con las medidas de alivio a los prestatarios dictadas por el Gobierno Nacional, satisfaciendo el mandato de los socios de precautelar por el equilibrio social y económico de la entidad.

Como se puede ver en el cuadro, entre el 2021 y el 2022, el total de socios de la entidad disminuye en 0,03%, las mujeres socias se mantienen igual y los hombres disminuyen en 0,07%. Respecto al número de clientes con operaciones de crédito se observa una disminución de 8,28%.

#### EFV La Primera

| INFORMACIÓN DE ASOCIADOS  | 2022   | 2021   |
|---|--------|--------|
| Total de Asociados/as   | 48.898 | 48.912 |
| Mujeres Asociadas   | 30.142 | 30.142 |
| Varones Asociados   | 18.756 | 18.770 |
| Personas Jurídicas Asociados                                      | 0      | 0      |
| Altas Asociados/as  | 0      | 0      |
| Altas Asociadas Mujeres   | 99     | 79     |
| Altas Asociados Varones   | 67     | 63     |
| Altas Asociados Personas Jurídicas                                | 0      | 0      |
| Asociados/as con operaciones de crédito                           | 1.984  | 2.163  |
| Valor de Certificados de Aportación exigido a nuevos Asociados/as | 100    | 100    |

Fuente: EFV La Primera

### 7.1 Prácticas de Inclusión y Equidad con Clientes

Durante el 2022, la cartera bruta de la entidad disminuye en 3,97% producto de los eventos externos, las políticas y procedimientos mantienen criterios prudenciales para la colocación de créditos. La mora alcanza a 1,6% aspecto que en partes obedece a la prórroga y periodo de gracia de créditos, los depósitos del público se incrementan en 0,61% mostrando la confianza que tienen en la entidad.

La entidad continúa realizando esfuerzos para mantener su oferta de productos y servicios orientados a la función social, destacando los créditos para vivienda social. Continuaron aplicando las medidas de alivio impuestas por el Gobierno Nacional, los prestatarios se acogieron a los periodos de diferimiento, prórroga y gracia, así como también a la reprogramación y refinanciamiento de sus créditos.

En cuanto a productos y servicios cuenta con Crédito Hipotecario de Vivienda de Interés Social, Crédito Hipotecario de Vivienda, Crédito de Consumo, Crédito Productivo Microcrédito, PyME y Empresarial, Crédito para los sectores de Servicios y Comercio: Microcrédito, Pyme y Empresarial, Crédito Hipotecario para compra de oficinas y locales comerciales. Asimismo, tiene los siguientes productos de ahorro: Caja de ahorros tradicional (en bolivianos y dólares), Caja de ahorros La Productiva (en bolivianos), Caja de ahorros Dorada (en bolivianos), Caja de Ahorros La Atractiva (en bolivianos), Depósitos a Plazo Fijo.

Respecto a servicios tiene los siguientes: cobro de servicios básicos: cobro de servicio de agua - EPSAS y SAGUAPAC, cobro de servicio de electricidad - DELAPAZ, CRE, ELFEC y SESSA, cobro de servicios telefónicos: COTAS, COMTECO, COTES, VIVA Y TIGO, cobro de servicios de internet: AXS, cobro de servicio inmobiliario: Inmobiliaria Kantutani - Las Misiones, cobro de servicio de TV Cable: COTASTV, TIGO STAR, cobro de RUAT: Vehículos, inmuebles, patentes y transacciones, cobro de otros servicios: consumo de gas natural, Natura, La Vitalicia, Tuves, UMSA, SIRIO, cobro de impuestos nacionales, pago de jubilados AFP Futuro de Bolivia, giros y remesas desde y hacia el exterior del país a través de Money Gram y Western Unión, pago de Renta Dignidad, transferencias interbancarias LIP y ACH, transacciones financieras a través de su plataforma "La Primera Digital", ya sea por internet o telefonía móvil.

Es importante señalar que la entidad cuenta con la plataforma "La Primera Digital" de servicios financieros móvil y por internet, desde 2021, y tiene como principal objetivo brindar a los clientes de la entidad la facilidad, comodidad y seguridad que las plataformas digitales ofrecen. El 2022 puso a disposición de sus usuarios, la opción del SOFT TOKEN, para reemplazar el uso del PIN para validar las transacciones, con el objetivo de brindar mayor seguridad a sus usuarios.

La oferta de productos está debidamente adaptada al perfil y necesidad de los clientes. Presenta una buena adecuación de productos y servicios.

**EFV La Primera**

Al término de la gestión se tiene la siguiente información luego de aplicar las disposiciones legales establecidas por el gobierno nacional.

De acuerdo, a información proporcionada por la entidad el 2022, todas sus operaciones son urbanas y periurbanas.

|                           | Saldo de la Cartera al término de la gestión (\$us) | Número de Beneficiarios al término de la gestión |
|---------------------------|---|--|
| Cartera de créditos total | 234.031.997   | 11.174   |
| Cartera Diferida          | 152.591.234   | 7.221  |
| Cartera Reprogramada      | 77.540.274  | 2.707  |
| Cartera Refinanciada      | 0   | 0  |

Fuente: EFV La Primera

En cuanto a género se observa que el 2022, de acuerdo, a su estrategia de focalización inclusiva, el 49,5% de los prestatarios son mujeres y el 50,5% hombres.



49,5%  
prestatarios  
mujeres



50,5%  
prestatarios  
hombres

**EV1 Número de Prestatarios por Tipo de Crédito**

| TIPO DE CRÉDITO | 2022   |       |        |
|-----------------|--------|-------|--------|
|                 | Total  | Mujer | Hombre |
| PYME            | 153    | 71    | 82     |
| Microcrédito    | 867    | 434   | 433    |
| Consumo         | 1.318  | 632   | 686    |
| Vivienda        | 4.288  | 2.264 | 2.024  |
| Vivienda Social | 4.548  | 2.129 | 2.419  |
| TOTAL           | 11.174 | 5.530 | 5.644  |

Por tipo de crédito, en PYME el 53,6% de los prestatarios es hombre y 46,4% mujer. En microcrédito el 50,1% son mujeres y el 49,9% hombres, en consumo el 52% son hombres y el 48% mujeres, en vivienda el 52,8% son mujeres y el 47,2% hombres, en vivienda de interés social el 53,2% son hombres y el 46,8% mujeres.

**EV1 Porcentaje de Prestatarios por Tipo de Crédito**

| %               | 2022  |       |        |
|-----------------|-------|-------|--------|
|                 | Total | Mujer | Hombre |
| PYME            | 100,0 | 46,4  | 53,6   |
| Microcrédito    | 100,0 | 50,1  | 49,9   |
| Consumo         | 100,0 | 48,0  | 52,0   |
| Vivienda        | 100,0 | 52,8  | 47,2   |
| Vivienda Social | 100,0 | 46,8  | 53,2   |
| TOTAL           | 100,0 | 49,5  | 50,5   |

Fuente: EFV La Primera

En cuanto a las captaciones, al igual que los créditos están en áreas urbanas y peri urbanas. Por género se observa que el 59,9% de las operaciones de captación las tienen las mujeres y 40,1% hombres. En cajas de ahorro el 58,9% es de mujeres y el 41,1% de hombres, en depósitos a plazo el 71,5% son mujeres y el 28,5% hombres, en certificados de aportación el 61,6% son mujeres y el 38,4% hombres.

**EV1 : Número de personas o ahorristas**

|                            | 2022    |        |        | 2021    |        |        |
|----------------------------|---------|--------|--------|---------|--------|--------|
|                            | Total   | Mujer  | Hombre | Total   | Mujer  | Hombre |
| Caja de Ahorro             | 111.640 | 65.794 | 45.846 | 116.417 | 68.312 | 48.105 |
| Depósito a Plazo           | 1.822   | 1.303  | 519    | 1.984   | 1.386  | 598    |
| Certificados de Aportación | 48.909  | 30.148 | 18.761 | 48.913  | 30.142 | 18.771 |
| Otros                      |         |        |        |         |        |        |
| TOTAL                      | 162.371 | 97.245 | 65.126 | 167.314 | 99.840 | 67.474 |

**EV1 : Porcentaje de personas o ahorristas**

|                            | 2022  |       |        | 2021  |       |        |
|----------------------------|-------|-------|--------|-------|-------|--------|
|                            | Total | Mujer | Hombre | Total | Mujer | Hombre |
| Caja de Ahorro             | 100,0 | 58,9  | 41,1   | 100,0 | 58,7  | 41,3   |
| Depósito a Plazo           | 100,0 | 71,5  | 28,5   | 100,0 | 69,9  | 30,1   |
| Certificados de Aportación | 100,0 | 61,6  | 38,4   | 100,0 | 61,6  | 38,4   |
| Otros                      |       |       |        |       |       |        |
| TOTAL                      | 100,0 | 59,9  | 40,1   | 100,0 | 59,7  | 40,3   |

Fuente: EFV La Primera

A partir del 2017, la entidad hace seguimiento a los indicadores de carácter social requeridos por la norma, mismos que están incluidos en su Planificación Estratégica institucional.

De acuerdo con los antecedentes descritos la entidad presenta en cuanto a prácticas de inclusión y equidad con clientes el siguiente nivel:

|   |   |
|---|---|
| 5 | La entidad realiza importantes esfuerzos para fomentar el uso de servicios financieros a grupos vulnerables (área rural, grupos de bajos ingresos, mujeres, etc.), monitoreando el cumplimiento de las metas establecidas en su Plan Estratégico. |
| 4 | La entidad realiza importantes esfuerzos para dar acceso a grupos vulnerables (área rural, grupos de bajos ingresos, Mujeres, etc.).  |
| 3 | La entidad realiza esfuerzos para llegar a grupos vulnerable (área rural, grupos de bajos ingresos, Mujeres, etc.)  |
| 2 | La entidad procura tener prácticas de inclusión y equidad con clientes.   |
| 1 | Nunca han tratado este asunto antes.  |

## 7.2 Política de comunicación comercial

Las normas de relaciones y de trato con los socios y clientes están establecidas en el Código de Ética y Código de Conducta.

La entidad brinda de forma general información actualizada a sus socios y clientes, utiliza como medios Circuito Cerrado de Televisión, material impreso, redes sociales Facebook, Instagram y You Tube, Sitio WEB oficial, prensa escrita y radiodifusoras.

La EFV transmite información en forma clara, suficiente, oportuna, de manera que los clientes puedan entenderla para tomar decisiones informados, tiene como premisa brindar información adecuada, oportuna, veraz, clara, comprensible y completa. Además de informar sobre las condiciones financieras de los productos a sus clientes. Esto hace mediante la entrega de contratos, comprobantes de cancelación de sus cuotas y en forma presencial cuando se entrevistan con su oficial de créditos.

Su información y publicidad son transparentes, claras y lo más sencillas posible, son de fácil comprensión para que el consumidor financiero conozca las condiciones y características de los productos y servicios que se publicitan y/o promocionan.

La entidad actualiza siempre que sea necesario el material de comunicación destinado a clientes (bípticos, trípticos, material publicitario, etc.). La información de los diferentes servicios y productos que ofrece la entidad está a disposición de los socios en la página Web institucional, así como impresa en las diferentes plataformas de servicio.

