

INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL 2020

LA PRIMERA
ENTIDAD FINANCIERA DE VIVIENDA



Índice

1. **PERFIL DE LA PRIMERA E.F.V.**
 - 1.1 MISIÓN Y SU CONCEPTO
 - 1.2 VISIÓN Y SU CONCEPTO
 - 1.3 ESTADO JURÍDICO - OBJETO
 - 1.4 HISTORIA - PRINCIPALES HITOS
 - 1.5 PRINCIPALES LOGROS ALCANZADOS
 - 1.6 CANALES DE ATENCIÓN
 - 1.7 PRODUCTOS Y SERVICIOS
 - 1.8 GOBIERNO CORPORATIVO
 - 1.9 ASOCIACIONES Y ADHESIONES
 - 1.10 RECONOCIMIENTOS RECIBIDOS EL 2020
2. **SISTEMA DE GESTIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL - RSE**
 - 2.1 EL SIGNIFICADO DE RSE PARA “LA PRIMERA” EFV
 - 2.2 LA INCORPORACIÓN DE LA RSE EN LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA
 - 2.3 IDENTIFICACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS
 - 2.4 LA RSE DENTRO LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL
 - 2.5 IMPLEMENTACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA GESTIÓN DE LA RSE DE LA ENTIDAD
3. **CUMPLIMIENTO DE LOS LINEAMIENTOS DE RSE**
 - 3.1 RENDICIÓN DE CUENTAS ANTE LA SOCIEDAD EN GENERAL
 - 3.2 TRANSPARENCIA
 - 3.3 COMPORTAMIENTO ÉTICO
 - 3.4 RESPETO A LOS INTERESES DE LAS PARTES INTERESADAS
 - 3.5 CUMPLIMIENTO DE LAS LEYES Y NORMAS
 - 3.6 RESPETO A LOS DERECHOS HUMANOS
4. **CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS Y POLÍTICA DE RSE**
 - 4.1 DESEMPEÑO SOCIAL
 - 4.1.1 SOCIOS
 - 4.1.2 EMPLEADOS
 - 4.1.3 CLIENTES Y USUARIOS FINANCIEROS
 - 4.1.4 PROVEEDORES DE BIENES Y SERVICIOS
 - 4.1.5 COMUNIDAD
 - 4.2 DESEMPEÑO AMBIENTAL
 - 4.3 DESEMPEÑO ECONÓMICO

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

1.1 Misión

La Misión de "La Primera" Entidad Financiera de Vivienda – E.F.V. es:

MISIÓN:

"Responder a la confianza de la colectividad incentivando el ahorro familiar, destinado a la vivienda, generando valor agregado para sus clientes y usuarios a través de servicios financieros de excelencia".

CONCEPTO DE LA MISIÓN:

Otorgar a sus clientes, usuarios y comunidad en general, servicios financieros diferenciados, mediante un trato personalizado que le permita alcanzar las expectativas esperadas.

1.2 Visión

VISIÓN:

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

CONCEPTO DE LA VISIÓN:

La Visión pretende exponer el compromiso de la Entidad para una adecuada administración que permita su sostenibilidad en el tiempo, manteniendo el liderazgo en el sector de la vivienda, debiendo mantener la competitividad dentro del mercado.

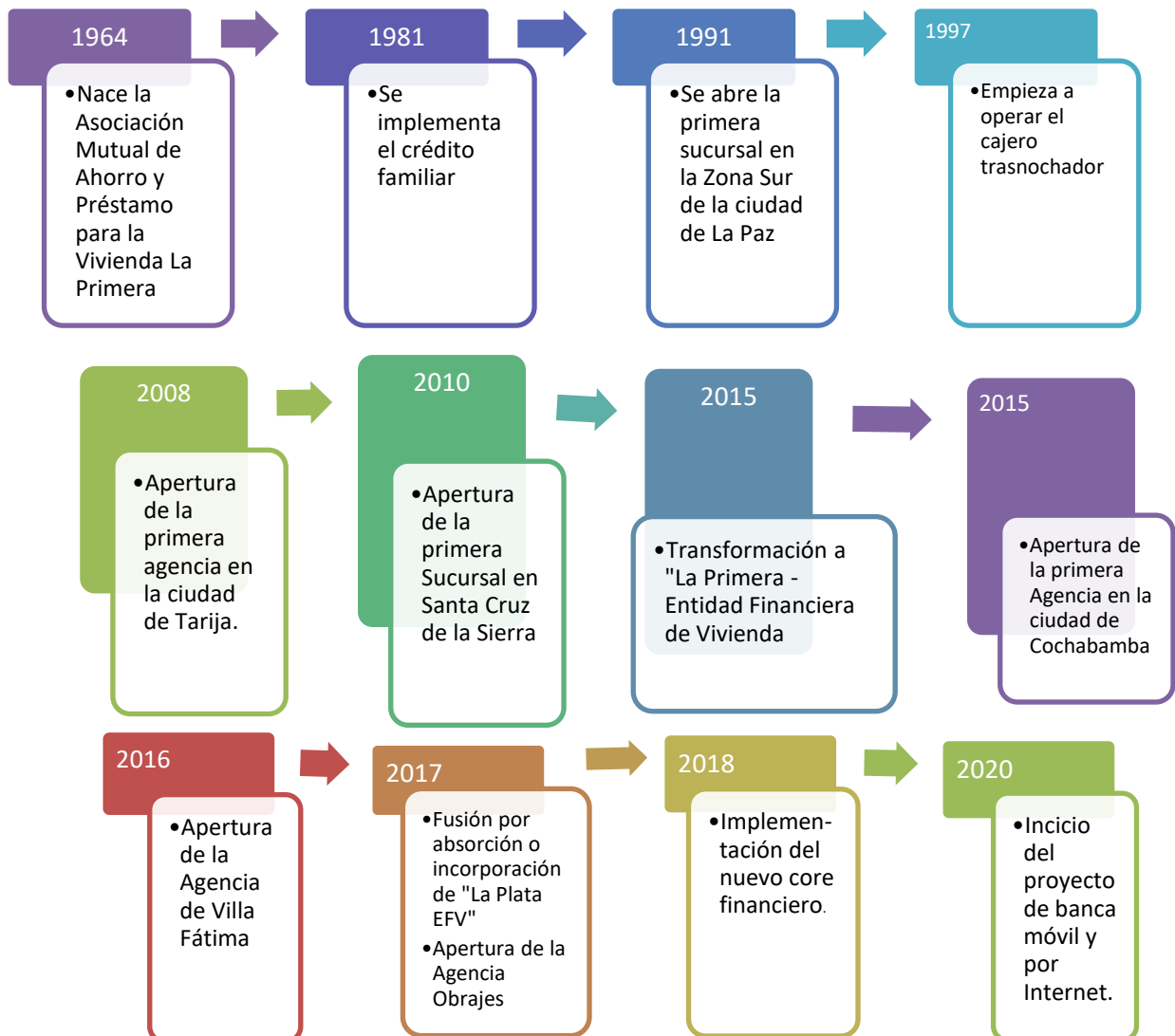
1.3 Estado Jurídico - Objeto

Dando cumplimiento con la primera de las Disposiciones Transitorias de la Ley No.393 de Servicios Financieros, en fecha 23 de noviembre de 2015, la Asociación Mutual de Ahorro y Préstamo Para La Vivienda La Primera se transformó en "La Primera" Entidad Financiera de Vivienda – E.F.V.

"La Primera" E.F.V. tiene por objeto prestar servicios de intermediación financiera, con especialización en préstamos para adquisición, construcción, refacción, remodelación, ampliación y mejoramiento de viviendas individuales o en propiedad horizontal, compra de terrenos, proyectos de construcción de viviendas unifamiliares y multifamiliares. Asimismo, otorga créditos de consumo, microcréditos, préstamos para pequeñas y medianas empresas, y otros autorizados por la Ley N°393 de Servicios Financieros.

"La Primera" E.F.V. desde el inicio de sus operaciones, ha contado con autorización del respectivo órgano de supervisión y regulación, actualmente la ASFI, para otorgar créditos y recibir depósitos del público.

1.4 Historia - Principales Hitos



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

El 23 de noviembre de 2015, de conformidad con el parágrafo I del artículo 150 de la Ley 393 de Servicios Financieros y demás disposiciones conexas, cumpliendo con todos los requisitos exigidos, la Asociación Mutual de Ahorro y Préstamo Para la Vivienda La Primera se transformó en "La Primera" Entidad Financiera de Vivienda – E.F.V., manteniendo los principios y valores que la han caracterizado por cerca de 57 años.

Durante la gestión 2017, luego de cumplir con todo el procedimiento y requisitos exigidos, "La Primera" E.F.V. fusionó por absorción o incorporación a la ex "La Plata" E.F.V., habiendo así ampliado así sus operaciones a la ciudad de Sucre.

Durante la gestión 2018, se concretó la implementación del proyecto tecnológico más importante de los últimos años, la puesta en producción del nuevo CORE financiero llamado "NETBANK" que reemplazó al utilizado hasta ese momento, denominado "ACOGÉ".

Siguiendo con las mejoras tecnológicas, en la gestión 2020 se aprobó la implementación de una plataforma de Banca Digital tanto Móvil como por Internet, proyecto que se espera será implementado durante la gestión 2021.

Con todos estos hitos alcanzados, "La Primera" E.F.V. se ha consolidado como la Entidad Financiera de Vivienda más importante, sólida, segura y solvente del Sistema Financiero Nacional, donde la eficiencia, transparencia, integridad además de la excelencia en el servicio y espíritu de superación constante, son sus principios fundamentales.

