



**INFORME SOBRE LOS  
SERVICIOS FINANCIEROS  
ORIENTADOS A LA FUNCIÓN  
SOCIAL**

**2023**



ÍNDICE

1.	INTRODUCCIÓN .....	3
2.	OBJETIVOS DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS.....	4
2.1.	Promover el desarrollo integral para el vivir bien.....	4
2.2.	Facilitar el acceso universal a todos sus servicios.....	4
2.3.	Proporcionar servicios financieros con atención de calidad y calidez.....	4
2.4.	Asegurar la continuidad de los servicios ofrecidos .....	5
2.5.	Optimizar tiempos y costos en la entrega de los servicios financieros .....	5
2.6.	Informar a los consumidores financieros acerca de la manera de utilizar con eficiencia y seguridad los servicios financieros .....	5
3.	PRODUCTOS .....	6
3.1.	Microcrédito .....	6
3.2.	Micromicrocrédito agropecuario .....	7
3.3.	Crédito Banca Comunal .....	8
3.4.	Crédito hipotecario de vivienda .....	9
3.5.	Crédito de vivienda debidamente garantizado.....	10
3.6.	Crédito de consumo.....	11
4.	SERVICIOS .....	13
4.1.	Cobro de bonos estatales .....	13
4.2.	Pago de servicios .....	14



## 1. INTRODUCCIÓN

El Estado boliviano, en su compromiso por dirigir integralmente el desarrollo económico y administrar los recursos naturales hacia una economía productiva, ha delineado políticas financieras orientadas a transformar el sistema financiero, priorizando especialmente las necesidades de sectores históricamente excluidos de los servicios financieros. La Ley N° 393 de Servicios Financieros establece claramente que estos deben cumplir una función social determinante en el logro de los objetivos de desarrollo integral del país, reduciendo los niveles de pobreza y exclusión económica y social.

Sin embargo, la adopción y cumplimiento de esta función social no se limita a una mera formalidad añadida a la actividad económica de las entidades financieras, sino que debe integrarse profundamente en la cultura organizacional, abarcando los objetivos estratégicos, las políticas y los valores estructurales de dichas entidades. Esta normativa ha abierto nuevos horizontes para las instituciones financieras, permitiéndoles convertirse en agentes de cambio social significativo, mejorando la economía y ofreciendo mayores oportunidades para mejorar la calidad de vida de los consumidores financieros.

En cumplimiento con las normativas establecidas por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), IMPRO IFD ha implementado rigurosos lineamientos que estructuran procesos para cumplir con la Función Social. Por lo tanto, el presente informe detalla los productos y servicios financieros implementados hasta el 31 de diciembre de 2023, explicando cómo estos desempeñan un papel social crucial en la mejora de las condiciones sociales y en la promoción de la inclusión financiera de los sectores más vulnerables de la población boliviana.

## 2. OBJETIVOS DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS

Se presenta los Objetivos de los Servicios Financieros que la Autoridad de Servicios Financieros (ASFI) especifica en el por la Recopilación de Normas para Servicios Financieros, Libro 10°, Título I, Capítulo I, Sección 2, donde presentan los siguientes objetivos:

### 2.1. Promover el desarrollo integral para el vivir bien

Los servicios financieros deben contribuir activamente al desarrollo integral de la sociedad, facilitando el acceso a microcréditos destinados tanto a inversiones productivas como a mejoras en vivienda. Esta función no solo busca el crecimiento económico, sino también el bienestar social, apoyando iniciativas que fortalezcan las capacidades productivas de la población y contribuyan a la reducción de la pobreza. IMPRO IFD, alineado con estos objetivos, ha diseñado productos financieros que no solo ofrecen acceso a capital, sino que también están orientados a mejorar las condiciones de vida de sus clientes, especialmente aquellos en sectores desfavorecidos y vulnerables.

### 2.2. Facilitar el acceso universal a todos sus servicios

Para asegurar que todos los ciudadanos tengan acceso equitativo a servicios financieros, IMPRO IFD se compromete a eliminar barreras y ofrecer una cobertura amplia y accesible. Esto incluye adaptar sus puntos de atención para garantizar la accesibilidad física y la adecuación de servicios específicos para personas con discapacidad, adultos mayores y otros grupos vulnerables. Este enfoque no solo cumple con las disposiciones legales, sino que también promueve la inclusión financiera como un medio para fortalecer la cohesión social y económica en las comunidades atendidas.