De acuerdo a normativa, realiza actividades de difusión y comunicación a clientes y usuarios respecto a servicios financieros, derechos, obligaciones, y servicios que presta la institución.

El 58,9% de los clientes encuestados considera que la folletería y otros anuncios de la entidad son claros y entendibles.

Solamente el 18,3% de los clientes encuestados conoce cuál es la Misión y Visión de la EFV, el 60,3% no conoce y el 21,4% conoce parcialmente.

Informa y capacita a los consumidores financieros acerca del tipo, características y la manera de utilizar con eficiencia y seguridad los servicios financieros a través del programa anual de Educación Financiera, debidamente aprobado por el ente regulador.

El 32,4% de los socios/clientes encuestados considera que conoce las principales características o condiciones de los productos que ofrece la entidad, el 29,2% considera que no y el 38,3% parcialmente.

Respecto a la información de precios, el tarifario incluye tasas de interés activas y pasivas está expuesto en pizarras en las agencias y en la página web de la entidad.

Respecto al Programa de Educación Financiera durante el 2022, con el propósito de capacitar a la comunidad respecto a temas financieros, en la gestión 2022 se llevó a cabo el "Programa Aprendiendo para Crecer Juntos" con dos Proyectos: 1) guía de educación financiera para todas las personas que solicitan un crédito o realizan la apertura de una cuenta de ahorro, se logró capacitar presencialmente a 1,983 personas. 2) visitas personales o capacitaciones virtuales a Unidades Educativas y Universidades para capacitar a jóvenes de entre 17 y 23, este proyecto desarrolló de manera presencial y mediante la plataforma Zoom se realizaron capacitaciones a 2,206 jóvenes, completando así un total de 4,189 personas capacitadas durante la gestión 2022.

De acuerdo, a la encuesta realizada a los socios y clientes el 47,6% considera que conoce cuáles son sus derechos y obligaciones como consumidor financiero, el 23,2% considera que no conoce y el 29,1% parcialmente.

De acuerdo con los antecedentes descritos la entidad presenta en cuanto a la política de comunicación comercial el siguiente nivel:

- |   |   |
|---|---|
| 5 | Crea una cultura de responsabilidad y transparencia mediante la comunicación con su área de influencia comercial, promoviendo la mejora continua de sus servicios.  |
| 4 | Su comunicación posibilita la creación de valores positivos en las relaciones con el consumidor financiero. Sus procesos de resolución incluyen la búsqueda de las causas de los problemas y sirven para perfeccionar la calidad de los productos y servicios.  |
| 3 | Adicional a lo anterior, tiene una política formal de comunicación alineada con sus valores y principios de defensa del consumidor financiero. Facilita información al cliente, registra y comunica internamente sus manifestaciones, resolviendo oportunamente las demandas y les orienta sobre procedimientos adoptados.    |
| 2 | Actúa de acuerdo a la legislación de defensa del consumidor financiero. Focaliza sus estrategias de comunicación en los objetivos relacionados a volumen de ventas y resultados financieros. Posee un servicio de atención básica receptivo con el foco centrado en la información y en la solución de demandas individuales. |
| 1 | Se restringe al cumplimiento de los requerimientos mínimos de las disposiciones legales.  |

### 7.3 Calidad de atención

Promueve la inclusión y el acceso a productos y servicios financieros a través de infraestructura adecuada y personal capacitado para brindar atención con calidad y calidez a personas discapacitadas, personas adultas mayores y otros de acuerdo, a disposiciones legales normativas vigentes.

Para el 69,7% de los socios/clientes los ambientes físicos de atención (salas, cajas, aire, sillas, luces, pantallas, etc.) son de su agrado o comodidad.

Los funcionarios son periódicamente capacitados para brindar atención con calidad y calidez. En cuanto a la información de socios y clientes mantienen la confidencialidad, confiabilidad, disponibilidad e integridad de esta información.

La entidad cumple con la normativa referida al Punto de Reclamo, que se constituye un importante instrumento de medición de calidad y de mejora en la atención a los Consumidores Financieros. En todas las oficinas de la entidad se cuenta con una persona responsable del Punto de Reclamo (PR), quien recibe los reclamos vía personal o por internet. Estos reclamos son atendidos en un plazo menor o igual a 5 días hábiles de forma improrrogable. Este procedimiento se encuentra normado por la ASFI. En la página web, también se tiene la opción de ingresar algún reclamo. Cuenta con un responsable en cada una de sus oficinas, quien se encarga de recibir, registrar, responder y dar seguimiento a todos los reclamos.

Durante el 2022, se recibieron 98 (2021: 108) reclamos, 10 menos que la gestión anterior. Los 98 reclamos fueron resueltos en primera instancia, 1 en segunda instancia. Durante el 2022, no se presentaron quejas por discriminación.

El 50,8% de los socios/clientes encuestados sabe cómo realizar una queja o reclamo en la entidad.

El 80,7% de los socios/clientes encuestados considera que el personal de la entidad está disponible para responder consultas o reclamos, 3,9% considera que no, y 15,4% parcialmente.

Durante el 2022 no realizaron estudios de satisfacción de clientes. La EFV participa de la encuesta de satisfacción que realiza la ASFI cada gestión.

De acuerdo con los antecedentes descritos la entidad presenta en cuanto a calidad de atención el siguiente nivel:

|   |   |
|---|---|
| 5 | Promueve la mejora continua en la atención al cliente apoyado en un sistema de indicadores que permiten calificar el proceso y sus resultados.  |
| 4 | Posee procesos que incluyen la búsqueda de las causas de los problemas y la utilización de esa información para perfeccionar la calidad de los productos y servicios  |
| 3 | Proporciona al cliente, fácil acceso al servicio de su interés, registra y comunica internamente sus requerimientos, resolviendo oportunamente los reclamos y las demandas, brindando orientación sobre los procedimientos. |
| 2 | Posee un servicio de atención básica receptivo, centrado en la información y en la solución de reclamos o quejas individuales   |
| 1 | El servicio de atención es deficiente y genera continuos reprocesos, el número de quejas por fallas en la atención es creciente.  |

#### 7.4 Protección al cliente

Además de las acciones en los párrafos anteriores la EFV cuenta con manuales que incluyen los principales procesos de colocación, cobranza, atención de reclamos,

diferimiento/reprogramación, etc., mismos que son revisados anualmente y se actualizan de acuerdo a lo dispuesto por la normativa correspondiente.

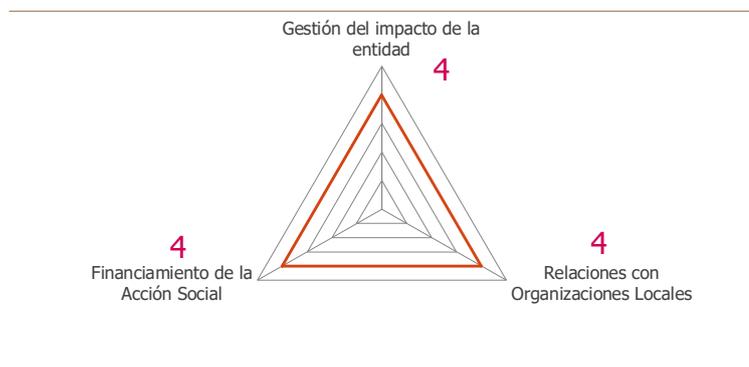
Para prevenir el sobreendeudamiento de los clientes, la EFV define los procedimientos que el personal debe seguir para la otorgación del crédito, la EFV realiza un adecuado análisis de la capacidad de pago de sus clientes antes de aprobar un crédito. Tiene dos indicadores clave para la evaluación y aprobación de operaciones crediticias: la Relación Cuota Ingreso (R.C.I.) y la Capacidad de Endeudamiento Máximo (C.E.M.) Durante el proceso crediticio, se verifica la información del cliente en la CIC de la ASFI y en al menos un Buró de Información esto lo complementa con una evaluación de campo a los clientes. Cuenta con políticas y procedimientos para la Gestión de Riesgo de Crédito.

Auditoría Interna realiza inspecciones post desembolso de operaciones de créditos, verificando u observando políticas, normas y procedimientos de colocación de créditos. El personal gerencial supervisa periódicamente el riesgo de sobreendeudamiento.

De acuerdo con los antecedentes descritos la entidad presenta en cuanto a protección al cliente el siguiente nivel:

|   |  |
|---|--|
| 5 | Además de lo anterior, promueve la mejora continua de la Protección al Cliente y cuenta con un Defensor para atención de los casos en función de los derechos del Consumidor Financiero. |
| 4 | Cuenta con Políticas y Procedimientos que incluyen buenas prácticas de Protección al Cliente, más allá de lo establecido por la Normativa vigente.                                       |
| 3 | Cuenta con procedimientos y acciones para incorporar buenas prácticas de Protección al Cliente.  |
| 2 | Cumple mínimamente con la normativa respecto a las buenas prácticas de Protección al Cliente.  |
| 1 | No considera el enfoque de protección al cliente dentro de su normativa o declaración de valores.  |

## 8. Comunidad



### 8.1 Gestión del impacto de la entidad en la comunidad de su área de influencia

La entidad tiene definidos valores expresos de compromiso con la comunidad:

**Equidad:** Otorgar servicios financieros sin diferencias ni discriminaciones a todos los consumidores financieros, logrando el acceso universal a los servicios financieros.

**Respeto:** Comportamiento, basado en el reconocimiento de derechos de los demás.

**Compromiso:** Con la sociedad, con el medio ambiente y con los consumidores financieros.

**Solidaridad:** Compromiso con la sociedad y conforme a su responsabilidad social.

**Honestidad:** Adecuada conducta, honrada y conforme a la verdad que se expresa en el correcto proceder de funcionarios y directivos en el desempeño de sus labores.

Acorde con las Políticas de RSE y FS, durante la gestión 2022 la entidad ha planteado respecto a la comunidad:

Apoyar al desarrollo de las sociedades donde estamos presentes a través de la actividad financiera, así como mediante los programas sociales con foco en la educación financiera.

La entidad realiza en su memoria un registro acumulado, hasta la fecha, de todos sus aportes a un total de 15 proyectos por \$us1.657mil, los que fueron destinados a la mejora de centros de salud populares, favoreciendo a niños, adolescentes, jóvenes, ancianos y damnificados. Sin embargo, informan que en la gestión 2022 no efectuaron donaciones debido a que se tuvo que destinar tiempo a las ferias financieras (anteriormente suspendidas por pandemia) y, por el limitado personal, también se invirtieron esfuerzos en mejorar los servicios digitales para los consumidores financieros. Por lo que le dieron prioridad al objetivo de "Fomentar la universalización del acceso responsable a los servicios financieros y la inclusión financiera".

Los esfuerzos para incrementar el número de transacciones digitales en el caso de La Primera EFV son ponderables debido a que la mayoría de sus clientes son en general personas mayores no acostumbradas a las nuevas tecnologías, por lo que su avance también debe responder adecuándose a las características y demandas propias de ese perfil de cliente.