"La Primera" E.F.V. trabajó, trabaja y trabajará para mejorar las condiciones de vida de la población boliviana, cumpliendo su principal objetivo, que es: "Apoyar el sueño de tener una casa propia, brindando una variedad de créditos para la prosperidad, cuidando los ahorros de forma garantizada, a cada boliviano y boliviana que deposita su confianza en esta entidad financiera".

1.5 Principales logros alcanzados

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

OPERACIONES:

"La Primera" E.F.V. financió miles de soluciones habitacionales por más de 56 años, inicialmente en las ciudades de La Paz y El Alto, luego en las ciudades de Tarija, Santa Cruz, Cochabamba y Sucre, sucesivamente.

Asimismo, participó activamente en el desarrollo de nuevas zonas urbanas con viviendas, como ser las Urbanizaciones de Los Pinos y San Miguel, que fueron las que dieron el inicio al desarrollo de la zona sur de la ciudad de La Paz.

Directamente, construyó más de 30 edificios de departamentos para familias de ingresos medios y bajos. También desarrolló proyectos habitacionales en la ciudad de El Alto, como casas en la Urbanización Villa Santiago I, Urbanización Charapaqui "La Primera" y departamentos en el Condominio "El Progreso".

Resumiendo, al presente ya ha financiado proyectos habitacionales en las ciudades de La Paz, El Alto, Cochabamba, Tarija, Santa Cruz y Sucre.

Continuando con su apoyo al desarrollo económico del país, incursionó hace años atrás en el financiamiento de la micro, pequeña y mediana empresa. Incluso cuenta con operaciones de crédito empresariales.

A lo largo de estos años de trabajo, ha logrado generar seguridad y confianza en muchos clientes, mismos que han entregado por esta misma razón a la entidad, el manejo de sus ahorros.

INFRAESTRUCTURA:

"La Primera" E.F.V. ha logrado constituir una infraestructura física amplia y apropiada para brindar servicios financieros a sus clientes y usuarios con comodidad, seguridad y confianza. Cuenta con sesenta y un puntos de atención al cliente en seis ciudades de Bolivia, en las cuales la entidad tiene presencia.

EMPLEO:

"La Primera" E.F.V. creó cientos de empleos directos para sus colaboradores en estas seis ciudades.

Asimismo, generó muchos empleos de manera indirecta, a través del financiamiento otorgado a unidades de trabajo en los sectores productivos, con énfasis en el de construcción, así como también en los sectores de servicios y comercio.

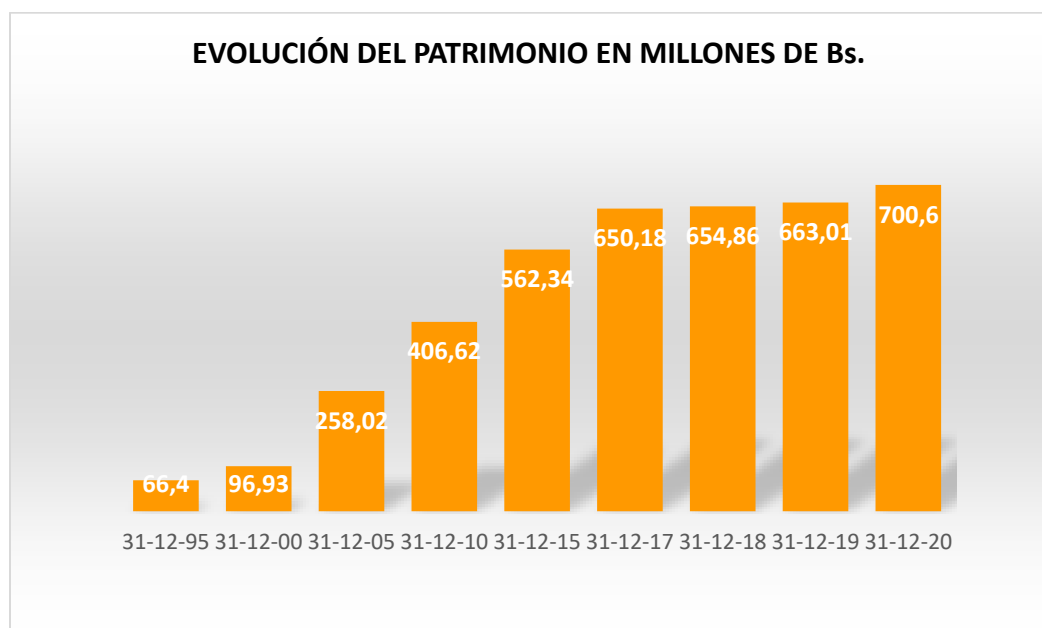
Adicionalmente, coadyuvó a la generación de empleos indirectos mediante la contratación de bienes y servicios de sus proveedores, quienes viven de su actividad y eventualmente contratan trabajadores.

CONTINUIDAD ADMINISTRATIVA:

Una de las características singulares de "La Primera" E.F.V., es la continuidad administrativa que ha conseguido en el pasado hasta el presente, manteniendo una dirección y administración estable, a través de los años, hecho que permite tener continuidad en sus lineamientos estratégicos y lograr el cumplimiento de los objetivos de mediano y largo plazo.

SOLIDEZ Y SOLVENCIA:

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



Adicionalmente, mantiene provisiones por la cartera de créditos, que respaldan de manera ampliamente superior al requerimiento de la normativa regulatoria, cualquier contingencia que pudiese ocurrir en el futuro.

OBRAS SOCIALES:

"La Primera" E.F.V. a lo largo de su historia, con el apoyo y aprobación de la Asamblea de Socios que se lleva a cabo anualmente, cumpliendo con un espíritu de solidaridad y cooperación, destina parte de las utilidades para apoyar económicamente proyectos y obras de bienestar social de la comunidad.

1.6 Canales de atención

"La Primera" E.F.V. al 31/12/2020 cuenta con la siguiente red de Oficinas, Sucursales, Agencias, Cajeros Automáticos, Ventanillas de Atención y Cajeros Trasnochadores, en las ciudades de La Paz, El Alto, Santa Cruz de la Sierra, Tarija, Cochabamba y Sucre.

	La Paz	El Alto	Santa Cruz	Tarija	Cocha-bamba	Chuqui-saca	TOTAL
Agencias ¹	10	4	4	2	1	2	23
Cajeros automáticos	21	3	5	2	1	2	34
Ventanillas de atención	1						1
Cajero trasnochador ²	3						3
TOTAL	35	7	09	4	2	4	61

1.7 Productos y Servicios

OPERACIONES PASIVAS:

Las operaciones pasivas que presta la entidad son:

■ Cuentas de ahorro

La entidad cuenta con las siguientes cajas de ahorros:

- Caja de ahorros normal (en bolivianos y dólares americanos).
- Caja de ahorros La Productiva (en bolivianos).
- Caja de ahorros Dorada (en bolivianos).

¹ Incluye a la Oficina Central (La Paz)

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

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

■ Depósitos a Plazo Fijo

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

OPERACIONES ACTIVAS:

Las operaciones activas que presta la entidad son:

CREDITOS	•DESTINOS
Crédito Hipotecario de Vivienda de Interés Social	• Construcción de vivienda. • Compra de inmuebles (casa, departamento o terreno). • Ampliación, refacción, remodelación o mejoramiento de vivienda. • Anticrético
Crédito Hipotecario de Vivienda	• Construcción de vivienda. • Compra de inmueble (casa, departamento o terreno). • Ampliación, refacción, remodelación o mejoramiento de vivienda.
Crédito de Consumo	• Adquisición de bienes de consumo o pago de servicios, este producto se otorga también a través de tarjetas de crédito
Crédito Productivo Microcrédito, PyME y Empresarial	• Capital de Inversión y/o Capital de Operaciones dirigido al sector productivo que genera valor agregado a los bienes que produce y/o transforma, así como créditos destinados a turismo o producción intelectual, de acuerdo a clasificación regulatoria.
Crédito para los sectores de Servicios y Comercio: Microcrédito, Pyme y Empresarial	• Capital de Inversión y/o Capital de Operaciones.
Crédito Hipotecario para Compra de Oficinas y Locales Comerciales	• Compra de oficinas y locales comerciales

OPERACIONES DE SERVICIOS:

Las operaciones de servicios que presta la entidad son:

■ Cobro de Servicios Básicos:

■ Cobro de Servicio de Agua - EPSAS, SAGUAPAC y COSSALT

- Cobro de Servicio de Electricidad - DELAPAZ, CRE, ELFEC, SESSA y SETAR
- Cobro de Servicios Telefónicos: COTAS, COMTECO, COTES, COSETT, 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, Boliviatel, Pagosnet, Tuves, UMSA.
- Remesas y transferencias desde y hacia el interior del país a través de SERVIRED.
- Cobro de impuestos nacionales.
- Pago de jubilados AFP Futuro de Bolivia.
- Giros y remesas desde y hacia el exterior del país a través de Servired, Money Gram y Western Unión.
- Pago de Renta Dignidad.
- Transferencias interbancarias LIP y ACH

1.8 Gobierno Corporativo

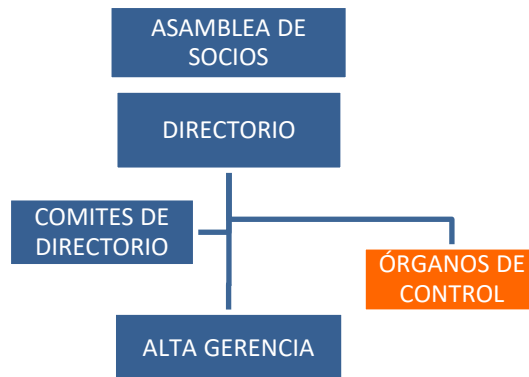
"La Primera" E.F.V. cuenta con un Código de Gobierno Corporativo, que tiene por objeto establecer principios y lineamientos básicos para adoptar, cumplir e implementar buenas prácticas de Gobierno Corporativo, complementando las disposiciones contenidas en el Estatuto de "La Primera" E.F.V.