### 2.3. Proporcionar servicios financieros con atención de calidad y calidez

La calidad en la atención al cliente es fundamental para IMPRO IFD. Esto implica no solo cumplir con estándares de eficiencia y seguridad, sino también garantizar que cada interacción con los clientes refleje un trato humano, respetuoso y personalizado. Además de cumplir con criterios técnicos, los servicios financieros deben estar diseñados para satisfacer las necesidades específicas de diferentes grupos de clientes, como personas con discapacidad o adultos mayores, asegurando que todos los consumidores financieros reciban un servicio adaptado a sus circunstancias particulares.



#### 2.4. Asegurar la continuidad de los servicios ofrecidos

IMPRO IFD se compromete a mantener la estabilidad y sostenibilidad de sus servicios financieros en cualquier contexto. Esto incluye la implementación de políticas y planes de continuidad que permitan mantener la operatividad bajo diversas circunstancias, como crisis económicas o emergencias naturales. La seguridad y confiabilidad de los servicios son prioridades para proteger a los consumidores financieros de posibles inconvenientes y garantizar que puedan acceder a sus recursos financieros de manera segura y sin interrupciones significativas.

#### 2.5. Optimizar tiempos y costos en la entrega de los servicios financieros

Para mejorar la eficiencia operativa y la experiencia del cliente, IMPRO IFD se compromete a revisar y mejorar continuamente sus procesos y procedimientos. Esto incluye la implementación de diagnósticos periódicos para identificar áreas de mejora y establecer metas claras de eficiencia. Al optimizar los tiempos de entrega y los costos asociados, la institución puede ofrecer servicios financieros más accesibles y competitivos, beneficiando a sus clientes y fortaleciendo su posición en el mercado financiero.

#### 2.6. Informar a los consumidores financieros acerca de la manera de utilizar con eficiencia y seguridad los servicios financieros

La transparencia y la educación financiera son pilares fundamentales para IMPRO IFD. Además de ofrecer productos y servicios financieros claros y comprensibles, la institución se compromete a proporcionar información detallada sobre el uso eficiente y seguro de estos servicios. Esto incluye programas educativos dirigidos a clientes para asegurar que comprendan completamente las condiciones y beneficios de los productos financieros ofrecidos. Al empoderar a los consumidores con conocimientos financieros, IMPRO IFD contribuye a una mejor toma de decisiones financieras y a la protección de los derechos del consumidor.



### 3. PRODUCTOS

IMPRO IFD se distingue por su compromiso con la inclusión financiera y el desarrollo socioeconómico en Bolivia a través de una variedad de productos y servicios financieros diseñados para atender las necesidades específicas de sectores previamente excluidos del acceso a servicios financieros tradicionales. Conforme a la normativa de la Autoridad de Servicios Financieros (ASFI), IMPRO IFD ha estructurado una oferta que no solo cumple con criterios de eficiencia y calidad, sino que también prioriza la equidad y la accesibilidad para todos los ciudadanos, promoviendo así un entorno financiero más justo e inclusivo. A continuación, se detallan los principales productos financieros ofrecidos por IMPRO IFD, destacando su contribución al desarrollo integral y a la mejora de las condiciones de vida de la población boliviana.

#### 3.1. Microcrédito

IMPRO IFD ofrece un crédito diseñado tanto para personas naturales como jurídicas, destinado a financiar actividades económicas de pequeña y mediana escala. Este producto se caracteriza por utilizar como fuente principal de pago los ingresos generados por las ventas de las actividades financiadas. El objetivo principal de este crédito es fortalecer el desarrollo de la producción nacional, proporcionando financiamiento accesible que contribuya al crecimiento económico de las pequeñas y medianas empresas.

Este producto responde a varios objetivos de Función Social establecidos por la normativa de la Autoridad de Servicios Financieros (ASFI). En primer lugar, busca promover el desarrollo integral mediante el acceso a financiamiento que fortalezca económicamente a las empresas beneficiarias. Asimismo, IMPRO IFD se compromete a proporcionar servicios financieros con atención de calidad y calidez, para lo cual desarrolla continuamente procesos formativos que capacitan a sus funcionarios y garantizan un servicio eficiente.