A través de la información provista por las diferentes agencias sobre las demandas en las diferentes localidades donde realiza operaciones, también se planifica la capacitación para un mejor servicio a los clientes, de esta manera anualmente se actualizan y/o refuerzan los conocimientos sobre atención con calidad y calidez al cliente. También se previeron incluir temas que hacen con servicios más inclusivos como el aprendizaje de lenguaje de señas e idiomas nativos; asimismo sobre el adecuado trato a las personas adulto mayores, a las personas según el tipo de discapacidad y en general cuidar una conducta libre de discriminación.

Debe destacarse que aspectos cualitativos sobre el desempeño de las entidades financieras en la comunidad también son objeto de tratamiento a nivel gremial mediante un Comité de RSE en la asociación ASOFIN donde los responsables de dicha área, de seis instituciones agremiadas, comparten y coordinan su accionar.

De acuerdo con los antecedentes descritos La Primera EFV presenta el siguiente nivel:

|   |  |
|---|--|
| 5 | Además de poseer una política formal de relación con organismos de su sector y la comunidad en general, mantiene comités o grupos de trabajo con la participación de liderazgos locales para analizar y participar de sus actividades y monitorear sus impactos. |
| 4 | Posee una política formal de relacionamiento, sistematiza las demandas de la comunidad, coordina acciones conjuntas o agremiadas para fortalecer el posicionamiento propio y de la comunidad frente a los desafíos del entorno cuidando por un adecuado impacto. |
| 3 | Tiene relación y contactos con organismos de su sector está informada de las actividades en su comunidad. Cuenta con un proceso estructurado para registrar reclamos y promueve actividades que cubran demandas también de orden social y/o ambiental.           |
| 2 | Toma medidas reparadoras en respuesta a reclamos y requerimientos de la comunidad.   |
| 1 | Tratan el tema en forma reactiva según reclamos y requerimientos de la comunidad.  |

## 8.2 Relaciones con organizaciones locales

Con la comunidad regional e internacional, la entidad mantiene contactos y relaciones de intercambio de experiencias e información con las siguientes organizaciones:

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

En la gestión 2022 ha mantenido reuniones con la Asociación de Entidades Financieras Especializadas en Microfinanzas en dos niveles, una mediante la participación del Gerente General en el Directorio de ASOFIN y otra mediante la participación de los Jefes Nacionales en distintos Comités Técnicos relacionados con sus respectivas áreas. En dichas reuniones se tratan temas de orden técnico financiero y también aspectos específicos sobre RSE, marketing y la gestión del Talento Humano.

Las reuniones realizadas les permite compartir criterios y enfoques para una mejor atención del consumidor financiero y constituyen un importante canal de coordinación en función de intereses compartidos.

Como un importante resultado y de impacto en el público, se tiene la participación de La Primera EFV en las Ferias Financieras organizadas por ASOBAN realizadas en La Paz, Cochabamba y Sucre. Se trata de eventos anuales que son un acercamiento de alto valor cualitativo para las localidades donde se realizan ya que tienen, en forma directa, presentaciones, explicaciones, simulaciones y respuestas a sus dudas sobre los servicios y productos financieros que brindan las entidades de intermediación financiera lo que, además, resulta en una forma de educación financiera.

La interacción con las agencias a nivel nacional también ha mejorado, aprovechando y normalizando el uso de medios virtuales para sostener reuniones de información sobre problemas a resolver y/o expectativas a satisfacer según corresponda.

De acuerdo con los antecedentes descritos La Primera EFV presenta el siguiente nivel:

|   |  |
|---|--|
| 5 | Participa en la elaboración e implantación de proyectos conjuntos, actúa en asociación con organizaciones locales buscando influenciar políticas públicas, estableciendo alianzas y participando de diversas redes para maximizar su contribución con el desarrollo local. |
| 4 | Coordina con organizaciones de su sector y/o locales, para lograr mejoras en conjunto, manteniendo actualizados los temas o factores comunes que favorecen la integración.   |
| 3 | Apoya a varias organizaciones con donaciones, financiamiento y divulgando experiencias exitosas  |
| 2 | Conoce superficialmente sus actividades y responde puntualmente a eventuales pedidos de apoyo.   |
| 1 | Se relaciona con organizaciones de su comunidad sólo a requerimiento.  |

### 8.3 Financiamiento de la Acción Social

El financiamiento del material, estands adecuados, equipamiento, cartillas/guías de buen uso de servicios financieros y demás logística para la participación en las ferias financieras es parte del presupuesto del área de marketing que también está a cargo de RSE, sin embargo, será recomendable clasificar en la gestión los componentes educativos y de inclusión que hacen con la RSE.

Conforme a los objetivos de función social definidos por la Ley Servicios Financieros, La Primera EFV orienta sus competencias técnicas, tecnológicas y gerenciales a contribuir, mediante sus operaciones de intermediación financiera, al logro de los objetivos de desarrollo integral para el vivir bien, eliminar la pobreza y la exclusión social y económica de la población, aspecto que se observa en su informe de Balance Social, en especial por el destino de recursos financieros a proyectos de vivienda social.

Uno de los aspectos de mayor destaque en lo que corresponde al financiamiento de propósitos de orden social es que el core de las operaciones de crédito de la entidad está orientado a la vivienda social definida por políticas de apoyo social del gobierno, las que tienen límites a tasas de interés activas y al monto o valor total de las viviendas financiadas. Representando dicha cartera prácticamente el 58,95% del total de la cartera de vivienda.

De acuerdo con los antecedentes descritos La Primera EFV presenta en cuanto a compromiso con comunidad el siguiente nivel:

- 5 Además de lo anterior, involucra a las organizaciones o liderazgos locales en el diseño y en la implementación de los proyectos sociales y ambientales, contribuye financieramente e intercede ante otros organismos, públicos o privados en favor de la comunidad.
- 4 Además de apoyo material, posee una política por la cual dispone de sus competencias técnicas, tecnológicas y gerenciales, aportando horas laborales y/o equipos para fortalecer los proyectos sociales (propios o realizados por terceros).
- 3 Coordina con organizaciones de su sector para efectuar donaciones, desarrollar actividades conjuntas en beneficio del sector y de las partes interesadas de la comunidad.
- 2 Hace donaciones de productos y/o recursos financieros, cede instalaciones y/o moviliza el trabajo voluntario de sus empleados para propósitos sociales o ambientales de la comunidad.
- 1 Coordinan mínimamente con otras organizaciones y sólo a requerimiento.

## 9. Medio Ambiente

### 9.1 Compromiso con aspectos del medio ambiente

Cuenta con una Política que "expresa su compromiso con la protección del medio ambiente integrando el proceso de toma de decisiones y las actuaciones que se lleven a cabo en la organización con la prevención, reciclado y reducción del impacto ambiental."

La entidad señala que las Políticas de RSE y FS deben materializarse en capacitaciones y concientización sobre el cuidado del medio ambiente tanto para los trabajadores de la entidad como para los otros grupos de interés.

Consecuentemente, promueven la ecoeficiencia de recursos que utilizan regularmente, realizando el ahorro de energía eléctrica, agua y papel.

Debido a que la institución desarrolla sus servicios en el ámbito financiero, no produce niveles de residuos contaminantes preocupantes, posteriormente tendrán que normalizarse metodologías que observen los efectos indirectos a través de los sectores de prestatarios, aspecto que es una asignatura pendiente en el sistema en general.

#### Ambiente Interno

La Primera EFV se ha propuesto en la práctica minimizar el impacto ambiental de sus actividades regulares, para cuyo efecto ha adoptado los criterios 3R de Reciclaje, Reutilización y Reducción, especialmente con el insumo de mayor consumo que es el papel. Asimismo, con materiales electrónicos, tóneres y otros materiales plásticos. Debiendo tener en cuenta la identificación de riesgos medioambientales en sus operaciones financieras y también en las operaciones de compras de suministros.

Al respecto ha desarrollado acciones de capacitación interna sobre temas de "Clima Laboral y Medio Ambiente" y cuenta con un Comité de Higiene y Seguridad Ocupacional.

Así también, aplica medidas de seguridad adecuadas en sus ambientes para la atención de los socios, clientes, usuarios y funcionarios, tanto con controles electrónicos y físicos instalados como con policías o guardias.

La entidad aún no cuenta con indicadores uniformes para medir y consolidar a nivel nacional el nivel de consumo de energía eléctrica, agua, gasolina y otros. Excepto para el papel que experimentó un incremento del consumo de la gestión 2021 con 0.034Tn/persona a la gestión 2022 con 0.043Tn/persona.

De acuerdo con los antecedentes descritos La Primera EFV presenta en cuanto a la minimización de Entradas y Salidas de Insumos el siguiente nivel:

- |   |  |
|---|--|
| 5 | Está cerca de alcanzar un alto nivel de sustentabilidad ambiental por medio de estrategias de reutilización y compensación ambiental que abarquen todo su sistema de servicios y productos (en cuanto corresponda a una EIF)   |
| 4 | Además de lo anterior, adopta un proceso para medir y monitorear periódicamente los aspectos ambientales significativos relacionados al consumo de recursos naturales y a la producción de residuos y desechos, realizando inversiones de mejora tecnológica en sus ambientes y operaciones. |

|   |  |
|---|--|
| 3 | Define políticas de orden ambiental, mide y compara los resultados del consumo de recursos, mejora su estándar tecnológico, con vistas a reducir y/o sustituir recursos de entrada y la reutilización de residuos (por la misma entidad o por terceros). |
| 2 | Busca reducir el consumo de energía, agua, productos tóxicos y materias primas/materiales e implantar procesos de destino adecuado de residuos, sin alterar su estándar tecnológico actual.  |
| 1 | No han tratado técnicamente medidas de reducción de energía, agua, productos tóxicos o materias primas/materiales en relación con la mejora del ambiente.  |

### Ambiente Externo

Cuenta con políticas que se someten a las Leyes y disposiciones vigentes relacionadas con el medio ambiente, en la gestión 2022 no ha realizado actividades concretas orientadas a la preservación de la naturaleza y/o biodiversidad o que combatan el uso de materiales e insumos provenientes de explotación ilegal en las áreas de influencia donde realiza sus operaciones. Aunque por la calidad de operaciones y/o servicios que realiza no está directamente relacionada con estos aspectos.

Aún no cuenta con un presupuesto definido para invertir en aspectos de conservación del medio ambiente.

De acuerdo con los antecedentes descritos La Primera EFV presenta en cuanto a su compromiso con aspectos del medio ambiente el siguiente nivel:

|   |   |
|---|---|
| 5 | Adicionalmente a lo anterior, desarrolla nuevos negocios (o nuevos modelos para negocios ya existentes) desde la concepción, los principios y las oportunidades relacionándolos con la sustentabilidad ambiental. |
| 4 | Trata la cuestión ambiental como un tema transversal en la organización y la incluye en la planificación estratégica bajo criterios sistematizados y de gestión del medio ambiente.                               |
| 3 | Con base en las normas, prioriza políticas preventivas y posee un área o comité responsable del medio ambiente para el tratamiento de estos temas.  |
| 2 | Cumple con los parámetros y requisitos generales exigidos por la legislación nacional, desarrolla acciones básicas de mejora ambiental.   |
| 1 | No han tratado técnicamente la realización de acciones para mantenimiento o mejora del medio ambiente.  |

### **9.2 Educación y Concientización Ambiental**

Se aplican criterios 3R y se ha comprendido que el uso de las telecomunicaciones (videoconferencias y otros virtuales), ahorran no solo en tiempo sino también en energía (uso de locales de reunión, transporte de las personas, etc.). El uso de papel incrementó muy levemente lo que implicaría un impacto indirecto en el medio ambiente.