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

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

Conforme a lo previsto por la normativa regulatoria y el estatuto institucional, "La Primera" E.F.V. cuenta, a nivel de Directorio, con un **Comité de Gobierno Corporativo** que está conformado por un miembro del Directorio que lo preside, el Gerente General, jefes de Departamento y/o Unidad correspondientes.

La estructura de gobierno es la siguiente:



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

El Directorio es el órgano principal de administración y dirección de la entidad, según el Estatuto, es la instancia que la representa y toma decisiones estratégicas, con referencia a su organización y funcionamiento. La ley y el estatuto institucional regulan su composición, mandato, requisitos, forma de elección, competencia, atribuciones, responsabilidades, convocatoria, oportunidad y lugar de verificación, quórum necesario, forma de votación, resoluciones, actas y otros aspectos relativos a su organización y funcionamiento.

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

La **Alta Gerencia** que tiene al mando al Gerente General, que es la máxima autoridad ejecutiva de "La Primera" E.F.V. y ejerce la administración de la misma, por delegación del Directorio, bajo el principio de separación de competencias que rige a los órganos de deliberación, dirección y administración.

El Gerente General ejerce sus funciones y ejecuta las políticas institucionales y las resoluciones del Directorio, sujeto a un deber de lealtad, confidencialidad y diligencia.

La Gerencia General tiene las atribuciones especificadas por el estatuto de la entidad, las disposiciones legales y regulatorias aplicables y las facultades que le fueran delegadas por el Directorio.

Como parte integrante de su Alta Gerencia, "La Primera" E.F.V. cuenta con un plantel de ejecutivos de área, encargado de cumplir tareas de administración y ejecución de las resoluciones del Directorio e instrucciones de la Gerencia General, en ámbitos especiales de la gestión institucional. Este nivel gerencial dependiente de la Gerencia General está conformado por las Jefaturas Nacionales de Departamentos, las Jefaturas Nacionales de Unidades y las Jefaturas de Sucursales y Agencias

Para la gestión de los Órganos de Dirección, Vigilancia y Control del funcionamiento de la entidad, el Directorio cuenta con Órganos Consultivos a través de los siguientes **Comités**: Comité de Gestión Integral de Riesgos, Créditos, Auditoría, Gobierno Corporativo, de Ética Económico, Jurídico, Técnico, de Cumplimiento, Seguridad Física y uno de Tecnologías de la Información, del cual se desprende un Comité Operativo de T.I.

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

1.9 Asociaciones y Adhesiones

"La Primera" E.F.V. es miembro activo de las siguientes Instituciones importantes tanto en el ámbito Nacional como Internacional:

- Instituto Mundial de Cajas de Ahorro IMCA con sede en Bruselas, Bélgica
- Unión Interamericana para la Vivienda UNIAPRAVI, con sede en la Ciudad de Lima, Perú.
- Socio de la Bolsa Boliviana de Valores S.A. con sede en la ciudad de La Paz, Bolivia.
- ASOFIN, Asociación de Entidades Financiera Especializadas en Micro finanzas con sede en La Paz, Bolivia.

1.10 Reconocimientos recibidos el 2020

En el mes de octubre de la gestión 2020, "La Primera" E.F.V. ha sido galardonada con el premio MAYA como la Mejor Entidad Financiera de Vivienda del país, por los esfuerzos desplegados en el área de Responsabilidad Social Empresarial.



2 Sistema de gestión de la RSE

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

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

La RSE de la Entidad, se basa en realizar en todo momento acciones y tomar decisiones de forma responsable, considerando sus implicancias sociales, ambientales y económicas, con fundamentos éticos, de respeto a los derechos

humanos y cumpliendo con la normativa vigente, situando a las personas en el centro de su propósito.

"La Primera" E.F.V. ha establecido una política de Responsabilidad Social Empresarial y Función Social de los Servicios Financieros, que han sido aprobada por el Directorio de la entidad.

El objetivo principal de este documento es "Establecer una declaración de las intenciones, principios de actuación y compromisos de "La Primera" E.F.V. con sus grupos de interés y constituir un marco de actuación que guíe el comportamiento socialmente responsable de la Entidad".

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

En el plan estratégico institucional 2019-2021, se tiene un apartado especial destinado a la Responsabilidad Social Empresarial, en el cual establece que la entidad debe observar los lineamientos de RSE establecidos en la normativa, siguiendo tres líneas estratégicas que son:

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

Al amparo de estas tres líneas estratégicas, se busca cumplir con los siguientes objetivos de RSE:

- Rendición de cuentas ante la sociedad en general.
- Transparencia.
- Comportamiento ético.
- Respeto a los intereses de las partes interesadas.
- Respeto a las leyes.
- Respeto a los derechos humanos.
- Minimizar el impacto ambiental.

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

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

2.3 Identificación de las partes interesadas³

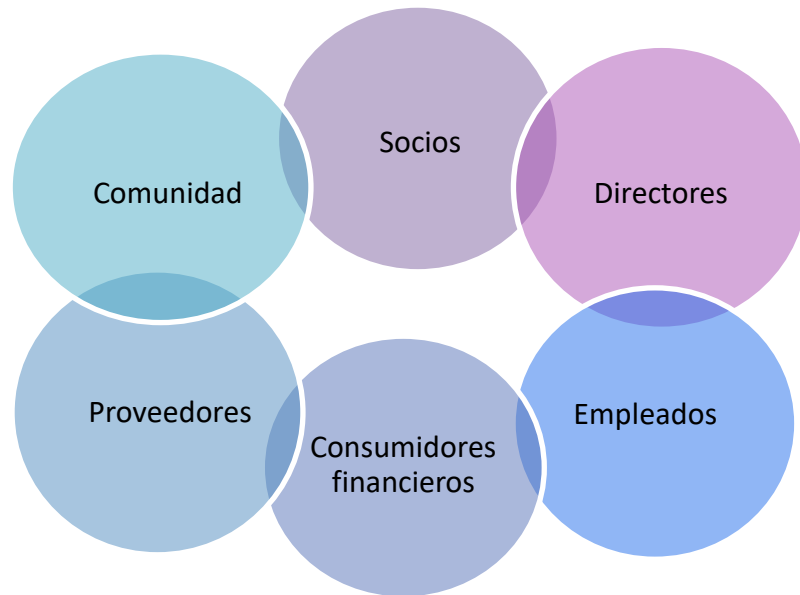
Las partes interesadas son las personas naturales o jurídicas que tienen interés, en cualquier decisión o actividad de la Entidad, es decir, cualquier individuo o grupo que pueda afectar o ser afectado por “La Primera” E.F.V. y sus acciones, actividades, decisiones, etc.

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

- Socios
- Directores
- Empleados
- Consumidores financieros
 - Clientes
 - Usuarios financieros
- Proveedores
- Gobierno
- Competencia
- Comunidad

³ También llamados grupos de interés

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



2.4 La RSE dentro la estructura organizacional

En la estructura organizacional, las funciones de Responsabilidad Social Empresarial están a cargo del Jefe Nacional de Marketing, que depende directamente de la Gerencia General, según organigrama aprobado mediante Resolución de Directorio RD. 11/2015 del 24 de febrero de 2015, cuya última actualización es del 30 de diciembre de 2020.



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

- Elaborar para cada gestión el Programa de Educación Financiera de la Entidad.
- Efectuar el seguimiento a la ejecución del Programa de Educación Financiera.
- Elaborar los informes requeridos por ASFI en lo relacionado al avance y ejecución del Programa de Educación Financiera.
- Participar y coordinar en la elaboración del Plan Anual de Responsabilidad Social Empresarial así como gestionar y monitorear su ejecución.
- Efectuar el seguimiento a los indicadores de desempeño de Responsabilidad Social Empresarial.
- Elaborar anualmente el Informe de Responsabilidad Social Empresarial y gestionar su publicación en los canales establecidos.
- Coordinar con la empresa contratada, la entrega de la información requerida para la elaboración de la Calificación Anual de Desempeño de Responsabilidad Social Empresarial.
- Participar como representante de la entidad en las reuniones del Comité de R.S.E. de ASOFIN.

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

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

- ✓ Ha elaborado una política de Responsabilidad Social Empresarial y Función Social de los Servicios Financieros, documento aprobado por Directorio.
- ✓ A través de la aprobación de este documento se ha obtenido el compromiso de Gerencia y Directorio para la puesta en marcha del Plan Anual de RSE.
- ✓ Además, se incluye este tópico en el Plan Estratégico Institucional 2019-2021 como un eje transversal a todo el accionar de la entidad.
- ✓ Se Investigan temas, programas y mejores prácticas de RSE internas y externas con otras entidades como ASOFIN o PROFIN.
- ✓ Se ha designado un "responsable" quien es la persona que se responsabiliza de cumplir y hacer cumplir la política de Responsabilidad Social Empresarial y Función Social de los Servicios Financieros, así como el Plan Anual de RSE.
- ✓ Se crean actividades, indicadores y metas de acuerdo al Manual y Plan de Responsabilidad Social Empresarial.

