

Comprometidos

RESPONSABILIDAD
SOCIAL EMPRESARIAL



**INFORME DE
RESPONSABILIDAD
SOCIAL EMPRESARIAL**

2022

INTRODUCCIÓN

La Promotora E.F.V surgió como una institución orientada a satisfacer las necesidades de sus principales grupos de interés y sus socios. En su desarrollo y crecimiento ha adquirido un amplio compromiso con la sociedad y gradualmente responde a las expectativas de sus grupos de interés.

Adicionalmente se encuentra orientado a contribuir al desarrollo económico, de forma socialmente responsable, considerando no sólo a socios, inversionistas, clientes, personal interno, sino a la sociedad en su conjunto.

La Promotora EFV, en cumplimiento a lo establecido en la normativa vigente y como parte de la cultura que representa a la entidad en lo concerniente a la Responsabilidad Social Empresarial, implementa estrategias en la gestión de la RSE, con presupuesto y actividades coordinadas a través de su directorio

El informe de la Gestión 2019 representa para La Promotora EFV:

- ❖ El cumplimiento con la normativa y sus requisitos.
- ❖ El cumplimiento a las actividades realizadas por la entidad en la gestión 2019.
- ❖ Visibilizarían del compromiso, gestión y constancia respecto a la implementación de la RSE en la Entidad.

NUESTRA HISTORIA

1967

El déficit habitacional es uno de los problemas más grande que enfrenta la población boliviana. De esta manera; *La Promotora EFV - Entidad Financiera de Vivienda*, viene trabajando en el financiamiento para la compra y construcción de viviendas, con el propósito de mejorar las tasas de habitabilidad en Bolivia.

Bajo este escenario y a través de un hombre visionario como Don Federico Palazzi, fundador y presidente del Directorio, el 2 de agosto de 1967, hace más de 50 años, comienza a funcionar oficialmente “*La Promotora EFV*”, constituida inicialmente con el denominativo de *Asociación Mutual de Ahorro y Prestamos para la Vivienda “La Promotora EFV”*, en aplicación del Decreto Ley N° 07585 del 20 de abril de 1966

1977

Al cumplir los 10 años, en el segundo piso de la antigua casona, ubicada en la esquina de la Calle España y Avenida Heroínas, el director Don Federico Palazzi, junto al Gerente General Dr. Rony Rojas emprendieron un ambicioso proyecto, el de construir un edificio propio que representara el crecimiento y solidez alcanzada por la entidad financiera, en la compra y construcción de viviendas.

A esto se sumó los buenos resultados financieros con los que se contaban y un terreno propio adquirido en el centro de la ciudad de Cochabamba y el importante apoyo de ADELA, una entidad financiera

internacional con varias instituciones en Sudamérica.

1980

La entidad ha sabido afrontar momentos difíciles, un probable cierre se dio entre los años 1982 y 1985 durante el gobierno de la UDP (Unidad Democrática y Popular), a la cabeza del Presidente Hernán Siles Suazo, Bolivia estuvo inmersa en un convulsionado contexto político que dejó como secuela profundos conflictos sociales, políticos, regionales y económicos, producto de la hiperinflación. Fue un periodo en el que el país vivió una crisis de tal magnitud que afectó gravemente a los sectores de la minería, la industria, la construcción y las entidades financieras. Un momento en la historia en el que la entidad estuvo a punto de cerrar sus puertas.

1986

Tras la crisis de la UDP, el Arq. Agustín López Videá, asumió la Gerencia General en 1986, con la mentalidad de poner a flote la Institución. A esto se sumó la estabilidad económica que había sido frenada por el Gobierno de Víctor Paz Estensoro.

En 1987 se dictó el decreto para la creación de la Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras, comenzando un proceso de adecuación hasta 1993, cuando se emitió la ley para el sector financiero nacional. En este periodo La Promotora EFV normalizó las actividades financieras de vivienda, consiguiendo recursos o captando

ahorros en dólares, para recuperar la confianza del sistema en general.