La entidad también asegura la continuidad de sus servicios mediante revisiones periódicas de sus políticas internas, asegurando que los productos sean entregados de manera oportuna y adecuada. En línea con la eficiencia operativa, se realizan mediciones y revisiones constantes de los tiempos y costos en la entrega de servicios financieros, optimizando así la experiencia del cliente y los procesos internos.



Además, IMPRO IFD se compromete con la educación financiera de sus clientes, proporcionando información clara y accesible sobre el uso eficiente y seguro de los servicios financieros ofrecidos. Este enfoque no solo busca empoderar a los clientes en el manejo de sus finanzas, sino también combatir la pobreza al facilitar el acceso al crédito a personas en situación de pobreza extrema y moderada. Para garantizar la accesibilidad universal, las instalaciones y puntos de atención de IMPRO IFD cumplen con los estándares establecidos por la entidad reguladora, apoyados por procesos de formación continua del personal para asegurar una atención al cliente adecuada y efectiva.

### 3.2. Micromicrocrédito agropecuario

El microcrédito agropecuario ofrecido por IMPRO IFD está dirigido a apoyar todas las actividades relacionadas con la siembra, producción agropecuaria, ganadería, y obtención de productos de origen animal, incluyendo actividades avícolas, apícolas y cunícolas. Además, cubre la comercialización y servicios asociados a estas actividades, siempre que sean realizadas por el mismo productor. Este producto está diseñado para proporcionar financiamiento necesario en las etapas de producción, transformación y comercialización, así como para la adquisición de activos necesarios para el desarrollo sostenible de las operaciones agropecuarias.

El microcrédito agropecuario de IMPRO IFD responde a diversos objetivos de Función Social establecidos por la Autoridad de Servicios Financieros (ASFI). En primer lugar, busca incentivar la producción nacional en áreas rurales, fortaleciendo económicamente a los productores del sector agrícola y pecuario. Este apoyo se traduce en flexibilidad en los plazos y garantías, adaptándose a las temporalidades y necesidades específicas del negocio agropecuario.

En línea con los principios de Función Social, IMPRO IFD se compromete a proporcionar servicios financieros con atención de calidad y calidez. Para ello, implementa procesos formativos continuos para sus funcionarios, asegurando así un servicio al cliente profesional y personalizado. Asimismo, la entidad realiza revisiones periódicas de sus políticas internas para garantizar la continuidad y adecuación de los servicios ofrecidos, optimizando los tiempos y costos en la entrega de los productos financieros.

IMPRO IFD también se enfoca en informar a los consumidores financieros sobre el uso eficiente y seguro de los servicios financieros, mediante programas estructurados de educación financiera. Este enfoque educativo no solo fortalece la capacidad de gestión financiera de los clientes, sino que



también contribuye a la inclusión financiera y al combate contra la pobreza. El microcrédito agropecuario está diseñado específicamente para proporcionar acceso a financiamiento a personas en situación de pobreza extrema y moderada, implementando análisis de impacto social para asegurar su efectividad y beneficio social.

Para garantizar el acceso universal a sus servicios, las instalaciones de IMPRO IFD cumplen con los estándares requeridos por la entidad reguladora. Además, se han establecido procesos de formación continua para el personal, asegurando que la atención al cliente sea adecuada y efectiva en todas las agencias y puntos de atención de la institución.

### 3.3. Crédito Banca Comunal

El crédito Banca Comunal ofrecido por IMPRO IFD está dirigido a grupos de personas organizadas, principalmente mujeres emprendedoras con ideas innovadoras, pero sin acceso a crédito tradicional debido a la falta de cumplimiento de todos los requisitos bancarios convencionales. Este producto se caracteriza por la garantía solidaria mancomunada e indivisible asumida por el grupo, lo que permite el acceso al financiamiento colectivo para emprendimientos y mejoras económicas.

En términos de Función Social, el crédito Banca Comunal está diseñado para promover el desarrollo integral y el "vivir bien" de los beneficiarios. Su principal objetivo es proporcionar oportunidades de acceso a financiamiento que fortalezcan económicamente a los emprendedores y sus empresas. Esto se traduce en la inclusión financiera de personas de bajos ingresos que buscan mejorar su calidad de vida a través de iniciativas empresariales.

IMPRO IFD se compromete a proporcionar servicios financieros con atención de calidad y calidez, lo cual se logra mediante la capacitación continua de sus funcionarios. Este enfoque garantiza que los procesos de atención al cliente sean adecuados y satisfactorios, fortaleciendo así la relación institucional con los usuarios.