La entidad cumple con los requerimientos normativos del Ministerio de Trabajo relacionado con los ambientes y condiciones de trabajo y ha conformado un comité para el efecto.

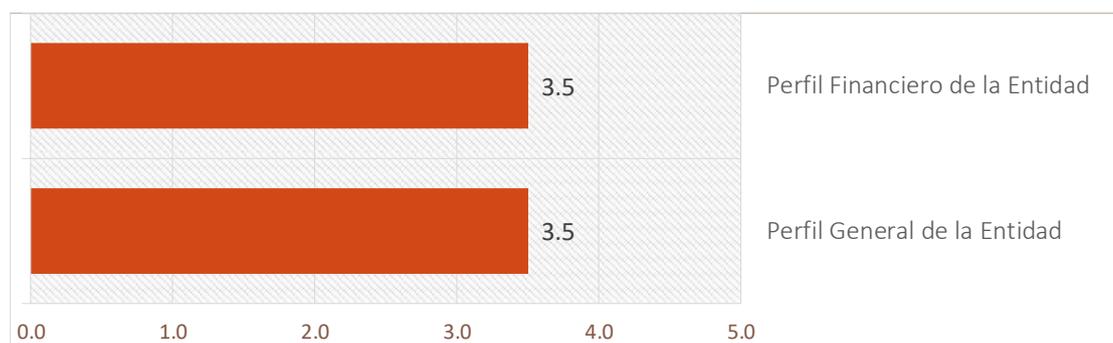
No se cuenta con un presupuesto definido para invertir en aspectos de conservación del medio ambiente.

De acuerdo con los antecedentes descritos La Primera EFV presenta en cuanto a aspectos de Educación y Concienciación Ambiental el siguiente nivel:

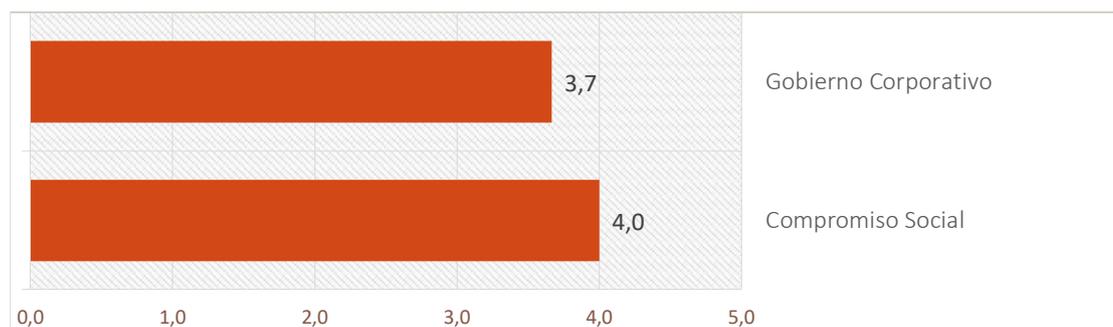
- 5 Adicionalmente a lo anterior, la entidad apoya o participa de proyectos educacionales en asociación con organizaciones no gubernamentales y ambientalistas, ejerciendo liderazgo social en favor de esa causa.
- 4 Cuenta con políticas y procedimientos de protección ambiental que orientan a la formación y educación para la reducción de energía, agua u otros, desarrolla campañas de concientización y educación ambiental dirigidas a familiares de empleados, a los proveedores, clientes y a la comunidad del entorno inmediato.
- 3 Cuenta con políticas medioambientales orientándose en las 3R (Reducir, Reutilizar y Reciclar) para evitar mayores desechos. Desarrolla recomendaciones y actividades de difusión de información enfocadas en el público interno, para el consumo consciente de recursos (p.e. de insumos madereros/forestales, plásticos, etc.).
- 2 Desarrolla acciones informativas sobre la temática ambiental, puntualmente o como resultado de la presión externa (como exigencias del gobierno –laborales/ambientales, crisis de suministro, etc.).
- 1 No realiza ningún tipo de actividad programada o no, orientada a la conservación del medio ambiente.

**ANEXO 1 -CALIFICACIONES**

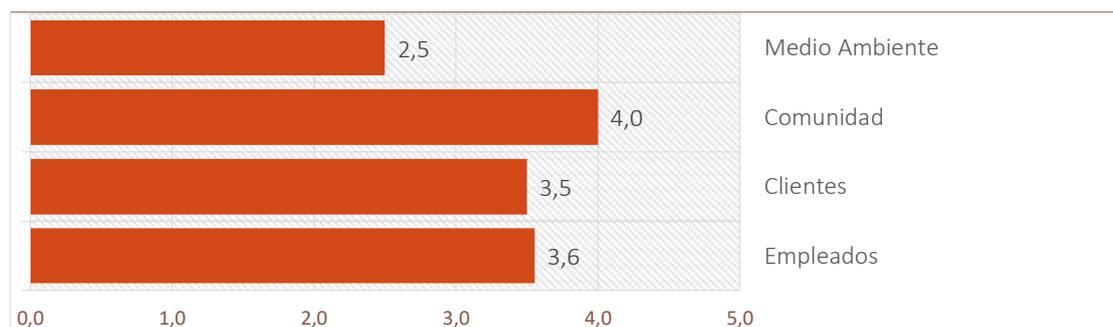
**Equilibrio financiero:**



**Gestión social:**



**Responsabilidad social empresarial:**



## ANEXO 2 – INDICADORES RSE

**CIRCULAR 365/2015 - ANEXO 2**  
**RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL**  
**ENTIDAD FINANCIERA DE VIVIENDA LA PRIMERA**  
**Gestión 2022**