1996

En 1980 se tuvo pensado construir un nuevo edificio en el Prado central de la ciudad de Cochabamba, pero la Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras, freno el proyecto por la crisis económica que vivía el país, donde se había perdido el valor inmobiliario, además del perjuicio que generaría en la inversión para la entidad en la colocación de créditos y rentabilidad

Es así que en 1996 se dio otro gran paso al encabezar un nuevo proyecto, gracias al Directorio y la Gerencia General de La Promotora EFV, comenzando a planificar la construcción de un nuevo edificio en el mismo sitio, que cuenta con 1.200 metros cuadrados.

2000

La Promotora EFV habiendo sobrellevado la etapa de crisis económica del país y tomando los recaudos necesarios, afrontaba a partir de los años 2000 y 2003, previsiones en los préstamos.

La medida fue garantizar solo el 75% del valor inmueble, teniendo como margen de seguridad el 25% y en otros casos incluso mucho más altos. Otra de las garantías que se tomarían era la relacionada con el dólar y las carteras hipotecarias de un 95%, dándole así solvencia a la institución.

2006

A partir del Gobierno del presidente Evo Morales, la Superintendencia de Bancos pasó a ser la Autoridad del Sistema Financiero (Asfi), cambiando de esta manera al personal, dictando regulaciones internas, modificaciones y exigencias que forzarían a una rápida adecuación. Como la Ley N°393 del Servicio Financiero, que modificó el sistema, creando bancos múltiples, bancos pymes y la conversión de mutuales a Entidades Financieras de Vivienda (EFV). Estableciendo que las EFV será 50% para vivienda social, 25% para vivienda común y 25% para consumo y otros. Desde un análisis de la entidad la proporción debería haber sido 50% para vivienda social y normal y 50% en consumo, microcrédito, etc.

2018

Al cierre del 2018 la entidad contaba con cuatro agencias, dos localizadas en el norte y otras dos ubicadas al sur de la ciudad a esto se suman dos agencias ubicadas en el municipio de Sacaba y Quillacollo. También contamos con seis cajeros automáticos, distribuidos a nivel departamental.

A finales de la gestión 2018, después de un largo proceso, La Promotora EFV incorporó a las Entidades Financieras de Potosí, Pando y Paitití, consolidándose como una Entidad con presencia a nivel nacional.

2019

Cumpliendo con los objetivos a mediano plazo y largo plazo, la Entidad se consolida en el eje Norte – Sur mediante la absorción y

arduo trabajo en las incorporadas: Potosí, Pando y Paitití.

Con la incorporación de tres entidades de similares características, La Promotora EFV, se encuentra frente a un gran cambio que involucra nuevas responsabilidades y retos.

En 1967 La Promotora EFV había nacido con el denominativo de Mutual, concebida como asociación civil sin fines de lucro. A través de la promulgación de la Ley N° 393, paso a ser, Entidad Financiera de Vivienda, recibiendo así la licencia de funcionamiento, el 20 de noviembre de 2015. En la actualidad tiene la participación de 10 mil socios en su patrimonio, teniendo la potestad de elegir y reemplazar periódicamente a los directores de la entidad

La Promotora EFV va consolidando un patrimonio en constante crecimiento, logrando la estabilidad, generando la confianza dentro del sistema financiero, a través de la respuesta y satisfacción de los clientes.

2020

Un año marcado por la situación a nivel mundial debido a la emergencia de salud por la pandemia COVID-19.

Que se manifestó con condiciones y políticas a cumplir para el cuidado de la salud de las personas, la entidad así mismo cumplió lo establecido dentro las reglamentaciones a nivel nacional con la aplicación del teletrabajo, cumplimiento con la normativa ASFI en temas de reprogramaciones, diferimientos según

indicaciones de las circulares emitidas en la gestión 2020.