Para asegurar la continuidad y la eficiencia de los servicios ofrecidos, IMPRO IFD realiza revisiones periódicas de sus políticas internas y procedimientos. Esto incluye la optimización de tiempos y costos en la entrega de servicios financieros, asegurando que los productos entregados sean oportunos y adecuados para las necesidades de los clientes.



En línea con su compromiso social, la institución implementa programas de educación financiera para informar a los consumidores sobre el uso eficiente y seguro de los servicios financieros. Este esfuerzo educativo no solo empodera a los clientes en la gestión de sus finanzas, sino que también contribuye a la reducción de la pobreza al facilitar el acceso al crédito a personas en situación de pobreza extrema y moderada. Cada cliente que opta por el crédito Banca Comunal es evaluado a través de un análisis de impacto social, asegurando que los beneficios del financiamiento se maximicen en términos de desarrollo económico y social.

Finalmente, IMPRO IFD asegura el acceso universal a sus servicios mediante la adecuación de sus instalaciones y la formación constante de su personal, cumpliendo con los requisitos establecidos por la entidad reguladora. Esto garantiza que todos los usuarios, incluidos aquellos con necesidades especiales, reciban una atención adecuada y equitativa en todas las agencias y puntos de atención de la institución.

### 3.4. Crédito hipotecario de vivienda

El crédito hipotecario de vivienda ofrecido por IMPRO IFD está dirigido a personas naturales asalariadas y no asalariadas (actividad independiente), con el propósito de financiar la adquisición de inmuebles destinados a vivienda mediante el sistema de anticrético. Este producto se enfoca en proporcionar acceso continuo al financiamiento para la mejora gradual o construcción de viviendas, adquisición de terrenos, compra de casas, apartamentos o condominios. Este apoyo contribuye significativamente a mejorar las condiciones de vida de las personas, especialmente en áreas rurales donde el acceso a viviendas adecuadas es limitado.

En términos de Función Social, el crédito hipotecario de vivienda de IMPRO IFD se alinea con varios objetivos clave. Primero, se asegura de proporcionar servicios financieros con atención de calidad y calidez mediante el desarrollo continuo de procesos formativos para sus funcionarios. Esto garantiza que los clientes reciban un servicio personalizado y eficiente durante todo el proceso de solicitud y gestión del crédito.

Para asegurar la continuidad y eficacia de los servicios ofrecidos, la institución realiza revisiones periódicas de sus políticas internas. Estas revisiones aseguran que los productos entregados cumplan con los estándares adecuados y sean oportunos para satisfacer las necesidades de los clientes, asegurando así la satisfacción y el éxito del producto.



IMPRO IFD también se compromete a optimizar los tiempos y costos en la entrega de sus servicios financieros. A través de mediciones periódicas y evaluaciones de procesos, la institución busca mejorar continuamente la eficiencia de sus operaciones, asegurando que los clientes obtengan respuestas rápidas y soluciones efectivas a sus necesidades de financiamiento.

En línea con su responsabilidad social, la institución implementa programas de educación financiera destinados a informar a los consumidores sobre el uso eficiente y seguro de los servicios financieros. Esta iniciativa no solo fortalece la capacidad financiera de los clientes, sino que también promueve una gestión responsable de los recursos financieros, beneficiando así a las comunidades y contribuyendo a la reducción de la pobreza.

Finalmente, IMPRO IFD facilita el acceso universal a sus servicios mediante la adecuación de sus instalaciones y la formación continua de su personal. Esto asegura que todas las personas, incluidas aquellas en situaciones vulnerables, tengan acceso equitativo a los servicios financieros ofrecidos por la institución, cumpliendo con los estándares establecidos por la entidad reguladora y proporcionando una atención al cliente de alta calidad en todas las interacciones.

### 3.5. Crédito de vivienda debidamente garantizado

El crédito de vivienda debidamente garantizado ofrecido por IMPRO IFD está dirigido a personas naturales asalariadas y no asalariadas (actividad independiente), con el fin de financiar la adquisición de inmuebles destinados a vivienda mediante el sistema de anticrédito, con diversidad de garantías disponibles para respaldar el financiamiento. Este producto busca proporcionar un acceso continuo al financiamiento para la mejora gradual o construcción de viviendas, adquisición de terrenos, compra de casas, apartamentos o condominios. Esto es fundamental para mejorar la calidad de vida de las personas, especialmente en áreas rurales donde el acceso a condiciones habitacionales adecuadas es limitado.