| 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 a nivel operativo, con la finalidad de actualizar los conocimientos y desarrollar nuevas habilidades en el personal, con la finalidad de que cuadyven 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, seguridad, 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. 842690.04 Sueldo Promedio Bs. 122816.86   | %  | 6.86  |               |       |                 |       |                    |       |                    |     |          |  |            |   |            |   |                  |  |            |   |            |   |  |  |            |    |            |    |          |  |            |   |            |   |   |  |            |   |            |    |   |  |            |    |            |    |  |  |            |   |            |   |            |  |            |   |            |   |  |  |            |    |            |    |             |  |            |    |            |    |            |  |            |   |            |   |             |  |            |   |            |   |                 |  |
| 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. 1623.52<br>Aumento Menor. Bs. 137.65   | %  | 11.79 |               |       |                 |       |                    |       |                    |     |          |  |            |   |            |   |                  |  |            |   |            |   |  |  |            |    |            |    |          |  |            |   |            |   |   |  |            |   |            |    |   |  |            |    |            |    |  |  |            |   |            |   |            |  |            |   |            |   |  |  |            |    |            |    |             |  |            |    |            |    |            |  |            |   |            |   |             |  |            |   |            |   |                 |  |
| 3B   |                                   | Relación entre el salario mínimo de la entidad supervisada y el salario mínimo nacional   | Salario Mínimo La Primera EFV Bs. 2.320.00<br>Salario Mínimo Nacional Bs. 2.250.00   | %  | 1.03  |               |       |                 |       |                    |       |                    |     |          |  |            |   |            |   |                  |  |            |   |            |   |  |  |            |    |            |    |          |  |            |   |            |   |   |  |            |   |            |    |   |  |            |    |            |    |  |  |            |   |            |   |            |  |            |   |            |   |  |  |            |    |            |    |             |  |            |    |            |    |            |  |            |   |            |   |             |  |            |   |            |   |                 |  |
| 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   | <table border="1"> <tr><td>TOTAL FUNCIONARIOS</td><td>194</td></tr> <tr><td>Edad Máxima</td><td>79</td></tr> <tr><td>Edad Mínima</td><td>23</td></tr> <tr><td>Nro. Total Mujeres</td><td>76</td></tr> <tr><td>Nro. Total Varones</td><td>118</td></tr> <tr><td>GERENCIA</td><td></td></tr> <tr><td>N° MUJERES</td><td>0</td></tr> <tr><td>N° HOMBRES</td><td>1</td></tr> <tr><td>JEFES NACIONALES</td><td></td></tr> <tr><td>N° MUJERES</td><td>0</td></tr> <tr><td>N° HOMBRES</td><td>9</td></tr> <tr><td>ENCARGADOS (Agencia, Tributos, Desembolso, Seguros, Tarjeta de Débito)</td><td></td></tr> <tr><td>N° MUJERES</td><td>13</td></tr> <tr><td>N° HOMBRES</td><td>14</td></tr> <tr><td>Abogados</td><td></td></tr> <tr><td>N° MUJERES</td><td>0</td></tr> <tr><td>N° HOMBRES</td><td>2</td></tr> <tr><td>Jefes y Subjefes (Suursal, Agencia, Operaciones, Cobranzas, Créditos)</td><td></td></tr> <tr><td>N° MUJERES</td><td>4</td></tr> <tr><td>N° HOMBRES</td><td>13</td></tr> <tr><td>Oficiales (Créditos, Operaciones, Medios de Pago, Seguridad de Información)</td><td></td></tr> <tr><td>N° MUJERES</td><td>13</td></tr> <tr><td>N° HOMBRES</td><td>16</td></tr> <tr><td>Analistas/Riesgos, Programador, Unidad de Computo, Organización y Métodos)</td><td></td></tr> <tr><td>N° MUJERES</td><td>4</td></tr> <tr><td>N° HOMBRES</td><td>9</td></tr> <tr><td>Procurador</td><td></td></tr> <tr><td>N° MUJERES</td><td>1</td></tr> <tr><td>N° HOMBRES</td><td>1</td></tr> <tr><td>Asistentes y Auxiliares (Marketing, Contabilidad, Crédito, Minutas, Atención al Cliente, Auditoria Interna, Cobranzas)</td><td></td></tr> <tr><td>N° MUJERES</td><td>12</td></tr> <tr><td>N° HOMBRES</td><td>15</td></tr> <tr><td>Cajeros(as)</td><td></td></tr> <tr><td>N° MUJERES</td><td>21</td></tr> <tr><td>N° HOMBRES</td><td>35</td></tr> <tr><td>Mensajeros</td><td></td></tr> <tr><td>N° MUJERES</td><td>0</td></tr> <tr><td>N° HOMBRES</td><td>3</td></tr> <tr><td>Secretarías</td><td></td></tr> <tr><td>N° MUJERES</td><td>8</td></tr> <tr><td>N° HOMBRES</td><td>0</td></tr> </table> | TOTAL FUNCIONARIOS   | 194   | Edad Máxima   | 79    | Edad Mínima     | 23    | Nro. Total Mujeres | 76    | Nro. Total Varones | 118 | GERENCIA |  | N° MUJERES | 0 | N° HOMBRES | 1 | JEFES NACIONALES |  | N° MUJERES | 0 | N° HOMBRES | 9 | ENCARGADOS (Agencia, Tributos, Desembolso, Seguros, Tarjeta de Débito) |  | N° MUJERES | 13 | N° HOMBRES | 14 | Abogados |  | N° MUJERES | 0 | N° HOMBRES | 2 | Jefes y Subjefes (Suursal, Agencia, Operaciones, Cobranzas, Créditos) |  | N° MUJERES | 4 | N° HOMBRES | 13 | Oficiales (Créditos, Operaciones, Medios de Pago, Seguridad de Información) |  | N° MUJERES | 13 | N° HOMBRES | 16 | Analistas/Riesgos, Programador, Unidad de Computo, Organización y Métodos) |  | N° MUJERES | 4 | N° HOMBRES | 9 | Procurador |  | N° MUJERES | 1 | N° HOMBRES | 1 | Asistentes y Auxiliares (Marketing, Contabilidad, Crédito, Minutas, Atención al Cliente, Auditoria Interna, Cobranzas) |  | N° MUJERES | 12 | N° HOMBRES | 15 | Cajeros(as) |  | N° MUJERES | 21 | N° HOMBRES | 35 | Mensajeros |  | N° MUJERES | 0 | N° HOMBRES | 3 | Secretarías |  | N° MUJERES | 8 | N° HOMBRES | 0 | NUMEROS ENTEROS |  |
| TOTAL FUNCIONARIOS   | 194                               |   |  |  |       |               |       |                 |       |                    |       |                    |     |          |  |            |   |            |   |                  |  |            |   |            |   |  |  |            |    |            |    |          |  |            |   |            |   |   |  |            |   |            |    |   |  |            |    |            |    |  |  |            |   |            |   |            |  |            |   |            |   |  |  |            |    |            |    |             |  |            |    |            |    |            |  |            |   |            |   |             |  |            |   |            |   |                 |  |
| Edad Máxima  | 79                                |   |  |  |       |               |       |                 |       |                    |       |                    |     |          |  |            |   |            |   |                  |  |            |   |            |   |  |  |            |    |            |    |          |  |            |   |            |   |   |  |            |   |            |    |   |  |            |    |            |    |  |  |            |   |            |   |            |  |            |   |            |   |  |  |            |    |            |    |             |  |            |    |            |    |            |  |            |   |            |   |             |  |            |   |            |   |                 |  |
| Edad Mínima  | 23                                |   |  |  |       |               |       |                 |       |                    |       |                    |     |          |  |            |   |            |   |                  |  |            |   |            |   |  |  |            |    |            |    |          |  |            |   |            |   |   |  |            |   |            |    |   |  |            |    |            |    |  |  |            |   |            |   |            |  |            |   |            |   |  |  |            |    |            |    |             |  |            |    |            |    |            |  |            |   |            |   |             |  |            |   |            |   |                 |  |
| Nro. Total Mujeres   | 76                                |   |  |  |       |               |       |                 |       |                    |       |                    |     |          |  |            |   |            |   |                  |  |            |   |            |   |  |  |            |    |            |    |          |  |            |   |            |   |   |  |            |   |            |    |   |  |            |    |            |    |  |  |            |   |            |   |            |  |            |   |            |   |  |  |            |    |            |    |             |  |            |    |            |    |            |  |            |   |            |   |             |  |            |   |            |   |                 |  |
| Nro. Total Varones   | 118                               |   |  |  |       |               |       |                 |       |                    |       |                    |     |          |  |            |   |            |   |                  |  |            |   |            |   |  |  |            |    |            |    |          |  |            |   |            |   |   |  |            |   |            |    |   |  |            |    |            |    |  |  |            |   |            |   |            |  |            |   |            |   |  |  |            |    |            |    |             |  |            |    |            |    |            |  |            |   |            |   |             |  |            |   |            |   |                 |  |
| GERENCIA   |                                   |   |  |  |       |               |       |                 |       |                    |       |                    |     |          |  |            |   |            |   |                  |  |            |   |            |   |  |  |            |    |            |    |          |  |            |   |            |   |   |  |            |   |            |    |   |  |            |    |            |    |  |  |            |   |            |   |            |  |            |   |            |   |  |  |            |    |            |    |             |  |            |    |            |    |            |  |            |   |            |   |             |  |            |   |            |   |                 |  |
| N° MUJERES   | 0                                 |   |  |  |       |               |       |                 |       |                    |       |                    |     |          |  |            |   |            |   |                  |  |            |   |            |   |  |  |            |    |            |    |          |  |            |   |            |   |   |  |            |   |            |    |   |  |            |    |            |    |  |  |            |   |            |   |            |  |            |   |            |   |  |  |            |    |            |    |             |  |            |    |            |    |            |  |            |   |            |   |             |  |            |   |            |   |                 |  |
| N° HOMBRES   | 1                                 |   |  |  |       |               |       |                 |       |                    |       |                    |     |          |  |            |   |            |   |                  |  |            |   |            |   |  |  |            |    |            |    |          |  |            |   |            |   |   |  |            |   |            |    |   |  |            |    |            |    |  |  |            |   |            |   |            |  |            |   |            |   |  |  |            |    |            |    |             |  |            |    |            |    |            |  |            |   |            |   |             |  |            |   |            |   |                 |  |
| JEFES NACIONALES   |                                   |   |  |  |       |               |       |                 |       |                    |       |                    |     |          |  |            |   |            |   |                  |  |            |   |            |   |  |  |            |    |            |    |          |  |            |   |            |   |   |  |            |   |            |    |   |  |            |    |            |    |  |  |            |   |            |   |            |  |            |   |            |   |  |  |            |    |            |    |             |  |            |    |            |    |            |  |            |   |            |   |             |  |            |   |            |   |                 |  |
| N° MUJERES   | 0                                 |   |  |  |       |               |       |                 |       |                    |       |                    |     |          |  |            |   |            |   |                  |  |            |   |            |   |  |  |            |    |            |    |          |  |            |   |            |   |   |  |            |   |            |    |   |  |            |    |            |    |  |  |            |   |            |   |            |  |            |   |            |   |  |  |            |    |            |    |             |  |            |    |            |    |            |  |            |   |            |   |             |  |            |   |            |   |                 |  |
| N° HOMBRES   | 9                                 |   |  |  |       |               |       |                 |       |                    |       |                    |     |          |  |            |   |            |   |                  |  |            |   |            |   |  |  |            |    |            |    |          |  |            |   |            |   |   |  |            |   |            |    |   |  |            |    |            |    |  |  |            |   |            |   |            |  |            |   |            |   |  |  |            |    |            |    |             |  |            |    |            |    |            |  |            |   |            |   |             |  |            |   |            |   |                 |  |
| ENCARGADOS (Agencia, Tributos, Desembolso, Seguros, Tarjeta de Débito)   |                                   |   |  |  |       |               |       |                 |       |                    |       |                    |     |          |  |            |   |            |   |                  |  |            |   |            |   |  |  |            |    |            |    |          |  |            |   |            |   |   |  |            |   |            |    |   |  |            |    |            |    |  |  |            |   |            |   |            |  |            |   |            |   |  |  |            |    |            |    |             |  |            |    |            |    |            |  |            |   |            |   |             |  |            |   |            |   |                 |  |
| N° MUJERES   | 13                                |   |  |  |       |               |       |                 |       |                    |       |                    |     |          |  |            |   |            |   |                  |  |            |   |            |   |  |  |            |    |            |    |          |  |            |   |            |   |   |  |            |   |            |    |   |  |            |    |            |    |  |  |            |   |            |   |            |  |            |   |            |   |  |  |            |    |            |    |             |  |            |    |            |    |            |  |            |   |            |   |             |  |            |   |            |   |                 |  |
| N° HOMBRES   | 14                                |   |  |  |       |               |       |                 |       |                    |       |                    |     |          |  |            |   |            |   |                  |  |            |   |            |   |  |  |            |    |            |    |          |  |            |   |            |   |   |  |            |   |            |    |   |  |            |    |            |    |  |  |            |   |            |   |            |  |            |   |            |   |  |  |            |    |            |    |             |  |            |    |            |    |            |  |            |   |            |   |             |  |            |   |            |   |                 |  |
| Abogados   |                                   |   |  |  |       |               |       |                 |       |                    |       |                    |     |          |  |            |   |            |   |                  |  |            |   |            |   |  |  |            |    |            |    |          |  |            |   |            |   |   |  |            |   |            |    |   |  |            |    |            |    |  |  |            |   |            |   |            |  |            |   |            |   |  |  |            |    |            |    |             |  |            |    |            |    |            |  |            |   |            |   |             |  |            |   |            |   |                 |  |
| N° MUJERES   | 0                                 |   |  |  |       |               |       |                 |       |                    |       |                    |     |          |  |            |   |            |   |                  |  |            |   |            |   |  |  |            |    |            |    |          |  |            |   |            |   |   |  |            |   |            |    |   |  |            |    |            |    |  |  |            |   |            |   |            |  |            |   |            |   |  |  |            |    |            |    |             |  |            |    |            |    |            |  |            |   |            |   |             |  |            |   |            |   |                 |  |
| N° HOMBRES   | 2                                 |   |  |  |       |               |       |                 |       |                    |       |                    |     |          |  |            |   |            |   |                  |  |            |   |            |   |  |  |            |    |            |    |          |  |            |   |            |   |   |  |            |   |            |    |   |  |            |    |            |    |  |  |            |   |            |   |            |  |            |   |            |   |  |  |            |    |            |    |             |  |            |    |            |    |            |  |            |   |            |   |             |  |            |   |            |   |                 |  |
| Jefes y Subjefes (Suursal, Agencia, Operaciones, Cobranzas, Créditos)  |                                   |   |  |  |       |               |       |                 |       |                    |       |                    |     |          |  |            |   |            |   |                  |  |            |   |            |   |  |  |            |    |            |    |          |  |            |   |            |   |   |  |            |   |            |    |   |  |            |    |            |    |  |  |            |   |            |   |            |  |            |   |            |   |  |  |            |    |            |    |             |  |            |    |            |    |            |  |            |   |            |   |             |  |            |   |            |   |                 |  |
| N° MUJERES   | 4                                 |   |  |  |       |               |       |                 |       |                    |       |                    |     |          |  |            |   |            |   |                  |  |            |   |            |   |  |  |            |    |            |    |          |  |            |   |            |   |   |  |            |   |            |    |   |  |            |    |            |    |  |  |            |   |            |   |            |  |            |   |            |   |  |  |            |    |            |    |             |  |            |    |            |    |            |  |            |   |            |   |             |  |            |   |            |   |                 |  |
| N° HOMBRES   | 13                                |   |  |  |       |               |       |                 |       |                    |       |                    |     |          |  |            |   |            |   |                  |  |            |   |            |   |  |  |            |    |            |    |          |  |            |   |            |   |   |  |            |   |            |    |   |  |            |    |            |    |  |  |            |   |            |   |            |  |            |   |            |   |  |  |            |    |            |    |             |  |            |    |            |    |            |  |            |   |            |   |             |  |            |   |            |   |                 |  |
| Oficiales (Créditos, Operaciones, Medios de Pago, Seguridad de Información)  |                                   |   |  |  |       |               |       |                 |       |                    |       |                    |     |          |  |            |   |            |   |                  |  |            |   |            |   |  |  |            |    |            |    |          |  |            |   |            |   |   |  |            |   |            |    |   |  |            |    |            |    |  |  |            |   |            |   |            |  |            |   |            |   |  |  |            |    |            |    |             |  |            |    |            |    |            |  |            |   |            |   |             |  |            |   |            |   |                 |  |
| N° MUJERES   | 13                                |   |  |  |       |               |       |                 |       |                    |       |                    |     |          |  |            |   |            |   |                  |  |            |   |            |   |  |  |            |    |            |    |          |  |            |   |            |   |   |  |            |   |            |    |   |  |            |    |            |    |  |  |            |   |            |   |            |  |            |   |            |   |  |  |            |    |            |    |             |  |            |    |            |    |            |  |            |   |            |   |             |  |            |   |            |   |                 |  |
| N° HOMBRES   | 16                                |   |  |  |       |               |       |                 |       |                    |       |                    |     |          |  |            |   |            |   |                  |  |            |   |            |   |  |  |            |    |            |    |          |  |            |   |            |   |   |  |            |   |            |    |   |  |            |    |            |    |  |  |            |   |            |   |            |  |            |   |            |   |  |  |            |    |            |    |             |  |            |    |            |    |            |  |            |   |            |   |             |  |            |   |            |   |                 |  |
| Analistas/Riesgos, Programador, Unidad de Computo, Organización y Métodos)   |                                   |   |  |  |       |               |       |                 |       |                    |       |                    |     |          |  |            |   |            |   |                  |  |            |   |            |   |  |  |            |    |            |    |          |  |            |   |            |   |   |  |            |   |            |    |   |  |            |    |            |    |  |  |            |   |            |   |            |  |            |   |            |   |  |  |            |    |            |    |             |  |            |    |            |    |            |  |            |   |            |   |             |  |            |   |            |   |                 |  |
| N° MUJERES   | 4                                 |   |  |  |       |               |       |                 |       |                    |       |                    |     |          |  |            |   |            |   |                  |  |            |   |            |   |  |  |            |    |            |    |          |  |            |   |            |   |   |  |            |   |            |    |   |  |            |    |            |    |  |  |            |   |            |   |            |  |            |   |            |   |  |  |            |    |            |    |             |  |            |    |            |    |            |  |            |   |            |   |             |  |            |   |            |   |                 |  |
| N° HOMBRES   | 9                                 |   |  |  |       |               |       |                 |       |                    |       |                    |     |          |  |            |   |            |   |                  |  |            |   |            |   |  |  |            |    |            |    |          |  |            |   |            |   |   |  |            |   |            |    |   |  |            |    |            |    |  |  |            |   |            |   |            |  |            |   |            |   |  |  |            |    |            |    |             |  |            |    |            |    |            |  |            |   |            |   |             |  |            |   |            |   |                 |  |
| Procurador   |                                   |   |  |  |       |               |       |                 |       |                    |       |                    |     |          |  |            |   |            |   |                  |  |            |   |            |   |  |  |            |    |            |    |          |  |            |   |            |   |   |  |            |   |            |    |   |  |            |    |            |    |  |  |            |   |            |   |            |  |            |   |            |   |  |  |            |    |            |    |             |  |            |    |            |    |            |  |            |   |            |   |             |  |            |   |            |   |                 |  |
| N° MUJERES   | 1                                 |   |  |  |       |               |       |                 |       |                    |       |                    |     |          |  |            |   |            |   |                  |  |            |   |            |   |  |  |            |    |            |    |          |  |            |   |            |   |   |  |            |   |            |    |   |  |            |    |            |    |  |  |            |   |            |   |            |  |            |   |            |   |  |  |            |    |            |    |             |  |            |    |            |    |            |  |            |   |            |   |             |  |            |   |            |   |                 |  |
| N° HOMBRES   | 1                                 |   |  |  |       |               |       |                 |       |                    |       |                    |     |          |  |            |   |            |   |                  |  |            |   |            |   |  |  |            |    |            |    |          |  |            |   |            |   |   |  |            |   |            |    |   |  |            |    |            |    |  |  |            |   |            |   |            |  |            |   |            |   |  |  |            |    |            |    |             |  |            |    |            |    |            |  |            |   |            |   |             |  |            |   |            |   |                 |  |
| Asistentes y Auxiliares (Marketing, Contabilidad, Crédito, Minutas, Atención al Cliente, Auditoria Interna, Cobranzas) |                                   |   |  |  |       |               |       |                 |       |                    |       |                    |     |          |  |            |   |            |   |                  |  |            |   |            |   |  |  |            |    |            |    |          |  |            |   |            |   |   |  |            |   |            |    |   |  |            |    |            |    |  |  |            |   |            |   |            |  |            |   |            |   |  |  |            |    |            |    |             |  |            |    |            |    |            |  |            |   |            |   |             |  |            |   |            |   |                 |  |
| N° MUJERES   | 12                                |   |  |  |       |               |       |                 |       |                    |       |                    |     |          |  |            |   |            |   |                  |  |            |   |            |   |  |  |            |    |            |    |          |  |            |   |            |   |   |  |            |   |            |    |   |  |            |    |            |    |  |  |            |   |            |   |            |  |            |   |            |   |  |  |            |    |            |    |             |  |            |    |            |    |            |  |            |   |            |   |             |  |            |   |            |   |                 |  |
| N° HOMBRES   | 15                                |   |  |  |       |               |       |                 |       |                    |       |                    |     |          |  |            |   |            |   |                  |  |            |   |            |   |  |  |            |    |            |    |          |  |            |   |            |   |   |  |            |   |            |    |   |  |            |    |            |    |  |  |            |   |            |   |            |  |            |   |            |   |  |  |            |    |            |    |             |  |            |    |            |    |            |  |            |   |            |   |             |  |            |   |            |   |                 |  |
| Cajeros(as)  |                                   |   |  |  |       |               |       |                 |       |                    |       |                    |     |          |  |            |   |            |   |                  |  |            |   |            |   |  |  |            |    |            |    |          |  |            |   |            |   |   |  |            |   |            |    |   |  |            |    |            |    |  |  |            |   |            |   |            |  |            |   |            |   |  |  |            |    |            |    |             |  |            |    |            |    |            |  |            |   |            |   |             |  |            |   |            |   |                 |  |
| N° MUJERES   | 21                                |   |  |  |       |               |       |                 |       |                    |       |                    |     |          |  |            |   |            |   |                  |  |            |   |            |   |  |  |            |    |            |    |          |  |            |   |            |   |   |  |            |   |            |    |   |  |            |    |            |    |  |  |            |   |            |   |            |  |            |   |            |   |  |  |            |    |            |    |             |  |            |    |            |    |            |  |            |   |            |   |             |  |            |   |            |   |                 |  |
| N° HOMBRES   | 35                                |   |  |  |       |               |       |                 |       |                    |       |                    |     |          |  |            |   |            |   |                  |  |            |   |            |   |  |  |            |    |            |    |          |  |            |   |            |   |   |  |            |   |            |    |   |  |            |    |            |    |  |  |            |   |            |   |            |  |            |   |            |   |  |  |            |    |            |    |             |  |            |    |            |    |            |  |            |   |            |   |             |  |            |   |            |   |                 |  |
| Mensajeros   |                                   |   |  |  |       |               |       |                 |       |                    |       |                    |     |          |  |            |   |            |   |                  |  |            |   |            |   |  |  |            |    |            |    |          |  |            |   |            |   |   |  |            |   |            |    |   |  |            |    |            |    |  |  |            |   |            |   |            |  |            |   |            |   |  |  |            |    |            |    |             |  |            |    |            |    |            |  |            |   |            |   |             |  |            |   |            |   |                 |  |
| N° MUJERES   | 0                                 |   |  |  |       |               |       |                 |       |                    |       |                    |     |          |  |            |   |            |   |                  |  |            |   |            |   |  |  |            |    |            |    |          |  |            |   |            |   |   |  |            |   |            |    |   |  |            |    |            |    |  |  |            |   |            |   |            |  |            |   |            |   |  |  |            |    |            |    |             |  |            |    |            |    |            |  |            |   |            |   |             |  |            |   |            |   |                 |  |
| N° HOMBRES   | 3                                 |   |  |  |       |               |       |                 |       |                    |       |                    |     |          |  |            |   |            |   |                  |  |            |   |            |   |  |  |            |    |            |    |          |  |            |   |            |   |   |  |            |   |            |    |   |  |            |    |            |    |  |  |            |   |            |   |            |  |            |   |            |   |  |  |            |    |            |    |             |  |            |    |            |    |            |  |            |   |            |   |             |  |            |   |            |   |                 |  |
| Secretarías  |                                   |   |  |  |       |               |       |                 |       |                    |       |                    |     |          |  |            |   |            |   |                  |  |            |   |            |   |  |  |            |    |            |    |          |  |            |   |            |   |   |  |            |   |            |    |   |  |            |    |            |    |  |  |            |   |            |   |            |  |            |   |            |   |  |  |            |    |            |    |             |  |            |    |            |    |            |  |            |   |            |   |             |  |            |   |            |   |                 |  |
| N° MUJERES   | 8                                 |   |  |  |       |               |       |                 |       |                    |       |                    |     |          |  |            |   |            |   |                  |  |            |   |            |   |  |  |            |    |            |    |          |  |            |   |            |   |   |  |            |   |            |    |   |  |            |    |            |    |  |  |            |   |            |   |            |  |            |   |            |   |  |  |            |    |            |    |             |  |            |    |            |    |            |  |            |   |            |   |             |  |            |   |            |   |                 |  |
| N° HOMBRES   | 0                                 |   |  |  |       |               |       |                 |       |                    |       |                    |     |          |  |            |   |            |   |                  |  |            |   |            |   |  |  |            |    |            |    |          |  |            |   |            |   |   |  |            |   |            |    |   |  |            |    |            |    |  |  |            |   |            |   |            |  |            |   |            |   |  |  |            |    |            |    |             |  |            |    |            |    |            |  |            |   |            |   |             |  |            |   |            |   |                 |  |
| 2T   |                                   | Tasa de contrataciones de empleados desglosados por grupo etario, género y departamento   | <table border="1"> <tr><td>GESTION 2022</td><td></td></tr> <tr><td>N° MUJERES -1</td><td>0.52%</td></tr> <tr><td>N° HOMBRES - 12</td><td>6.19%</td></tr> </table>  | GESTION 2022   |       | N° MUJERES -1 | 0.52% | N° HOMBRES - 12 | 6.19% | %                  |       |                    |     |          |  |            |   |            |   |                  |  |            |   |            |   |  |  |            |    |            |    |          |  |            |   |            |   |   |  |            |   |            |    |   |  |            |    |            |    |  |  |            |   |            |   |            |  |            |   |            |   |  |  |            |    |            |    |             |  |            |    |            |    |            |  |            |   |            |   |             |  |            |   |            |   |                 |  |
| GESTION 2022   |                                   |   |  |  |       |               |       |                 |       |                    |       |                    |     |          |  |            |   |            |   |                  |  |            |   |            |   |  |  |            |    |            |    |          |  |            |   |            |   |   |  |            |   |            |    |   |  |            |    |            |    |  |  |            |   |            |   |            |  |            |   |            |   |  |  |            |    |            |    |             |  |            |    |            |    |            |  |            |   |            |   |             |  |            |   |            |   |                 |  |
| N° MUJERES -1  | 0.52%                             |   |  |  |       |               |       |                 |       |                    |       |                    |     |          |  |            |   |            |   |                  |  |            |   |            |   |  |  |            |    |            |    |          |  |            |   |            |   |   |  |            |   |            |    |   |  |            |    |            |    |  |  |            |   |            |   |            |  |            |   |            |   |  |  |            |    |            |    |             |  |            |    |            |    |            |  |            |   |            |   |             |  |            |   |            |   |                 |  |
| N° HOMBRES - 12  | 6.19%                             |   |  |  |       |               |       |                 |       |                    |       |                    |     |          |  |            |   |            |   |                  |  |            |   |            |   |  |  |            |    |            |    |          |  |            |   |            |   |   |  |            |   |            |    |   |  |            |    |            |    |  |  |            |   |            |   |            |  |            |   |            |   |  |  |            |    |            |    |             |  |            |    |            |    |            |  |            |   |            |   |             |  |            |   |            |   |                 |  |
| 3T   | Trabajo digno y no discriminación | Rotación media de empleados desglosados por grupo etario, género y departamento   | <table border="1"> <tr><td>ROTACION CON RELACION AL TOTAL PERSONAL EN LA GESTION 2022</td><td></td></tr> <tr><td>N° MUJERES-10</td><td>5.15%</td></tr> <tr><td>N° HOMBRES-6</td><td>3.09%</td></tr> <tr><td>TOTAL ANUAL</td><td>8.25%</td></tr> </table>   | ROTACION CON RELACION AL TOTAL PERSONAL EN LA GESTION 2022 |       | N° MUJERES-10 | 5.15% | N° HOMBRES-6    | 3.09% | TOTAL ANUAL        | 8.25% | %                  |     |          |  |            |   |            |   |                  |  |            |   |            |   |  |  |            |    |            |    |          |  |            |   |            |   |   |  |            |   |            |    |   |  |            |    |            |    |  |  |            |   |            |   |            |  |            |   |            |   |  |  |            |    |            |    |             |  |            |    |            |    |            |  |            |   |            |   |             |  |            |   |            |   |                 |  |
| ROTACION CON RELACION AL TOTAL PERSONAL EN LA GESTION 2022   |                                   |   |  |  |       |               |       |                 |       |                    |       |                    |     |          |  |            |   |            |   |                  |  |            |   |            |   |  |  |            |    |            |    |          |  |            |   |            |   |   |  |            |   |            |    |   |  |            |    |            |    |  |  |            |   |            |   |            |  |            |   |            |   |  |  |            |    |            |    |             |  |            |    |            |    |            |  |            |   |            |   |             |  |            |   |            |   |                 |  |
| N° MUJERES-10  | 5.15%                             |   |  |  |       |               |       |                 |       |                    |       |                    |     |          |  |            |   |            |   |                  |  |            |   |            |   |  |  |            |    |            |    |          |  |            |   |            |   |   |  |            |   |            |    |   |  |            |    |            |    |  |  |            |   |            |   |            |  |            |   |            |   |  |  |            |    |            |    |             |  |            |    |            |    |            |  |            |   |            |   |             |  |            |   |            |   |                 |  |
| N° HOMBRES-6   | 3.09%                             |   |  |  |       |               |       |                 |       |                    |       |                    |     |          |  |            |   |            |   |                  |  |            |   |            |   |  |  |            |    |            |    |          |  |            |   |            |   |   |  |            |   |            |    |   |  |            |    |            |    |  |  |            |   |            |   |            |  |            |   |            |   |  |  |            |    |            |    |             |  |            |    |            |    |            |  |            |   |            |   |             |  |            |   |            |   |                 |  |
| TOTAL ANUAL  | 8.25%                             |   |  |  |       |               |       |                 |       |                    |       |                    |     |          |  |            |   |            |   |                  |  |            |   |            |   |  |  |            |    |            |    |          |  |            |   |            |   |   |  |            |   |            |    |   |  |            |    |            |    |  |  |            |   |            |   |            |  |            |   |            |   |  |  |            |    |            |    |             |  |            |    |            |    |            |  |            |   |            |   |             |  |            |   |            |   |                 |  |
|  |                                   | 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 1, 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.   | %  | 0.52% |               |       |                 |       |                    |       |                    |     |          |  |            |   |            |   |                  |  |            |   |            |   |  |  |            |    |            |    |          |  |            |   |            |   |   |  |            |   |            |    |   |  |            |    |            |    |  |  |            |   |            |   |            |  |            |   |            |   |  |  |            |    |            |    |             |  |            |    |            |    |            |  |            |   |            |   |             |  |            |   |            |   |                 |  |