Así mismo la Entidad inclinó el programa de RSE 2020 para apoyo ante esta situación de la pandemia para apoyar a todos aquellos que estaban en primera línea de exposición y permitir que tengan los elementos de bioseguridad que les permita protegerse y seguir atendiendo a los pacientes.

2021

En la gestión las actividades empezaron a regresar a una nueva normalidad, regida por las medidas de bioseguridad para la continuidad de las actividades en las entidades financieras.

BANCA FAMILIA es el nuevo concepto de negocio de LA PROMOTORA EFV, que brindará un portafolio de productos acordes a las necesidades propias de cada familia y de cada etapa de vida, entendiendo sus necesidades y ajustándose a diferentes realidades en pro de cumplir sueños y mejorar la calidad de vida mediante una buena planificación financiera.

Las actividades de RSE en esta gestión en la Entidad se inclinaron al apoyo a instituciones que brindan resguardo a niñas y personas de la tercera edad, instituciones que se quedaron en muchos casos sin la ayuda regular que recibían, pero por la pandemia dejaron de percibirlo.

2022

POLÍTICA DE RSE DE LA ENTIDAD

La Promotora EFV, en el marco del compromiso con la sociedad, se compromete a aplicar las acciones que aporten al cumplimiento normativo de ASFI para el compromiso de la RSE y Función Social, apoyando al desarrollo de acciones que aporten a los Objetivos de Desarrollo Sostenible ODS.

PILARES

Los pilares de RSE son:

- Medio Ambiente
- Desarrollo Social
- Educación Financiera

Compromiso de la Entidad con la Responsabilidad Social Empresarial

Según la definición del Reglamento Responsabilidad Social Empresarial emitida por el Ente Regulador en la que RSE “Es la forma de gestión de la entidad supervisada orientada a actuar en beneficio de sus partes interesadas en cuanto a sus expectativas económicas, sociales y medio ambientales, construyendo el desarrollo sostenible en el marco del giro de negocio y actividades que realiza la propia entidad.”, La Promotora EFV, ha adoptado a la RSE como una filosofía institucional, así el accionar de nuestra entidad se encuentra orientado a contribuir al desarrollo económico, de forma socialmente responsable, considerando no sólo a socios, inversionistas, clientes, personal interno, sino a la sociedad en su conjunto.

La Promotora EFV, se desenvuelve en un entorno económico, social y ambiental, siendo responsable de los impactos producidos en sus partes interesadas como resultado de su actividad de intermediación financiera.

Misión

Otorgar seguridad para mejorar la calidad de vida

Visión

Innovamos para cumplir tus sueños, construyendo un hogar para cada familia

Las actividades de RSE en la entidad son ejecutadas, siguiendo estrictamente una planificación anual, que busca generar un impacto positivo en sus partes interesadas. Ésta fue elaborada considerando normativas emitidas por el ente regulador y normativa interna relacionada a RSE y Función Social. Antes de su ejecución, dicha planificación es debidamente aprobada por las instancias competentes.

Uno de los objetivos primordiales de la Planificación Anual de RSE es “Crear y mejorar la cultura en RSE entre el personal de la entidad con apoyo de las actividades propias de la entidad para RSE”.

Por otro lado, las actividades de RSE a realizarse en la gestión, son comunicadas a las áreas responsables de proporcionar información para el cumplimiento de requerimientos normativos.

La entidad cuenta con un Comité de RSE para un seguimiento y control óptimos del

cumplimiento de las actividades de RSE establecidas en la Planificación Anual.

Para la Promotora EFV, es necesario tener un compromiso sólido con sus grupos de interés, por ello la determinación de estos de tuvo un rol determinante.

De acuerdo con la estructura de la Entidad, así como del mercado en el cual realiza sus actividades comerciales y empresariales, la entidad ha determinado a los siguientes grupos de interés:

Grupo de interés interno

- ✓ Socios
- ✓ Directores
- ✓ Colaboradores
- ✓ Fiscalizador interno

Grupo de interés externo

- ✓ Clientes financieros
- ✓ Proveedores
- ✓ Competencia
- ✓ Instancias de Supervisión
- ✓ Gobierno
- ✓ Sociedad y Público en general

Los principios que inspiran las relaciones de La Promotora EFV con sus grupos de interés, se encuentran formalmente establecidos en la normativa interna.