En términos de Función Social, el crédito de vivienda debidamente garantizado de IMPRO IFD responde a varios objetivos esenciales. En primer lugar, la institución se compromete a proporcionar servicios financieros con atención de calidad y calidez, mediante el desarrollo continuo de procesos formativos para sus funcionarios. Esto garantiza que los clientes reciban un servicio personalizado y eficiente durante todo el proceso de solicitud y gestión del crédito.



Para asegurar la continuidad y eficacia de los servicios ofrecidos, IMPRO IFD realiza revisiones periódicas de sus políticas internas. Estas revisiones aseguran que los productos entregados cumplan con los estándares adecuados y sean oportunos para satisfacer las necesidades de los clientes, asegurando así la satisfacción y el éxito del producto.

Además, la institución se compromete a optimizar los tiempos y costos en la entrega de servicios financieros. A través de mediciones periódicas y evaluaciones de procesos, IMPRO IFD busca mejorar continuamente la eficiencia de sus operaciones, asegurando que los clientes obtengan respuestas rápidas y soluciones efectivas a sus necesidades de financiamiento.

En línea con su responsabilidad social, IMPRO IFD implementa programas de educación financiera destinados a informar a los consumidores sobre el uso eficiente y seguro de los servicios financieros. Esta iniciativa fortalece la capacidad financiera de los clientes y promueve una gestión responsable de los recursos financieros, contribuyendo así a la reducción de la pobreza y mejorando la inclusión financiera de las comunidades atendidas.

Finalmente, IMPRO IFD facilita el acceso universal a sus servicios mediante la adecuación de sus instalaciones y la formación continua de su personal. Esto asegura que todas las personas, incluidas aquellas en situaciones vulnerables, tengan acceso equitativo a los servicios financieros ofrecidos por la institución, cumpliendo con los estándares establecidos por la entidad reguladora y proporcionando una atención al cliente de alta calidad en todas las interacciones.

### 3.6. Crédito de consumo

El crédito de consumo ofrecido por IMPRO IFD se caracteriza por ser un monto en dinero de libre disposición, destinado a satisfacer diversas necesidades individuales o familiares, como la adquisición de bienes o el pago de servicios, usualmente pactado para ser devuelto en el corto o mediano plazo.

Desde el punto de vista de Función Social, este producto tiene como objetivo principal proporcionar flexibilidad y apoyo financiero a los clientes de IMPRO IFD. Este crédito permite a los usuarios disponer del dinero según sus necesidades inmediatas, ya sea para emergencias, viajes, compra de materiales para negocios, material escolar u otras necesidades, sin restricciones por parte de la institución en cuanto a su utilización. Es una alternativa valiosa cuando otros tipos de crédito no son



adecuados o cuando los clientes no pueden proporcionar las garantías requeridas en situaciones específicas.

En términos de servicio al cliente, IMPRO IFD se compromete a proporcionar atención de calidad y calidez. Esto se logra a través del desarrollo continuo de procesos formativos para sus empleados, fortaleciendo así sus conocimientos y habilidades para brindar un servicio personalizado y eficiente a cada cliente.

Para asegurar la continuidad y efectividad de los servicios ofrecidos, la institución realiza revisiones periódicas de sus políticas internas. Estas revisiones garantizan que los productos financieros entregados sean adecuados y oportunos, respondiendo de manera efectiva a las necesidades cambiantes de los clientes y asegurando su satisfacción.

Además, IMPRO IFD optimiza constantemente los tiempos y costos en la entrega de servicios financieros. A través de evaluaciones periódicas y mediciones de procesos, la institución busca mejorar la eficiencia operativa, asegurando que los productos sean entregados de manera rápida y efectiva, sin comprometer la calidad del servicio.

En línea con su compromiso de educación financiera, IMPRO IFD informa a los consumidores sobre el uso eficiente y seguro de sus servicios financieros. Esto se logra mediante programas estructurados de educación financiera que proporcionan a los clientes información clara y comprensible sobre cómo utilizar adecuadamente los productos financieros disponibles.