|  |  |  |  |               |                    |                 |        |
|--|--|--|--|---------------|--------------------|-----------------|--------|
| 1C   | Capacitación                           | Promedio de horas de capacitación al año, desglosando por categoría de empleado  | Directorio   |               | 18                 | %               | 0,56%  |
|  |  |  | Gerencia General   |               | 10                 |                 | 0,31%  |
|  |  |  | Control Interno  |               | 22                 |                 | 0,68%  |
|  |  |  | Auditoria Interna  |               | 318,5              |                 | 9,84%  |
|  |  |  | Unidad de Cumplimiento   |               | 10                 |                 | 0,31%  |
|  |  |  | Contabilidad   |               | 113,5              |                 | 3,51%  |
|  |  |  | Legal  |               | 92,5               |                 | 2,86%  |
|  |  |  | Créditos   |               | 212                |                 | 6,55%  |
|  |  |  | Unidad de Riesgo   |               | 331,5              |                 | 10,24% |
|  |  |  | Tecnología de la Información   |               | 34                 |                 | 1,05%  |
|  |  |  | Operaciones  |               | 2007,5             |                 | 62,03% |
|  |  |  | Administración   |               | 52                 |                 | 1,61%  |
|  |  |  | Técnico  |               | 5                  |                 | 0,15%  |
|  |  |  | Marketing  |               | 10                 |                 | 0,31%  |
| <b>TOTAL HORAS ANUAL</b>   |  |  |  | <b>3236,5</b> |                    | <b>100%</b>     |        |
| 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 | 26     |
| 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.  |               |                    | %               | 193    |
| 1D   | Diversidad e igualdad de oportunidades | 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               |        |
|  |  |  |  |               | N° HOMBRES         | 8               |        |
|  |  |  |  |               | Menores de 30 años | 0               |        |
|  |  |  |  |               | Mayores de 30 años | 8               |        |
|  |  |  | Funcionarios   |               | N° MUJERES         | 76              |        |
|  |  |  |  |               | N° HOMBRES         | 118             |        |
|  |  |  |  |               | Menores de 30 años | 45              |        |
|  |  |  |  |               | Mayores de 30 años | 149             |        |
|  |  |  | La planta de funcionarios esta conformado por:   |               |                    |                 |        |
|  |  |  | Abogados   |               | Mujeres N° 1       | 6.340,66        | 1,63   |
|  |  |  |  |               | Hombres N° 7       | 10.318,99       |        |
|  |  |  | Administradores de Empresas  |               | Mujeres N° 5       | 5.762,94        | 1,09   |
|  |  |  |  |               | Hombres N° 5       | 6.281,38        |        |
|  |  |  | Auditores  |               | Mujeres N° 2       | 9.463,36        | 1,08   |
|  |  | Hombres N° 4   | 10.189,22  |               |                    |                 |        |
| Auxiliar Contable  |  | Mujeres N° 1   | 5.294,19   | 1,82          |                    |                 |        |
|  |  | Hombres N° 3   | 9.656,64   |               |                    |                 |        |
| Contador   |  | Mujeres N° 13  | 4.676,22   | 1,33          |                    |                 |        |
|  |  | Hombres N° 4   | 6.210,84   |               |                    |                 |        |
| Economistas  |  | Mujeres N° 1   | 10.816,89  | 1,04          |                    |                 |        |
|  |  | Hombres N° 3   | 11.218,73  |               |                    |                 |        |
| Ingenierias (civil, comercial,electronico, industrial, sistemas)                               |  | Mujeres N° 5   | 6.435,93   | 1,75          |                    |                 |        |
|  |  | Hombres N° 12  | 11.240,96  |               |                    |                 |        |
| Licenciaturas varias(Analista, Comunicación social, Arquitectura, Biotecnología, Fisioterapia) |  | Mujeres N° 2   | 9.571,18   | 0,67          |                    |                 |        |
|  |  | Hombres N° 2   | 6.407,94   |               |                    |                 |        |
| Egresados  |  | Mujeres N° 5   | 0,00   | 0,00          |                    |                 |        |
|  |  | Hombres N° 10  | 3.555,96   |               |                    |                 |        |
| Técnicos   |  | Mujeres N° 1   | 0,00   | 0,00          |                    |                 |        |
|  |  | Hombres N° 1   | 7.595,75   |               |                    |                 |        |
| Secretaria   |  | Mujeres N° 7   | 7.875,21   | 0,00          |                    |                 |        |
|  |  | Hombres N°   | 0  |               |                    |                 |        |
| Estudiantes  |  | Mujeres N° 40  | 0,00   | 0,00          |                    |                 |        |
|  |  | Hombres N° 58  | 8.367,19   |               |                    |                 |        |
| Bachiller  |  | Mujeres N° 1   | 0,00   | 0,00          |                    |                 |        |
|  |  | Hombres N° 4   | 10.839,42  |               |                    |                 |        |