Descripción de la incorporación de la RSE en la Planificación Estratégica de la Entidad Financiera.

A partir de la emisión de la normativa por parte del ente regulador, La Promotora ha incorporado de manera formal la RSE como

parte fundamental de la organización, razón por la cual se encuentra inmersa en la planificación estratégica.

La entidad busca optimizar la forma de implementación de la RSE, no solo por cumplimiento de la normativa, sino también por la responsabilidad ante los grupos de interés y el medio ambiente.

La estructura organizacional está conformada de tal forma que permite un efectivo seguimiento y control de las actividades de RSE, para el cumplimiento y monitoreo de estas, la entidad cuenta con un responsable y su comité para realizar el programa de RSE de la Entidad.

A nivel institucional, se trabaja bajo los principales pilares de la RSE:

Valores y principios éticos:

- ✓ Calidad de vida laboral: Son las políticas de recursos humanos que afectan a los empleados, tales como compensaciones y beneficios, carrera administrativa, capacitación, el ambiente en donde trabajan, diversidad, trabajo y familia, salud, seguridad laboral, etc.
- ✓ Apoyo a la comunidad: Es el amplio rango de acciones que la entidad realiza para maximizar el impacto de sus contribuciones, ya sean en dinero, tiempo, productos, servicios, conocimientos u otros recursos que están dirigidas hacia las comunidades en las cuales opera. Incluye el apoyo al espíritu emprendedor apuntando a un mayor crecimiento económico de toda la sociedad.

- ✓ Protección del medio ambiente: Es el compromiso de La Promotora EFV, con el Medio Ambiente y el desarrollo sustentable. Abarca temas tales como la optimización de los recursos naturales, su preocupación por el manejo de residuos, la capacitación y concientización de su personal.
- ✓ Marketing responsable: Refiere a una política que involucra un conjunto de decisiones de la entidad relacionadas fundamentalmente con su consumidor financiero y se vincula con la integridad de los productos financieros que ofrece, las prácticas comerciales, las tasas de interés, la divulgación de las características de los productos, el marketing y la publicidad.

Descripción del cumplimiento de los objetivos y de la Política de la RSE en la Entidad Supervisada que incluya al menos los Resultados de la Política Relacionadas de los DDHH medioambiente y partes interesadas.

Derechos Humanos

Para el desarrollo de una gestión eficiente y el cumplimiento de los objetivos trazados, la entidad cuenta con políticas y normativas que incluyen el respeto a los derechos humanos y la igualdad, aspectos establecidos en la Constitución Política del Estado Plurinacional y la Ley General del Trabajo,

La entidad promueve la igualdad de oportunidades y espacios dignos de trabajo para sus colaboradores, no está permitida la discriminación de raza, género, origen étnico, religioso, discapacidad, ni sexo. Igualmente, la explotación laboral, ni el trabajo infantil, forman parte de la cultura de la entidad, enmarcada en la Ley N° 045: Ley Contra el Racismo y toda Forma de Discriminación en Bolivia.

Por otro lado, el respeto y trato preferencial a personas adultas mayores, discapacitados y mujeres embarazadas son aspectos de prioridad para la entidad, por ello cuenta con normativa interna que establece los mecanismos de atención preferente hacia estos sectores de la población.

Medio Ambiente

La continuidad a las acciones implementadas en beneficio del medio ambiente, ha generado resultados en el comportamiento de los colaboradores de la entidad, en el entendido de que el cuidado medioambiental es una responsabilidad de todos en la cotidianidad del desarrollo de las actividades propias de la institución, es así, que la gestión adecuada de los recursos como el agua, la energía eléctrica y el papel, se han convertido en tareas esenciales que son de conocimiento y aplicación diaria por parte de todos los colaboradores de la entidad.