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

Con el proceso de implementación se pretende lograr lo siguiente:

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

Con el fin de evaluar el accionar en RSE y a la vez dar cumplimiento a la normativa vigente, el año 2020 se ha realizado la "Calificación Anual de Desempeño de Responsabilidad Social Empresarial" gestión 2019, por la empresa especializada en este tipo de calificaciones, AESA RATINGS.

Esta empresa utilizó una metodología propia, desarrollada por ellos mismos, que combina componentes de las metodologías G.R.I, ISO 26.000, ETHOS y otros.

La nota general alcanzada por “La Primera” E.F.V. durante la gestión 2019 ha sido de 6,30/10 puntos.

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

CALIFICACIÓN POR DIMENSIONES

The screenshot shows a PDF document titled "Informe de Calificación de Desempeño de Responsabilidad Social". It displays the results of an RSE performance evaluation for "La Primera" E.F.V. in 2019, conducted by AESA RATINGS. The document includes a table of evaluation areas and a detailed description of the "Factores Relevantes de la Calificación".

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

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

Fuente: AESA Ratings 2012 - 2019

Factores Relevantes de la Calificación

Calificación de Desempeño de Responsabilidad Social Empresarial: Nivel 1

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

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

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

3 Cumplimiento de los lineamientos de RSE

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

3.1 Rendición de cuentas ante la sociedad en general

"La Primera" E.F.V. rinde cuentas ante la sociedad en general, por sus impactos en la sociedad, la economía y el medio ambiente, así como por las acciones tomadas para prevenir la repetición de impactos negativos involuntarios e imprevistos. Para ello, anualmente elabora el informe de Responsabilidad Social Empresarial y la Memoria Institucional, documentos que publica en su sitio Web oficial. También publica la Calificación de Desempeño de la RSE anualmente.

Por razones ajenas a la entidad, la Memoria Institucional gestión 2019 no fue elaborada ni publicada durante la gestión 2020, toda vez que la pandemia y las cuarentenas en todas sus variantes, han impedido llevar adelante la Asamblea Anual de Socios correspondiente a la gestión 2019, programada inicialmente para el mes de marzo de 2020, en la que se definiría entre otros, el destino de las utilidades generadas en la gestión tratada.

Esta imposibilidad se mantuvo hasta la finalización del año 2020.

Finalmente se llevó a cabo recién el día jueves 22 de abril de 2021.

En ella se definió la distribución de las utilidades generadas durante la gestión 2019, con lo cual, la Memoria Institucional se encuentra en plena elaboración y será publicada a la brevedad posible.

Sin embargo, es importante aclarar que se han publicado todos los demás documentos, incluyendo los Estados Financieros al 31/12/2019, tanto en prensa escrita como en el sitio WEB institucional.

3.2 Transparencia

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

"La Primera" E.F.V., revela en su sitio WEB oficial, en documentos importantes y en sus instalaciones, su Misión y Visión.

En su informe de RSE y en su Balance Social, muestra las políticas, decisiones y actividades de las que es responsable con relación a la sociedad, la economía y el medio ambiente; así como los impactos conocidos y probables sobre estos tres, producto de estas políticas, decisiones y actividades de la entidad.

- En la Asamblea General Ordinaria se Socios, se les informa a los mismos sobre el desempeño económico y social de la entidad, proporcionándoles los estados financieros y/o la memoria institucional.

Como ya se explicó, el año 2020 no pudo llevarse adelante esta Asamblea por razones de la Pandemia y las Cuarentenas consecuentes, misma que si se llevó a cabo el día jueves 22 de abril de 2021.

- A los clientes y comunidad en general se le comunica a través del sitio WEB oficial, entre otros, sobre las condiciones de los productos y servicios ofertados, el procedimiento de reclamos, la Memoria Institucional (ya se explicó que este documento correspondiente a la gestión 2019 no pudo ser elaborado la gestión 2020), el Informe Anual de RSE y la Calificación Anual de Desempeño de RSE.

3.3 Comportamiento Ético

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

VALORES

La entidad ha definido los siguientes valores:



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

CÓDIGO DE CONDUCTA

"La Primera" E.F.V. cuenta con un Código de Conducta que ha sido actualizado el 31/10/2019 y ratificado el 30/12/2020. Este documento tiene por objeto establecer estándares mínimos de conducta y sanas prácticas que deben adoptar los Directores, ejecutivos y empleados de la entidad en su relacionamiento con los consumidores financieros, en el marco del respeto a los derechos de estos últimos. También incluye conductas respecto y hacia otros públicos de interés, hacia el ambiente laboral y la conducta con otras entidades, incluyendo la **Transparencia** como postulado fundamental.

CÓDIGO DE ÉTICA

La entidad posee un Código de Ética, que ha sido actualizado el 31/10/2019 y ratificado el 30/12/2020, mismo que contiene los lineamientos generales que se integran a los principios y valores que identifican a "La Primera" E.F.V. y que, a su vez, permite que sus destinatarios desarrollen sus valores personales para enfrentar situaciones específicas y, en consecuencia, actuar conforme a este documento que se complementa con el ordenamiento jurídico, los manuales, políticas, procedimientos, instructivos, memorándums, circulares, programas y

procesos operativos específicos que integran la normativa interna de la entidad. Tiene, además, el propósito de fortalecer las sanas prácticas en las relaciones personales, fomentar el respeto, la colaboración y solidaridad entre los trabajadores.

GESTIÓN DE LA ÉTICA

La ética se practica permanentemente. Sin embargo, a continuación, se recalcan las siguientes acciones/ momentos en los que se difunde la misma:

- En el momento de la inducción a nuevos colaboradores, se explican el código de ética y código de conducta.
- Anualmente, al realizar la evaluación de desempeño de los empleados de la entidad, se analiza un ítem denominado "Conducta Personal" y se evalúa si los empleados han tenido un comportamiento acorde a los valores de la entidad.

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

"La Primera" E.F.V. cuenta con los siguientes documentos: Manual de Gestión de Riesgo de Legitimación de Ganancias Ilícitas, Financiamiento del Terrorismo y/o Delitos Precedentes, Manual de Prevención, Detección, Control y Reporte de Legitimación de Ganancias Ilícitas, Financiamiento del Terrorismo y/o Delitos Precedentes, con Enfoque basado en Gestión de Riesgos y Manual de Procedimientos Operativos de la Unidad de Cumplimiento.

En la gestión 2020 se realizaron las siguientes acciones:

- Se efectuó la actualización del modelo de Gestión de Riesgo de Legitimación de Ganancias Ilícitas, Financiamiento del Terrorismo y/o Delitos Precedentes (LGI, FT y/o DP) usado por la Institución. El mismo cumple con los lineamientos de la normativa de la Unidad de Investigaciones Financieras y se adecua al tamaño, características y volumen de operaciones de la entidad.
- Se actualizaron los mecanismos y procedimientos para la prevención de LGI, FT y/o DP, los mismos que permiten la detección de operaciones inusuales o sospechosas mediante el monitoreo transaccional y la identificación de usuarios, clientes y beneficiarios finales.

- Con el objeto de proporcionar a los empleados de “La Primera” E.F.V. el conocimiento de los mecanismos y herramientas fundamentales para el cumplimiento de prevención de la LGI, FT y/o DP, se capacitó internamente a 273 personas entre estos: Directores, miembros de la Alta Gerencia y empleados. También se participó en cursos y talleres realizados externamente relativos a este tema.

3.4 Respeto a los intereses de las partes interesadas

“La Primera” E.F.V. respeta y considera los intereses de las partes interesadas, la identificación de las mismas se describe en el punto 2.3 del presente informe.

La forma cómo respetan sus intereses y se tienen en cuenta y se reconocen sus intereses y expectativas, así como sus derechos legales, se muestran en el punto 4 del presente informe.

3.5 Cumplimiento de las leyes y normas

“La Primera” E.F.V. opera dando cumplimiento estricto a las leyes y normas aplicables a su actividad, en especial las establecidas por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), el Banco Central de Bolivia (BCB), el Servicio Nacional de Impuestos Nacionales, Unidad de Investigaciones Financieras y otras disposiciones aplicables, emitidas por otras entidades públicas del País y alguna normativa internacional, como ser la Carta Universal de Derechos Humanos.

Así mismo se abstiene e participar o ser cómplice de actos de corrupción.

La observancia de leyes y normas, se describe en el Plan de RSE, con el objetivo de respetar y seguir la normativa vigente aplicable, evitando así el incumplimiento de la misma en cualquiera de sus niveles.

“La Primera” E.F.V durante la gestión 2020 tuvo ninguna multa ni tampoco amonestación escrita alguna por incumplimiento, contravención o infracción a alguna norma establecida.

Si tuvo multas por retraso en el envío de la información periódica.

3.6 Respeto a los Derechos Humanos

Para “La Primera” E.F.V. es muy importante el respeto y la promoción de los Derechos Humanos, establecidos en la Constitución Política del Estado, así como

en la Carta Universal de Declaración de los Derechos Humanos y reconocerlos tanto su importancia como su universalidad, considera a los mismos como uno de los pilares de la RSE, al establecer como valores el RESPETO y la SOLIDARIDAD.

Durante la gestión 2020 se llevaron a cabo las siguientes acciones:

- Se capacitó a 50 empleados en materia de “El Buen Trato a Personas con Discapacidad”.
- Se capacitó a 54 empleados sobre “El Trato Preferencial y Atención Prioritaria a personas Adultas Mayores.”
- Se capacitó a 48 empleados en “Atención al Cliente con Calidad y Calidez.”
- Se capacitó a 46 empleados para brindar “Atención con Calidad y Calidez a Personas Adultas Mayores con Limitación Funcional
- Se Capacitó a 71 empleados en un Taller sobre la Discriminación.
- Se respeta la diversidad, y se da cumplimiento a las políticas contra el racismo y discriminación, es en este sentido que en todas las cajas se tiene el aviso:

“TODOS SOMOS IGUALES ANTE LA LEY”.