|    |  |  |  |                                |                        |
|----|--|--|--|--------------------------------|------------------------|
|    |  |  |  | N° MUJERES                     | 0                      |
|    |  |  | Directorio   | N° HOMBRES                     | 8                      |
|    |  |  |  | Menores de 30 años             | 0                      |
|    |  |  |  | Mayores de 30 años             | 8                      |
|    |  |  |  | N° MUJERES                     | 76                     |
|    |  |  | Funcionarios   | N° HOMBRES                     | 118                    |
|    |  |  |  | Menores de 30 años             | 45                     |
|    |  |  |  | Mayores de 30 años             | 149                    |
| 1D | Composición de los órganos de gobierno y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad |  |  | Números Enteros                |                        |
|    | Diversidad e igualdad de oportunidades   | Relación entre salario mínimo de los hombres con respecto al de las mujeres desglosando por categoría profesional  | La planta de funcionarios esta conformado por:   |                                |                        |
|    |  |  | Abogados   | Mujeres N° 1<br>Hombres N° 7   | 6.340,66<br>10.318,99  |
|    |  |  | Administradores de Empresas  | Mujeres N° 5<br>Hombres N° 5   | 5.762,94<br>6.281,38   |
|    |  |  | Audidores  | Mujeres N° 2<br>Hombres N° 4   | 9.463,36<br>10.189,22  |
|    |  |  | Auxiliar Contable  | Mujeres N° 1<br>Hombres N° 3   | 5.294,19<br>9.658,64   |
|    |  |  | Contador   | Mujeres N° 13<br>Hombres N° 4  | 4.676,22<br>6.210,84   |
|    |  |  | Economistas  | Mujeres N° 1<br>Hombres N° 3   | 10.816,89<br>11.218,73 |
|    |  |  | Ingenierías (civil, comercial, electrónico, industrial, sistemas)  | Mujeres N° 5<br>Hombres N° 12  | 6.435,93<br>11.240,96  |
|    |  |  | Licenciaturas varias (Analista, Comunicación social, Arquitectura, Biotecnología, Fisioterapia)  | Mujeres N° 2<br>Hombres N° 2   | 9.571,18<br>6.407,94   |
|    |  |  | Egresados  | Mujeres N° 5<br>Hombres N° 10  | 0,00<br>3.555,96       |
|    |  |  | Técnicos   | Mujeres N° 1<br>Hombres N° 1   | 0,00<br>7.595,75       |
|    |  |  | Secretaria   | Mujeres N° 7<br>Hombres N°     | 7.875,21<br>0          |
|    |  |  | Estudiantes  | Mujeres N° 40<br>Hombres N° 58 | 0,00<br>8.367,19       |
|    |  |  | Bachiller  | Mujeres N° 1<br>Hombres N° 4   | 0,00<br>10.839,42      |
| 1H |  |  | 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.          |
|    |  |  | Educación Financiera<br>Con el propósito de capacitar a la comunidad respecto a temas financieros, se había programado para la gestión 2022 el desarrollo del "Programa Aprendiendo para Crecer Juntos" con dos Proyectos: <b>1)</b> 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 1,983 personas. <b>2)</b> Asimismo, como segundo proyecto, se realizarían visitas 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 de manera presencial y mediante la plataforma ZOOM, se realizaron capacitaciones a 2,206 jóvenes, completando así un total de 4,189 personas capacitadas durante la gestión 2022. |                                | 53.456,1               |
|    |  |  | Atención a personas discapacitadas y adultos mayores<br>Para poder brindar una buena atención a personas con discapacidad y adultos mayores, se ha realizado las siguientes acciones:<br>* 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.<br>* 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   |                                |                        |
| 2H | 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) |  |                                | 179.037,60             |
|    |  |  | Durante la gestión 2022 se participó en las tres versiones de la Feria Del Crédito, llevadas a cabo en las ciudades de <b>La Paz</b> , en el mes de abril, <b>Cochabamba</b> , en el mes de mayo y <b>Sucre</b> en el mes de octubre del 2022, organizadas por ASOBAN.   |                                |                        |
|    |  |  | 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:<br>* Código de Ética<br>* Código de Conducta<br>* Código de Gobierno Corporativo<br>* Política de Responsabilidad Social Empresarial<br>* Políticas de Atención al Consumidor Financiero<br>* Políticas del Servicio de Punto de Reclamo.  |                                |                        |
| 3H |  | Procedimientos que incluyan aspectos de Derechos Humanos relevantes al negocio   |  |                                |                        |
|    |  |  | * 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 consigna créditos hipotecarios de vivienda y créditos hipotecarios de vivienda de interés social, por lo tanto en la gestión 2022 se otorgaron un total de 338 operaciones dentro de esta cartera, de las cuales 183 corresponden a créditos de interés social y las restantes 155 operaciones a créditos de vivienda no social.  |                                |                        |
|    |  | Porcentaje de operaciones donde se han implementado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de comunidades locales                           |  |                                |                        |
|    |  |  | * 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 2022 se otorgaron: 6 operaciones tipo microcrédito y 2 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 2022 se otorgó un total de 25 créditos de consumo.  |                                |                        |