Partes interesadas

En el ámbito Financiero y Económico: Se ha logrado un crecimiento, una consolidación del patrimonio y una estabilidad medible, que a su vez genera confianza dentro del sistema financiero.

En el ámbito Social: La entidad dio los primeros pasos de un proyecto social para mujeres llamado MUJERES QUE INSPIRAN.

Resultado de la Implementación y Mantenimiento de la Gestión de RSE en La Promotora EFV

El cumplimiento a las actividades establecidas en la Planificación Anual de RSE 2022, ha generado resultados positivos. La continuidad a varias de dichas actividades ha permitido visibilizar el beneficio e impacto en cada una de ellas, lo que a su vez representa una fuente de información para una mejora constante ya sea en la forma de desarrollo o implementación de acciones futuras, que tienen como propósito brindar o generar un beneficio en las partes interesadas.

En la gestión 2022 según el programa de RSE establecido y aprobado por el Directorio de la Entidad según detalle:

Mujeres que Inspiran: Programa para mujeres emprendedoras, dimos nuestros primeros pasos en la ciudad de Cochabamba con el propósito de promover, motivar y empoderar a las mujeres, la Entidad realizó talleres de capacitación para las mujeres emprendedoras que se inscribieron y

quisieron ser parte del programa. Los talleres que se realizaron fueron: Filosofía Corporativa, Elaboración de Plan de Negocios, Gestión de Recursos Humanos, Gestión de Marketing, Gestión de Experiencia del Cliente, Finanzas para Negocios, en cada uno de los talleres se conto con especialistas nacionales como internacionales quienes impartieron los talleres. Después de terminar los talleres casi 60 mujeres se graduaron de nuestro programa listas para presentar sus planes de negocio para acceder a créditos y mejorar el funcionamiento de su negocio.



Deportistas del Futuro: Es una actividad de apoyo al deporte de nuestros niños y niñas Cochabambinos siendo que entre ellos pueden estar los nuevos deportistas para el futuro, en la gestión 2022 la Entidad apoyo la actividad deportiva de la escuela de futbol Bengolea Lima, que tiene la visión de formar profesionales de Futbol, con cursos para niños y niñas a partir de 4 años de edad de la

ciudad de Cochabamba ofreciendo la posibilidad de prácticas un deporte de maneta creativa, la Entidad otorgo material deportivo como camisetas deportivas, shorts, balones, banderines entre otros facilitando sus prácticas de sus cursos en la escuela.



Sonrisas de Navidad: En la gestión 2022 la Entidad y el Centro de Neurorrehabilitación Luz y Esperanza, buscamos la sonrisa de los niños del centro, llega la fecha tan linda de Navidad y es el momento para sacar las sonrisas de navidad a nuestros niños con la otorgación de juguetes que les ayuden en su desarrollo de sus habilidades automotrices a los niños del centro. Al centro Luz y Esperanza llegan niños con parálisis cerebral que buscan su rehabilitación física de niños con desórdenes motores por diversos tipos de diagnóstico.



Apoyo a Woman In Science Rocks: El objetivo de esta actividad fue de apoyar bajo la línea de apoyo a mujeres en este caso a mujeres de tecnología con el evento “Woman in Science Rocks”, cuyo objetivo principal era el de crear una comunidad de mentoría y soporte para promover la participación de las mujeres bolivianas en aplicaciones de becas y proyecto de investigación en las áreas STEM. La Entidad brindó su apoyo otorgando el pasaje aéreo ida y vuelta a la ciudad de Santa Cruz para 5 participantes que fueron seleccionadas por la organización, de las ciudades de Cochabamba, La Paz (El Alto) y Potosí ciudades donde la Entidad tenemos presencia.