4. Cumplimiento de los objetivos y política de RSE

4.1 Desempeño Social

4.1.1 Socios

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

Al 31 de diciembre de 2020 "La Primera" E.F.V. cuenta con 48.932 socios, quienes tienen Certificados de Capital con un valor nominal de Bs.100 (Cien 00/100 Bolivianos) cada uno.

Cada socio tiene un número diferente de Certificados de Capital, debido a que, si bien inicialmente fueron distribuidos en forma igualitaria entre todos los ellos, como indica la Ley No.393 de Servicios Financieros, con el transcurrir del tiempo algunos certificados han sido transferidos por venta o sucesión hereditaria.

TRANSPARENCIA DE LA INFORMACIÓN

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

Desafortunadamente y como ya se explicó en los puntos 3.1 y 3.2, la Pandemia y las Cuarentenas imposibilitaron poder llevar a cabo la Asamblea correspondiente a la gestión 2019 en el año 2020, sino hasta el día jueves 22 de abril de 2021.

Es esta asamblea, se decidió distribuir el 100% de las utilidades generadas el 2019 entre los socios de la entidad

Por ello, la Memoria Institucional Anual correspondiente esa gestión y asamblea, se encuentra en plena elaboración al momento de la aprobación y publicación del presente documento.

DISTRIBUCIÓN DE UTILIDADES

Cada año, una vez constituidas las reservas determinadas en la ley No.393 y los Estatutos de la entidad, se distribuye a los socios las utilidades correspondientes.

Sobre los resultados de la gestión 2017, acuerdo a lo determinado en la Asamblea General Ordinaria de Socios de fecha 22 de marzo de 2018, se distribuyeron el 100% de las utilidades luego de reservas por Bs.13,653,501.21.-.

La Asamblea de Socios realizada el 21/03/2019 ha resuelto distribuir también el 100% de las utilidades generadas la gestión 2018 después de haber constituido las reservas correspondientes. El monto que se distribuyó por la gestión 2018 ha alcanzado a Bs 12.375.140.-.

En cuanto a las utilidades generadas en la gestión 2019, la Asamblea de Socios llevada a cabo el 22 de abril de 2021, ha decidido distribuir el 100% de las utilidades generadas en la gestión 2019 después de haber constituido las reservas correspondientes. El monto a distribuir alcanza a Bs.13,860,796.22. -.

4.1.2 Empleados

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

DISTRIBUCIÓN DE LOS EMPLEADOS

La distribución por cargos, género y departamentos donde se tienen oficinas al 31/12/2020 es la siguiente:

	Ejecutivos		Adminis- trativos		Oficiales de crédito		Cajeros		Plataforma		Otros ⁵		Total		
	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	T
Of. Central	7	0	4	3	4	4	6	6	5	3	24	24	50	40	90
La Paz	0	0	0	0	0	0	23	19	9	4	0	0	32	23	54
Santa Cruz	0	0	0	2	2	2	4	5	4	1	3	1	13	11	24
Tarija	0	0	1	0	1	0	3	0	1	1	3	2	9	3	12
Cochabamba	0	0	1	0	0	1	2	0	0	1	1	1	4	4	8
Sucre	0	0	0	1	1	1	2	4	2	1	3	1	8	8	16
TOTAL	7	0	6	6	8	8	36	39	21	11	34	29	116	89	205

MOVIMIENTO DE LOS EMPLEADOS:

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

	2020
Nº de empleados al comienzo del periodo (1/enero/2020)	214
Nº de admisiones durante el periodo	13
Nº de personas que se desvincularon de la entidad en el periodo	18
Nº de empleados al final del periodo (31/diciembre/2020)	205
Índice de rotación (1)	8%
Antigüedad promedio (en número de años y meses)	9 años

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

"La Primera" E.F.V., muestra un índice de rotación del 8% para la gestión 2020, debido a que 18 personas se desvincularon de la entidad en este periodo.

La antigüedad promedio es de nueve años al 31/12/20, lo cual muestra el alto grado de compromiso que tienen los empleados hacia la entidad.

Rotación por género:

	Hombres	Mujeres
Nº de empleados al comienzo del periodo (1/enero/2020)	122	92
Nº de admisiones durante el periodo	6	7
Nº de personas que se desvincularon de la entidad en el periodo	11	7
Nº de empleados al final del periodo (31/diciembre/2020)	116	89
Índice de rotación (1)	9%	7%

Rotación por edad:

	19 a 29 años	30 y 40 años	Mayores de 41 años
Nº de empleados al comienzo del periodo (1/enero/2020)	67	80	67
Nº de admisiones durante el periodo	12	1	0
Nº de personas que se desvincularon de la entidad en el periodo	7	8	3
Nº de empleados al final del periodo (31/diciembre/2020)	52	85	68
Índice de rotación (1)	25%	41%	33%

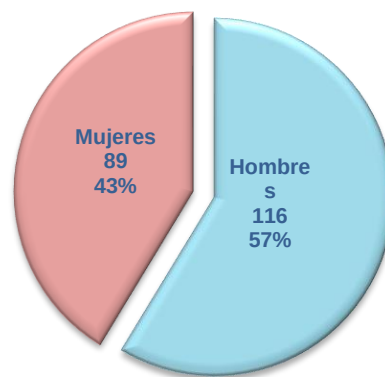
Rotación por ciudad:

	Of. central	La Paz	Santa Cruz	Tarija	Cochabamba	Sucre
Nº de empleados al comienzo del periodo (1/enero/2019)	100	53	24	12	9	16
Nº de admisiones durante el periodo	4	5	0	0	4	0
Nº de personas que se desvincularon de la entidad en el periodo	8	6	0	0	4	0
Nº de empleados al final del periodo (31/diciembre/2020)	90	54	24	12	9	16
Índice de rotación (1)	9%	11%	0%	0%	11%	44%

RECLUTAMIENTO DEL PERSONAL:

Es política de la entidad, en el proceso de pre-selección y contratación de su personal, asegurar el más alto grado de competencia, eficiencia, idoneidad, e integridad de su plantel humano.

Los procesos de reclutamiento, selección y asignación de personal se hacen en base a las calificaciones académicas y antecedentes personales de los postulantes, sin consideración de raza, color, religión, sexo o edad.



Todo personal seleccionado pasa por un proceso de verificación de antecedentes personales, laborales y patrimoniales por medio de un investigador privado.

Toda contratación de personal, debe cumplir con un periodo de prueba, antes de formalizar la contratación definitiva.

Cuando existe una afección en un determinado cargo, en el proceso de reclutamiento y selección de personal y con la finalidad de promocionar inicialmente a los colaboradores actuales, primero se realiza una convocatoria interna.

Luego, si es que se comprueba que no existe ninguna persona que cuente con el perfil necesarios que pueda promocionarse, se recurre a la base de datos existente en recursos humanos y/o se realiza una convocatoria pública a través de la prensa y/o el sitio WEB institucional.

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

NO DISCRIMINACIÓN:

■ Género:

"La Primera" E.F.V. no discrimina por género. El 43% de los empleados son mujeres y el 57% hombres, además por similar tarea las mujeres perciben la misma remuneración que los hombres.

■ Funcionarios con discapacidad:

"La Primera" E.F.V. está abierta a contratar a personas con discapacidad. En la actualidad existe un trabajador que tiene discapacidad auditiva y verbal, quien tiene una antigüedad mayor a 35 años en la entidad.

■ Edades:

"La Primera" E.F.V. no discrimina por edades, al 31/12/2020 los empleados, tienen los siguientes rangos de edad:

RANGOS DE EDADES	Nº DE EMPLEADOS	% DE EMPLEADOS
19 a 29 años	52	25%
30 y 40 años	85	42%
Mayores de 41 años	68	33%

REMUNERACIÓN:

"La Primera" E.F.V. en el 2020 ha pagado a sus empleados, doce sueldos, dos primas, un aguinaldo y un bono. Los salarios de la entidad son competitivos respecto a los del mercado y el menor sueldo que paga es superior al salario mínimo nacional.

Además, se cancela al área de cajas un bono de falla de cajas, así como el pago de horas extras por atención al público en horario extraordinario.

Se otorgan bonos de movilidad a los procuradores y bono de cobranza a los cobradores de manera mensual, así como también se otorga bonos de vivienda a los jefes de agencia de las regionales de Cochabamba, Santa Cruz y Tarija.