|    |                |   |   |  |  |
|----|----------------|---|---|--|--|
| 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"> <li>* Código de Ética.</li> <li>* Política de RSE/Medio Ambiente.</li> <li>* Código de Gobierno Corporativo.</li> <li>* Plan Anual de RSE.</li> <li>* Plan Estratégico de la Función Social.</li> <li>* Se establece en los correos del personal la leyenda sobre el cuidado del medio ambiente.</li> </ul>  |  |  |
| 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"> <li>* <b>Créditos de Consumo</b>- 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.</li> <li>* <b>Créditos de Vivienda</b>- 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.</li> </ul> <p>* <b>Microcréditos y Créditos Pyme</b>- 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 inversión 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:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 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.</li> <li>- 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</li> </ul>   |  |  |
| 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 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 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 correspondía 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 las partes interesadas, con la finalidad de mejorar la comunicación e interacción con cada una de ellas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* <b>Socios</b>- 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.</li> <li>* <b>Usuarios y Consumidores Financieros</b>- 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.</li> <li>* <b>Directorio</b>: Como parte del Gobierno Corporativo, es indispensable que sus miembros reciban capacitaciones y actualizaciones en temas relacionados a Educación Financiera y RSE.</li> <li>* <b>Funcionarios</b>: 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.</li> <li>* <b>Estudiantes</b>: Como un mercado potencial para la entidad financiera, la gestión 2022 se realizó la capacitación a grupos jóvenes en últimos años de colegio o primeros de su carrera, con las temáticas, metodologías a grupos etareos establecidos en la "Guía Anual Para El Diseño Del Programa de Educación Financiera" publicado por la ASFI el 31 de diciembre de 2021. Se capacitó a 2,206 jóvenes de entre 17 a 23 años con este proyecto.</li> <li>* <b>Subprograma dirigido a personas mayores de 18 años</b>: Con este proyecto se realizó capacitación y entrega de la guía de Educación Financiera con las temáticas, metodologías a grupos etareos establecidos en la "Guía Anual Para El Diseño Del Programa de Educación Financiera" publicado por la ASFI el 31 de diciembre de 2021, 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, medios de pago y otros. Con este proyecto se alcanzaron a 1,983 personas.</li> <li>* <b>Subprograma de Difusión</b>: 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. En la gestión 2022 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 Primera Digital, se publicaron tutoriales de afiliación, uso y medidas de seguridad de la misma.</li> </ul> |  |  |



|    |   |  |  |                 |                  |
|----|---|--|--|-----------------|------------------|
| 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, 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. Anualmente se realizan promociones y campañas informativas y de capacitación dirigidos a nuestros clientes y usuarios. En las promociones se entregan souvenirs (tazas, bolsas, bolígrafos 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 2022 La Primera EFV, reporto 98 reclamos, los cuales fueron atendidos y resueltos en su totalidad.   | %               | 98 reclamos 100% |
| 1A | Conciencia Ambiental  | 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:<br><ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Energía Eléctrica:</b> 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.</li> <li>• <b>Agua:</b> 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.</li> </ul>   |                 |                  |
| 2A |   | Gestión de residuos producto de los servicios y productos que prestan  | "La Primera" EFV para cuidar el medio ambiente realiza las siguientes acciones:<br><ul style="list-style-type: none"> <li>* En el proceso de compra de papel, se considera las ofertas de empresas que velan por el cuidado del medio ambiente.</li> <li>* Con relación al uso de papel, los funcionarios evitan realizar impresiones innecesarias. Con la finalidad de optimizar el uso de impresoras la Entidad procedió colocar impresoras en ambientes donde pueden utilizar varios usuarios, con esta acción se reduce la compra de impresoras y tonners.</li> <li>* Se utiliza el reverso de hojas en desuso (ya impresas) para la impresión de documentos en borrador.</li> <li>* En la gestión 2022 se procedió de manera interna al reciclaje de papel, asimismo se realizó el reciclaje de papel de 4933 kilos de papel a cargo de la empresa RECICLAJE LA PAZ. Asimismo, los papeles archivados por más de 10 años, son entregados a empresas que realizan el picado y reciclaje de papeles.</li> <li>* En el proceso de compra de equipos e insumos tecnológicos, se evalúa positivamente que sean amigables con el medio ambiente.</li> </ul>   |                 |                  |
| 3A |   | Desglose de los gastos e inversiones ambientales   | La Entidad durante la gestión 2022 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 | 116.360,00       |
| 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 pecuniarias pagadas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y normativa   | "La Primera" EFV en la gestión 2022 se presento nueve multas por retraso en envío de información y tres amonestaciones   | Números Enteros | 31.900,00        |

## ANEXO 3 – APROXIMACIÓN A LOS ODS

En un primer acercamiento a los ODS, las actividades de la EFV, según el sector de su actividad, se orientan al menos con 5 de los 17 objetivos de desarrollo sostenible:

## 1 FIN DE LA POBREZA



Constituye un compromiso para terminar con la pobreza en todas sus formas y dimensiones para 2030. Requiere centrarse en los más vulnerables, aumentar el acceso a los recursos y servicios básicos, y apoyar a las comunidades afectadas por conflictos y desastres relacionados con el clima.

La Primera EFV presta servicios financieros a sectores socioeconómicos de medios a bajos ingresos, en zonas urbanas y periurbanas, destinando el 47,51 % de su cartera a vivienda social que son créditos con baja tasa de interés. Asimismo, como práctica de inclusión efectiva mejoras digitales que ahorran tiempo y costos a sus consumidores financieros, ajustándose a las características de los mismos que no son nativos digitales.

## 4 EDUCACIÓN DE CALIDAD



La educación de calidad es una iniciativa enfocada a la inclusión y la accesibilidad al aprendizaje que preparen a las personas de distintas edades para mejorar su calidad de vida.

Cuenta con un plan de educación financiera, 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. Durante el 2022 se capacitó a 4.189 personas.

Los clientes, socios y público en general fueron atendidos en tres ferias financieras donde se realizaron explicaciones y simulaciones de los productos financieros. También se explicó el uso de los medios digitales y sus ventajas para los clientes.

El personal también recibe anualmente capacitación para brindar atención con calidad y calidez.

## 5 IGUALDAD DE GÉNERO



**Este derecho humano fundamental en la actualidad se aplica previendo lograr un mundo en adecuado equilibrio de oportunidades para empoderar a las mujeres y las niñas como base para lograr un mundo pacífico, próspero y sostenible.**

En la EFV se promueve el respeto y la inclusión a todo nivel. El 2022 a nivel total del personal se tiene 39,2% Mujeres y 60,8% Hombres. En cuanto a la cartera de créditos 49,5% son mujeres y 50,5% hombres e igualmente por el lado de las captaciones que presenta 59,9% mujeres y 40,3% hombres.

## 8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO



**Se espera que además del crecimiento económico sostenido este sea inclusivo, sostenible y que beneficie a todas las personas por igual y no perjudique el medioambiente.**

La EFV promueve condiciones para facilitar el desarrollo personal y profesional mediante adecuadas herramientas de trabajo e infraestructura necesaria para el desarrollo de las labores del personal, realizan capacitaciones acordes al mercado competitivo. La antigüedad promedio del personal en la entidad es de 11 años, aspecto que ratifica la estabilidad laboral. Promueve un ambiente inclusivo y de no discriminación. El 2022, se cumplió en un 100% el plan de capacitación al personal.

## 11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES



**Lograr que las ciudades y los asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles.**

Los créditos en su mayor parte se destinan a la vivienda y vivienda social. La Primera EFV según sus procedimientos, cuida que las viviendas a financiar tengan registros y respaldo jurídico, también que cumplan con normas urbanísticas y de construcción aprobadas por las respectivas autoridades, así como que estén provistas de los servicios básicos respectivos. Cuenta con un seguro de desgravamen que facilita mantener un techo seguro para la familia.