Apoyo a la comunicad de padres y jóvenes Microtía Bolivia: La Entidad apoyo en el Día Internacional de la concientización de la Microtía, para la realización de talleres virtuales, que permitan fortalecer la autoestima de los niños y jóvenes y para los padres para que puedan afrontar este reto. Los talleres fueron: Adaptarse emocionalmente a lo inesperado, Autoestima y educación emocional en la adolescencia, Gestión emocional y autoestima para adolescentes entre 9 y 16 años.

Acciones en Beneficio del Medio Ambiente

Gestión Responsable de Residuos

La gestión responsable de los residuos generados por la actividad de la entidad ha cobrado una importancia de gran magnitud, por ello la entidad ha concretado un convenio

con la empresa Copelme, para la entrega de papel en desuso, de esta forma, la institución coadyuva en la disminución de la contaminación ambiental.

Bolsas Ecológicas: Se realizó el 4 de junio como motivo del día del medio ambiente la Entidad entregó bolsas de tela de saquillo, con el mensaje de las “3R” (Reusar, Reducir, Reciclar). Esta actividad se realizó en todas nuestras agencias de la ciudad de Cochabamba, La Paz, Pando, Beni y Potosí.

Sistemas Fotovoltaicos: La Entidad como parte de su compromiso con el medio ambiente cuenta instalado dos sistemas fotovoltaicos. Con el tiempo el uso de esta energía alternativa sustentable con el tiempo logra reducir la huella de carbono, la contaminación ambiental y las emisiones de CO₂ a la atmósfera. El detalle de las instalaciones y la reducción de CO₂ es:

Cochabamba	3,78 TN año
Trinidad	4,08 TN año
Potosí	2,48 TN año
Cobija	4.08 TN año
La paz	3,44 TN año

Total, general nacional 17, 86 Toneladas año.

Convenio NEXTEDUC: En la gestión 2022 la Entidad realizó un convenio con el primer campus virtual asincrónico de capacitación técnica para personas que trabajan en empresas en Bolivia o el mundo y emprendedores o estudiantes, con ello la Entidad tiene 100 cursos para la formación de nuestros colaboradores.

Pasantías: En la gestión 2022 la Entidad recibió pasantes de las diferentes casas de las

ciudad como Cochabamba, La Paz, Pando, Beni y Potosí, los estudiantes desarrollaron sus actividades de pasantía realizando su aporte con sus conocimientos y fortaleciendo al mismo tiempo sus conocimientos aprendiendo con sus primeros pasos de ser profesiones dentro de nuestra Entidad, el pasado año tuvimos el segundo graduado obteniendo su título a nivel licenciatura realizando un proyecto de grado para nuestra Entidad.

Forma en que la Entidad Supervisada dentro de su Estructura Organizacional Implementa la Gestión de RSE

La estructura organizacional de La Promotora EFV, ha permitido la implementación de la Gestión de RSE, la supervisión, monitoreo y control de todas las actividades planificadas para la gestión 2022 de manera efectiva.

La entidad ha designado la responsabilidad de gestionar las actividades de RSE, al especialista de Innovación y Kaizen, quien a su vez depende en coordinación con el comité de RSE.

Descripción de la Evaluación del cumplimiento de la Entidad Supervisada con Relación a los Lineamientos de RSE

Para la evaluación de desempeño de RSE correspondiente a la gestión 2021, La Promotora EFV, contrató los servicios de MicroFinanza Rating (MFR).

El Comité de Rating Social de MFR ha decidido asignar a LA PROMOTORA EFV,

Bolivia la calificación de “sBB”, de acuerdo con la escala de Calificación de Desempeño RSE.



Corresponde según la escala a:

ADECUADA CAPACIDAD DE PLANIFICACIÓN Y MONITOREO.

RESULTADOS EN SU MAYORÍA ALINEADOS CON LA PLANIFICACIÓN.