CAPACITACIÓN:

Para "La Primera" E.F.V. es importante la capacitación de los empleados. El año 2020 se hizo un plan de capacitación que ha tenido un alto grado de cumplimiento. Los cursos, talleres y seminarios impartidos a los empleados en esta gestión han sido los siguientes:

TEMA	AREA	N° DE ASISTENTES
Curso "Ruat Net -Cobro A201"	Operaciones	28
"El Buen trato a Personas con Discapacidad"	Administración, Cobranzas, Operaciones, Marketing, Contabilidad, Créditos, Legal y Técnica	50
"Trato Preferencial y Atención Prioritaria a Personas Adultas Mayores"	Administración, Cobranzas, Operaciones, Marketing, Contabilidad, Créditos y Legal	54
"Atención al Cliente con Calidad y Calidez"	Administración, Operaciones y Créditos	48
"Prevención y Detección de Ganancias Ilícitas, Financiamiento del Terrorismo y/o Delitos Precedentes".	Gerencia, Contabilidad, Tecnología de la Información, Legal, Créditos, Unidad de Gestión de Riesgo, Administración, Auditoría, Marketing y Operaciones (Jefes Nacionales)	10
"Atención con Calidad y Calidez a personas Adultas Mayores con Limitación Funcional".	Administración, Contabilidad, Créditos, Operaciones y Técnica.	46
"Prevención y Detección de Ganancias Ilícitas, Financiamiento del Terrorismo y/o Delitos Precedentes".	Contabilidad, Legal, Créditos, Unidad de Gestión de Riesgo, Administración, Tecnología de la Información, Legal, Auditoría y Marketing.	33
Taller "Lenguaje de Señas"	Operaciones, Sucursal Santa Cruz, Agencias Cochabamba, Tarija y Sucre	18
"Aymara Básico Virtual" V31	Operaciones	3
"Banca Digital"	Todos los Departamentos	200
"Taller de Discriminación"	Administración, Contabilidad, Créditos, Legal, Técnica, Auditoría Interna, UGR, Marketing, Operaciones y Sucursales.	71
"Jornadas de Capacitación en Prevención y Cumplimiento"	Auditoría Interna y Unidad de Cumplimiento.	3
"Certified Cyber Security User"	Todos los Departamentos	197
"Créditos"	Agencias Cochabamba, Sucre, Tarija, Sucursal Santa Cruz, y Créditos La Paz.	35
"Covid-19"	Administración, Cobranzas, Operaciones y Marketing.	4

La entidad financia como mínimo el 50%, o un porcentaje mayor, del valor de los cursos externos de post grado que realizan los empleados, en la medida en que, con los mismos, se contribuya a la mejora en la calidad del trabajo.

CUIDADO DE LA SALUD DE LOS EMPLEADOS:

- En "La Primera" E.F.V. cuenta con dos Comités Mixtos de Seguridad e Higiene, que están conformados por dos empleados elegidos por la entidad y dos elegidos por sus colegas en una reunión, quienes durante el año 2020 han promovido que se realicen medidas de prevención de riesgos y enfermedades profesionales, a los accidentes sufridos por los trabajadores y las condiciones de trabajo. Estos comités realizan informes trimestrales con todas las actividades realizadas, que son enviados al Ministerio de Trabajo.
- Adicionalmente al seguro de salud que tienen los empleados en la Caja de Salud de la Banca Privada, la entidad ha contratado una póliza de seguros con La Boliviana Ciacruz de Seguros y Reaseguros S.A. que cubre los riesgos de muerte, invalidez, gastos médicos y de sepelio para ejecutivos y empleados de planta.
- Con el objeto de cuidar la salud e integridad de los empleados, en la entidad se han establecido las siguientes medidas:
 - No es permitido fumar dentro de las oficinas.
 - Se distribuye sanitizadores, barbijos, lentes y ropa de bioseguridad y desinfectantes para manos, a todos los empleados de la entidad.
 - Se otorga 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 CSBP.
 - Se difunde los diferentes comunicados que nos hacen llegar los de CSBP, en materia de salud.
 - Por otra parte, se entrega al personal de cajas Bolsas de Leche para desintoxicación (Cajas principalmente por la manipulación de monedas y billetes).
 - Se ha realizado durante la gestión 2020 el seguimiento e implementación de los protocolos de bioseguridad aprobados por las instancias gubernamentales correspondientes para evitar contagios.
 - Se han provisto de trajes, lentes de bioseguridad y de guantes de látex a todo el personal durante las cuarentenas rígidas.

AMBIENTES DE TRABAJO:

"La Primera" E.F.V. 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, así como los muebles y equipos necesarios. En esta gestión se realizaron las siguientes acciones:

- Se mejoró realizó mantenimiento en las instalaciones de las oficinas a nivel nacional, como ser iluminación, pintado, arreglos, chapas, etc.
- Se refaccionó las sillas de cajeros de Oficina Central.
- Se realizó la compra de nuevos equipos de computación, estufas, máquinas de calcular, sillas entre otros, en dichas compras se consideró que los mismos, sean amigables con el medio ambiente y por ende con la salud de los funcionarios de La Primera E.F.V.
- Se instalaron mamparas de Acrílico en los escritorios para evitar los contagios del COVID 19 entre funcionarios y los clientes y usuarios.
- Se han utilizado diferentes productos químicos recomendados para la desinfección de ambientes como el Amonio Cuaternario y los fumigadores necesarios para su aplicación a las superficies de las instalaciones.

OTROS BENEFICIOS:

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

- Después de la licencia por maternidad, se le otorga a la mayor parte de las empleadas todas las vacaciones que tienen pendientes.
- Se cuenta con un espacio de cafetería en las agencias para que los empleados puedan tomar sus refrigerios.
- Con el propósito de reconocer el trabajo, todas las gestiones se otorgan canastones por las fiestas de fin de año. A causa de la pandemia, la gestión 2020 no se lo hizo, en cambio se otorgó un monto de dinero en efectivo para que puedan realizar sus compras de fin de año.

4.1.3 Clientes y Usuarios financieros

COMPROMISO: considerarlos el centro de la actividad.

PRODUCTOS DE CRÉDITO:

Los productos de crédito que ofrece "La Primera" E.F.V. y sus cifras al 31/12/2020 son los siguientes:

	OBJETO	SALDO Bs.	No. DE OPERACIONES
CRÉDITO DE VIVIENDA	Compra de terreno	18,364,117.71	80
	Compra de casa/departamento	440,400,008.16	1319
	Remodelacion refaccion	39,430,372.42	276
	Construccion	230,475,561.80	824
	Subtotal	728,670,060.09	2499
VIVIENDA SOCIAL	Vivienda social	735,673,268.17	2552
	Subtotal	735,673,268.17	2552
MICROCRÉDITO	Productivo	24,054,074.98	149
	Comercio	22,589,497.39	115
	Servicios	67,866,154.21	351
	Subtotal	114,509,726.58	615
CRÉDITO PYME	Productivo	71,217,923.80	38
	Comercio	8,419,422.84	16
	Servicios	35,021,940.40	55
	Subtotal	114,659,287.04	109
CRÉDITO EMPRESARIAL	Productivo	34,921,687.98	1
	Comercio	-	0
	Servicios	-	0
	Subtotal	34,921,687.98	1
CRÉDITO DE CONSUMO	Creditos	80,754,314.14	948
	Tarjetas de credito	2,844,361.95	227
	Subtotal	83,598,676.09	1175
	TOTAL	1,812,032,705.95	6951

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

- Asesoramiento técnico y legal en sus trámites.
- Elaboración de minuta.
- Tramitación de hipoteca en DD.RR. sin ningún costo adicional.

- No se cobran comisiones ni formularios
- Permite el pago adelantado de capital sin cobro de comisiones adicionales
- Seguro de desgravamen.
- Seguro de incendios y aliados que cubre todo riesgo de daños a la propiedad.

CRÉDITOS QUE CUMPLEN CON LA FUNCIÓN SOCIAL:

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

Dentro de los créditos de vivienda ha otorgado créditos hipotecarios de vivienda de interés social que al 31 de diciembre de 2020 ascienden a 735,67 millones de bolivianos.

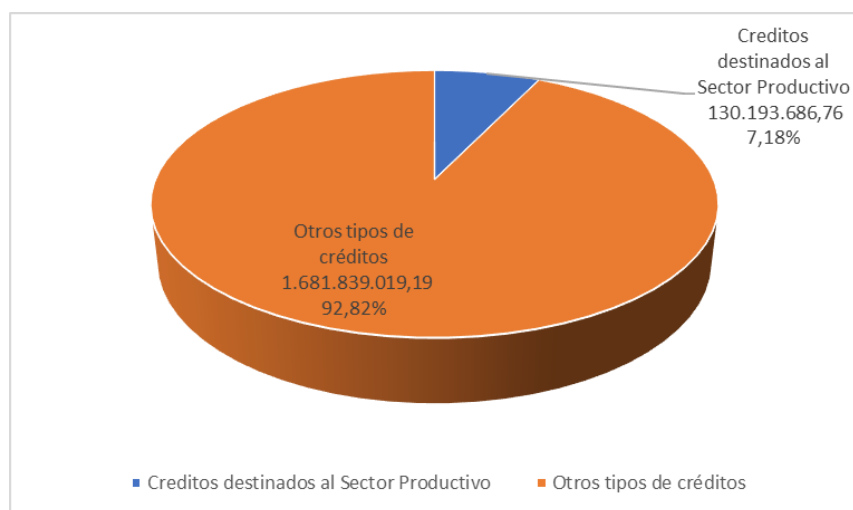
Siendo los créditos que computan como créditos de Vivienda de interés social los siguientes:

CREDITOS	Bs.
Créditos de vivienda de interés social (VIS)	735.673.268,17
Cartera potencial de créditos VIS	46.681.249,14
Proyectos habitacionales que computan a VIS	95.018.868,88
Total Bs.	877.373.386,19

Monto representa un 48.42% del monto de la de la cartera total.

Adicionalmente, dentro los Microcréditos, Créditos PyMe y Crédito Empresarial, el saldo de créditos productivos⁶ al 31/12/2020 alcanzó a Bs.130.193.686.76 que representa el 7.18% de la cartera total, como se muestra en el siguiente gráfico:

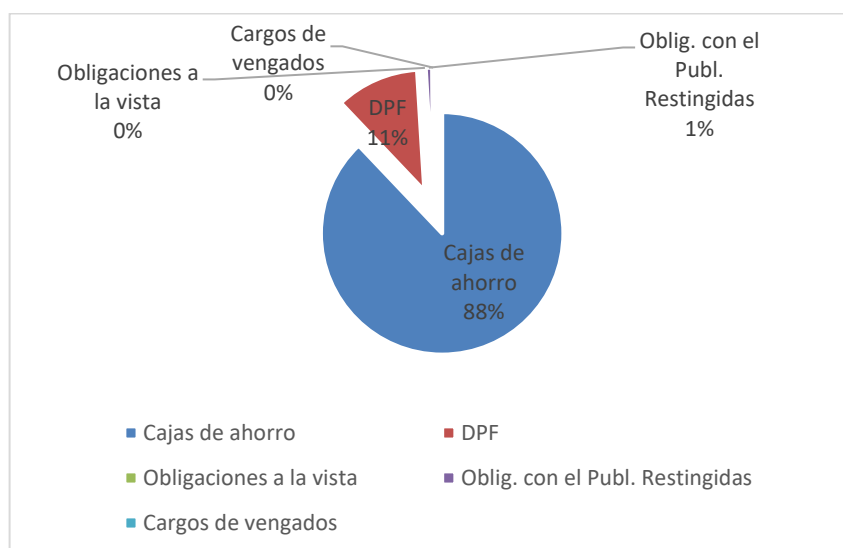
⁶ De acuerdo a la definición ASFI de crédito productivo, por código CAEDEC, por destino del crédito.



PRODUCTOS DE AHORRO:

La composición de las cuentas que registran las captaciones del público al 31 de diciembre de 2020, ha sido la siguiente:

CUENTAS	BOLIVIANOS	%
Cajas de ahorro	1,354,056,116	87.91%
DPF	171,345,628	11.12%
Obligaciones a la vista	317,726	0.02%
Oblig. con el Publ. Restingidas	13,259,141	0.86%
Cargos de vengados	1,316,121	0.09%
TOTAL	1,540,294,732	100.00%



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

- Este producto permite controlar y administrar de manera eficiente y segura los ahorros, pudiendo efectuar depósitos o retiros en cualquiera de las Agencias o Sucursales del país cuando lo desee.
- Para mayor seguridad y control de los movimientos de fondos utiliza Libreta de Ahorro. Los intereses se capitalizan mensualmente.
- Si el cliente lo solicita, se le entrega una Tarjeta de Débito, que podrá utilizar en los Cajeros Automáticos de la entidad, en Bolivia y en el resto del mundo, además de poder realizar compras en establecimientos comerciales.

Al 31/12/2020 el 85% de la cartera de créditos es financiada por captaciones del público. La posición financiera de saldos de captaciones respecto a la cartera de créditos se revierte con las disponibilidades e inversiones tanto temporarias como permanentes que mantiene la entidad, permitiendo contar con recursos financieros ampliamente suficientes para la operativa de retiros de efectivo y las colocaciones de la cartera de créditos.

INCLUSIÓN FINANCIERA:

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

- **Ahorro**

Con el propósito que más personas puedan ahorrar, las cajas de ahorro de "La Primera" E.F.V. cuentan con requisitos sencillos de cumplir y un monto mínimo de apertura de Bs.10 o \$us.5 No se cobra a los clientes por la emisión de extractos, emisión de cheques o copias de documentos de transacciones. Se les entrega tarjetas de débito sin costo la primera vez y a la renovación por vencimiento. Las cajas de ahorro operan con libretas que son más entendibles para las personas mayores.

- **Puntos de atención**

Para poder llegar a más clientes, "La Primera" E.F.V. cuenta con un total de 61 puntos de atención, entre la oficina central, sucursal, agencias, ventanillas de atención o cobranza, cajeros trasnochadores y cajeros automáticos (ver punto 1.6).

La entidad tiene cajeros trasnochadores para facilitar que las personas que trabajan puedan realizar sus transacciones de depósitos y retiros en cajas de ahorro en horarios en los cuales la entidad no abre sus puertas, ya que estas

cajas que operan con personas que atienden al público en unas cajas especiales

Durante la gestión 2020, los horarios de las mismas se fueron acomodando de acuerdo a la flexibilización de las cuarentenas y las modificaciones de los horarios de trabajo del sistema financiero, en la actualidad funcionan de lunes a viernes de 16.30 a 20.00, sábados de 13.00 a 19.00, domingos y feriados de 9.00 a 15.00.

Ese año, a pesar de la Pandemia y con el propósito de dar mayor comodidad a los consumidores financieros, se hizo mantenimiento tanto correctivo como de mejoramiento en oficinas y cajeros automáticos.

■ Atención a personas discapacitadas y adultos mayores

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

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



Agencia Miraflores



Agencia 6 de Agosto



Rampa interior en Regional Santa Cruz

■ **Microcrédito**

Con el objetivo de llegar a más personas que demandan recursos financieros "La Primera" E.F.V. el año 2011 ha desarrollado una tecnología crediticia para poder otorgar pequeños financiamientos a empresarios para actividades de producción, servicios y comercio. Al 31 de diciembre de 2020 la cartera destinada a este sector alcanza a Bs 114,51 millones.

PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR DE SERVICIOS FINANCIEROS

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

Se evita el sobreendeudamiento

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

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

- La entrega a todos los clientes de crédito de la "Libreta de Control de Pago de Créditos", que es un extracto que muestra los pagos que ha realizado el cliente a capital e intereses así como los seguros.
- La entrega a los clientes de copia de las transacciones que realizan en cajas de ahorro, Depósitos a Plazo Fijo y préstamos.
- La información primaria que se brinda a los interesados en obtener algún producto, es completa y estándar, tanto en requisitos como condiciones de plazos, tasas, etc.
- En la evaluación de la solicitud de créditos una vez presentados los requisitos, los informes técnicos, legales y financieros tienen un formato estándar y son de conocimiento de los solicitantes.

- No existen clientes preferenciales, excepto los establecidos por la ASFI⁷.
- Las instancias de aprobación de créditos (Gerencia General, Comité de Créditos y Directorio) no tienen contacto directo con los solicitantes y toman la decisión en base a los informes presentados.
- Para las operaciones pasivas, siempre se utilizan y aplican las tasas de interés de pizarra.

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

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

Otras acciones que se realizaron el año 2020 para brindar un **trato respetuoso al cliente y usuario financiero**, son las constantes reuniones y capacitaciones que el Departamento de Créditos mantiene con el personal involucrado con la atención a los clientes, en las que permanentemente se reitera la importancia del trato con calidad, calidez y respeto que se debe brindar a toda persona que ingresa a las oficinas de la entidad. Este es un tema al que se da especial énfasis en la inducción de nuevos colaboradores.

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

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

⁷ Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero

"La Primera" E.F.V. también ha habilitado un espacio en la página WEB institucional, en el cual se informa sobre el proceso que los consumidores financieros deben seguir para presentar sus reclamos ya sea por ese medio o en forma personal en las oficinas de la entidad, para lo cual existe un formulario específico para tal cometido.

Por último, se informa respecto a la posibilidad de realizar su reclamo en segunda instancia ante la Defensoría del Consumidor Financiero de la ASFI.

En la gestión 2020 la entidad recibió 91 casos de reclamos, 90 de los cuales han sido respondidos dentro de los plazos establecidos por la norma, lo que equivale al 98.90% de los casos.

Los reclamos presentados por los consumidores financieros, son considerados como fuente de retroalimentación para la mejora del servicio.

Es así que con el fin de reducir el número de reclamos para la siguiente gestión, lo que significa una mejora en el servicio, "La Primera" E.F.V. ha tomado medidas como ser:

- El establecimiento de políticas de atención al consumidor financiero.
- La realización capacitaciones orientadas para que los empleados de la entidad cuenten con conocimientos y técnicas que permitan brindar un mejor trato a los usuarios financieros.

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

- Se han instalado cámaras de seguridad en todas las instalaciones de la entidad, con especial énfasis al área de cajas.
- Se cuenta con el servicio del Batallón de Seguridad Física y Guardias Privados que protegen las instalaciones y sus ocupantes.
- En la Oficina Central, las Sucursales y Agencias se tienen ambientes para que los clientes puedan realizar transacciones de montos mayores.
- En las instalaciones se cuentan con las respectivas señales, para casos de emergencia o cualquier contingencia que se pueda producir.
- Cada gestión se brindan capacitaciones prácticas a los empleados sobre el uso de extintores y simulacros de situaciones de emergencia como incendios, atracos y otros.

- Se brinda información sobre los cuidados que los consumidores financieros deben tener cuando realizan transacciones en los cajeros automáticos.

4.1.4 Proveedores de bienes y servicios

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

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

CONTRATACIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD:

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

TRANSPARENCIA:

Las compras y contrataciones de bienes y servicios, se realizan mediante un proceso interno en el cual se efectúa, en primera instancia, una solicitud de autorización a la Gerencia General para la cotización respectiva, misma que debe indicar y explicar la necesidad de la compra, para luego realizar la publicación de la invitación pública y/o invitaciones directas para lograr un mínimo de tres proponentes, exceptuando aquellas compras en las cuales los proveedores gozan de algún tipo de oligopolio y/o monopolio natural en el mercado.

Hasta un monto de USD 20,000.-, o su equivalente en Bolivianos, éstas son revisadas por las áreas solicitantes y aprobadas por Gerencia General.

Si son mayores al monto mencionado en el párrafo anterior, las mismas son aprobadas por el Directorio que participa en la respectiva revisión y aprobación.