Escala de Calificación de desempeño RSE	
Nota	Definición
¹ AA	Excelente capacidad de planificación y monitoreo. Resultados completamente alineados con la planificación.
¹ A	Buena capacidad de planificación y monitoreo. Resultados en su gran mayoría alineados con la planificación.
¹ sBB	Adecuada capacidad de planificación y monitoreo. Resultados en su mayoría alineados con la planificación.
¹ B	Moderada capacidad de planificación y monitoreo. Resultados parcialmente alineados con la planificación.
¹ C	Capacidad de planificación y monitoreo débil. Resultados poco alineados con la planificación.
¹ D	Capacidad de planificación y monitoreo muy débil. Resultados no alineados con la planificación.

Los modificadores “+” y “-” que se pueden añadir a la calificación indican pequeñas diferencias relativas dentro de la misma categoría de calificación.

Rendición de cuentas ante la sociedad en general

Mediante la utilización de medios masivos y tecnológicos de comunicación, como la página web institucional y redes sociales, La Promotora difunde información de tipo financiero como promociones financieras,

estados financieros, circulares y otras publicaciones, de interés de sus asociados y público en general, logrando una comunicación constante, actualizada en algunos casos interactiva.

Transparencia

Para cumplir con este lineamiento, La Promotora informa a nivel interno y externo sobre el accionar de la entidad, tanto sobre los asuntos económicos, sociales, ambientales y todo lo que involucra a los intereses de nuestras partes interesadas, es así como la entidad da cumplimiento al artículo 3, sección 2; de los lineamientos mínimos de la RSE.

A través de espacios recreativos, La Promotora revela la:

- Misión y visión.
- Políticas, decisiones y actividades de las que somos responsables en relación con la sociedad, economía y medio ambiente.
- Impactos conocidos y probables sobre la sociedad, economía y el medio ambiente, producto de las políticas, decisiones y actividades de la entidad.

En materia medioambiental, a nivel interno se realizan actividades de concientización sobre reciclaje de materiales como el papel, folders y otros, producto del desarrollo de las actividades de la entidad.

Comportamiento Ético

Una de las características más destacables de La Promotora es el buen trato que brinda al cliente, con calidad, facilidad de acceso, trato preferente a personas discapacitadas, adultos mayores y mujeres en estado de gestación o con niños menores a cinco años. Las actividades relacionadas a la atención al cliente se apoyan en valores, códigos de ética y políticas especialmente diseñadas para brindar un trato con excelencia.

Respeto a los Intereses de las Partes Interesadas

La Promotora EFV, cuida los intereses no solo de la institución sino también de socios y clientes, por ello la entidad:

- a) Ha identificado a sus partes interesadas con criterio objetivo y proporcionado, acorde con el grado de involucramiento.
- b) Respeta sus intereses.
- c) Considera sus inquietudes.
- d) Reconoce sus intereses y derechos legales.
- e) Tiene en cuenta la relación de sus partes interesadas con las expectativas de la entidad, en equilibrio con el desarrollo sostenible, así como la naturaleza del vínculo de las partes interesadas con la entidad.

Cumplimiento de las Leyes y Normas

El cumplimiento de las Leyes y Normas ha sido y es una responsabilidad que la Entidad

cumple, además de las que rigen nuestro accionar como entidad financiera, la Promotora EFV, cuenta con normativas internas que son de conocimiento de todo el personal desde el momento en el que asume sus funciones en la entidad.

Respeto a los DD.HH.

La entidad promueve el respeto a los derechos humanos. A nivel interno motiva a sus colaboradores un mejor desempeño laboral, para tal fin la institución cumplió en la gestión 2021 con capacitaciones virtuales de acuerdo con un plan anual que permite mejorar los conocimientos y habilidades de su personal, quienes son remunerados de forma equitativa, de acuerdo con sus funciones y especialidades. De esta forma la entidad promueve el trabajo digno y el respeto por los derechos humanos de acuerdo con la Constitución Política del Estado y la Carta Universal de los Derechos Humanos.

En cuanto a clientes y consumidores financieros, La Promotora EFV, cuenta con normativas internas en la que se establecen los lineamientos de acción en el marco del respeto a los derechos humanos, así también la entidad cuenta con personal idóneo y capacitado que brinda una atención de excelencia.