4.1.5 Comunidad

EDUCACIÓN FINANCIERA

Anualmente con el propósito de enseñar y/o capacitar a la comunidad en general sobre temas que tienen que ver con el sistema financiero, con el objetivo de que

en su vida puedan tomar mejores decisiones financieras, elegir productos y servicios debidamente informados, se desarrolla el Programa de Educación Financiera, previa no objeción de la ASFI.

Para la Gestión 2020 se presentó al Ente Regulador el siguiente programa:

PROGRAMA DE EDUCACIÓN "APRENDIENDO PARA CRECER JUNTOS"

El programa como es normativo, se divide en dos Sub- Programas, el Sub Programa de Educación y el Sub –Programa de Difusión de Información.

SUB-PROGRAMA DE EDUCACIÓN "APRENDIENDO PARA CRECER JUNTOS"

Este Sub Programa contempla dos Proyectos:

- **Proyecto No.1: Capacitación dirigida a personas mayores de 18 años que visiten las oficinas de “La Primera” E.F.V.:**

Esta capacitación se llevaría a cabo por el personal de plataforma y créditos, al tiempo de realizar la entrega de la guía de educación financiera, que contiene 14 temas en total, entre los cuales se incluyen los derechos y obligaciones de los consumidores financieros, punto de reclamo, defensoría del consumidor financiero, el ahorro, el crédito, garantías no convencionales y otros, mediante una explicación de los mismos.

Inicialmente se planteó alcanzar a 1.800 personas capacitadas, pero en los hechos y a pesar las limitaciones impuestas por la pandemia y las cuarentenas, **logramos capacitar a 2,297 personas, 27.61% por encima de lo planificado.**



■ Proyecto No.2: Capacitación dirigida a Jóvenes de 17 a 23 años:

Se propuso realizar la visita a cuando menos 20 unidades educativas, Institutos y universidades de las ciudades de La Paz y El Alto, pretendiendo llegar a capacitar a 1,200 jóvenes de entre 17 y 23 años.

Estas capacitaciones serían llevadas adelante por un equipo de educadores y/o pedagogos especialistas en educación juvenil, contratados por “La Primera” E.F.V. bajo el temario aprobado por ASFI e incluía la elaboración de material específico para tal efecto.

Sin embargo y nuevamente debido a la pandemia del COVID 19, se tuvo que modificar el desarrollo del mismo, convirtiendo las clases presenciales en virtuales.

Este proyecto fue ejecutado por la empresa Inspired, que contaba ya con experiencias similares por el mismo servicio prestado a otras entidades financieras.

Fue llevado a cabo con la ayuda de la plataforma QUIZZ en 13 sesiones virtuales de capacitación que incluían una prueba de aprovechamiento, misma que alcanzó un promedio del 78% de aciertos.

Con este proyecto se alcanzó efectivamente **a 1,264 jóvenes capacitados, 5.33% por encima de los estimado inicialmente.**

En resumen, los dos proyectos, se pretendían llegar a capacitar un total de 3,000. - personas y **se logró capacitar efectivamente a 3,561, un 18.70% por encima de lo programado.**

SUB-PROGRAMA DE DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN "APRENDIENDO PARA CRECER JUNTOS"

- Se elaboró una guía de educación financiera que contiene todos los temas sobre los que se capacita en la gestión, la misma que se entrega a las personas que solicitan información para créditos o quienes abren una cuenta de ahorro.

- Se emitieron boletines, dípticos referidos a educación financiera con los siguientes temas: el crédito, consejos financieros, cajero automático, el ahorro, punto de reclamo.



- Se realizaron en anteriores gestiones videos de educación financiera con temas relacionados al ahorro y al crédito que se exhiben en las salas de espera mediante el sistema de Circuito Cerrado de Televisión, CCTV, junto a otros videos normativos y publicidad de "La Primera" E.F.V.

Participación en ferias

Debido a la pandemia y las cuarentenas, no se participó en ninguna feria durante toda la gestión 2020

Donaciones

En el mes de junio de la gestión 2020, se realizó una donación de equipos médicos consistente en dos camas hospitalarias y 200 pares de guantes quirúrgicos de látex, para ayudar a los damnificados por las inundaciones en el departamento del Beni, por un monto total de Bs.9,555.60. -.

4.2 Desempeño ambiental

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

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

- Debido a que uno de los principales contaminantes en su actividad diaria es a través del uso del papel, la entidad puede coadyuvar a cuidar el medio ambiente, principalmente mediante el uso eficiente de este material, por lo que al respecto se realizan las siguientes acciones:

- Para imprimir documentos en borrador utilizan el reverso de hojas en desuso.
- Los papeles archivados por más de 10 años los entregan a empresas recicladoras, previo picado.



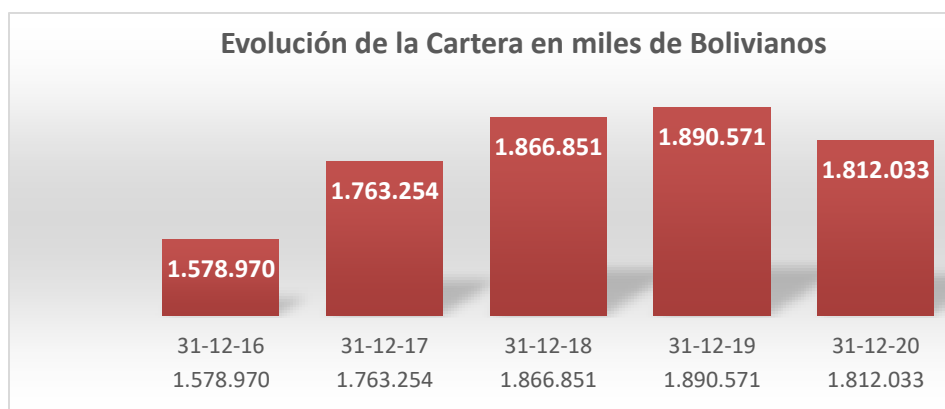
- Cuando se hacen compras, principalmente de equipos e insumos tecnológicos, se evalúa positivamente que sean amigables con el medio ambiente.
- En cuanto al ahorro de energía eléctrica, se cuenta con medidas de ahorro, como el apagado de luces después de que los trabajadores han abandonado sus puestos de trabajo.
- De manera análoga, para el ahorro de agua potable, se revisan los grifos y otros artefactos y sistemas de plomería para que no presenten fugas del líquido elemento.

4.3 Desempeño económico

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

	UNIDAD	31/12/2019	31/12/2020
Patrimonio Contable	Miles de Bs	663,015	700,598
Activos	Miles de Bs	2,538,564	2,480,319
Cartera Bruta	Miles de Bs	1,890,571	1,812,033
Clientes de crédito	Nº	13,455	11,190
Operaciones de crédito	Nº	7,356	6,951
Operaciones de crédito desembolsadas	Nº	624	181
Depósitos del público	Miles de Bs	1,642,901	1,540,295
Cajas de ahorro	Nº	140,176	133,807
Depósitos a plazo fijo	Nº	2,485	2,165
PARTICIPACION EN EL MERCADO DE E.F.V.s			
Cartera bruta	Miles de Bs	63.92%	63.71%
Depósitos del público	Miles de Bs	60.40%	63.31%
CRECIMIENTO EN EL AÑO			
Cartera en monto	Miles de Bs	23,720	-78,538
Nº de clientes de crédito	Nº	-624	-2,265
Depósitos del público	Miles de Bs	-105,004	-102,606

La Cartera Bruta de la entidad, ha tenido el siguiente comportamiento, los últimos 5 años:



A continuación, se presentan los indicadores de "La Primera" E.F.V., que muestran su desempeño económico en las gestiones 2019 y 2020:

GESTIÓN	31/12/2019	31/12/2020
ESTRUCTURA DE ACTIVOS		
(Disponibilidades + Inversiones temporarias) / Total activo	14.54%	19.30%
Cartera / Total activo	71.40%	72.31%
Otros activos / Total activo	14.06%	8.39%
ESTRUCTURA DE ACTIVOS	100.00%	100.00%
RESULTADOS INGRESOS Y GASTOS (anualizados)	31/12/2019	31/12/2020
Resultado neto / (Activo + contingente) promedio – ROA	0.81%	1.50%
Resultado neto / Patrimonio promedio – ROE	3.12%	5.50%
Ingresos por cartera / Cartera bruta promedio	7.43%	7.38%
Gastos de captaciones / Captaciones promedio	2.05%	1.95%
Gastos de administración / Cartera bruta promedio	4.74%	4.13%
Gastos de personal / Total gastos de administración	53.94%	54.55%

CALIDAD DE LA CARTERA DE CREDITOS	31/12/2019	31/12/2020
Cartera en mora según balance / Cartera bruta	1.82%	1.35%
Cartera reprogramada / Cartera bruta	0.50%	3.85%
Cartera reprogramada en mora / Cartera reprogramada	13.32%	1.79%
SOLVENCIA	31/12/2019	31/12/2020
Previsión constituida / Cartera en mora según balance	246%	347%
Previsión constituida / Cartera bruta	4.67%	4.73%
Coeficiente de adecuación patrimonial	58.96	61.66
LIQUIDEZ	31/12/2019	31/12/2020
(Disponibilidades +Inversiones temporarias) / Pasivo	19.68%	26.90%
(Disponibilidades + Inversiones temporarias) / Obligaciones con el público	22.47%	31.08%
(Disponibilidades + Inversiones temporarias) / Pasivo con el público a la vista y en caja de ahorros	25.77%	35.35%

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