Finalmente, IMPRO IFD facilita el acceso universal a sus servicios mediante la adecuación de sus instalaciones y la formación continua de su personal. Estas iniciativas aseguran que todas las personas, independientemente de su situación económica, tengan acceso equitativo a servicios financieros de calidad, cumpliendo con los estándares establecidos por las regulaciones y garantizando una atención al cliente profesional y efectiva en todas las interacciones.



#### 4. SERVICIOS

Los "servicios" representan un componente fundamental dentro del entramado económico y social de cualquier institución financiera como IMPRO IFD. Estos no solo abarcan la oferta tradicional de productos financieros, sino también una gama diversa de facilidades auxiliares diseñadas para cubrir las necesidades variadas de los clientes y usuarios. Desde la gestión de créditos especializados hasta la facilitación de pagos de servicios básicos y otros programas sociales, IMPRO IFD se posiciona como un agente integral en la mejora de la calidad de vida de sus beneficiarios. Este análisis explorará en detalle la amplia gama de servicios ofrecidos por IMPRO IFD, destacando su importancia en la promoción de la inclusión financiera, el bienestar comunitario y el cumplimiento de sus objetivos sociales.

##### 4.1. Cobro de bonos estatales

El servicio de cobro de bonos ofrecido por IMPRO IFD está diseñado para facilitar el acceso y la gestión de beneficios sociales clave en la comunidad, como el Bono Juancito Pinto, Renta Dignidad y Bono Juana Azurduy. Estos programas están destinados a erradicar la pobreza extrema y la exclusión social, proporcionando apoyo financiero directo a grupos vulnerables como estudiantes, adultos mayores y mujeres gestantes.

Desde la perspectiva de Función Social, IMPRO IFD se compromete a asegurar la continuidad y efectividad de los servicios ofrecidos a través de la revisión periódica de políticas internas. Estas revisiones garantizan que los procesos de cobro de bonos se realicen de manera adecuada y oportuna, asegurando que los beneficiarios reciban sus pagos de manera eficiente y sin demoras.

Además, la institución optimiza constantemente los tiempos y costos en la entrega de estos servicios financieros. Mediante la revisión y medición periódica de procesos, IMPRO IFD busca mejorar la eficiencia operativa, asegurando que los pagos de bonos sean gestionados de manera rápida y efectiva, beneficiando así a los destinatarios con una atención ágil y precisa.

IMPRO IFD también se compromete a facilitar el acceso universal a estos servicios. Sus instalaciones cumplen con los requisitos establecidos por la entidad reguladora, asegurando que todos los beneficiarios puedan acceder fácilmente a las cajas de cobro con los documentos requeridos. Además, se han implementado procesos de formación continua para el personal, garantizando una



atención al cliente profesional y adaptada a las necesidades específicas de los beneficiarios de los bonos.

#### 4.2. Pago de servicios

El servicio de pago de servicios ofrecido por IMPRO IFD se centra en proporcionar una amplia gama de facilidades financieras auxiliares en sus agencias, que incluyen servicios básicos como TIGO (MULTI SEVICIOS), SEGIP, EPSAS, SIRIO, YAMBAL y SOAT. Estos servicios están diseñados para beneficiar directamente a los clientes y usuarios, facilitando el acceso a necesidades básicas y otros servicios fundamentales en un entorno seguro y accesible.

Las agencias de IMPRO IFD están equipadas con la infraestructura adecuada para garantizar la seguridad de todos los clientes, con especial atención a grupos vulnerables como personas con discapacidad, mujeres en etapa de gestación, personas con bebés y niños pequeños, así como adultos mayores. Este enfoque refleja el compromiso de la institución con la inclusión y el acceso equitativo a sus servicios, promoviendo un ambiente acogedor y accesible para todos los usuarios.

Desde el punto de vista de Función Social, IMPRO IFD se compromete a asegurar la continuidad de los servicios ofrecidos mediante la revisión periódica de políticas internas. Estas revisiones garantizan que todos los servicios financieros auxiliares se entreguen de manera adecuada y oportuna, asegurando así la satisfacción de los clientes y usuarios.

Además, la institución se esfuerza por optimizar constantemente los tiempos y costos en la entrega de estos servicios financieros. A través de revisiones y mediciones periódicas de procesos, IMPRO IFD busca mejorar la eficiencia operativa, asegurando que todos los servicios sean gestionados de manera efectiva y rentable para beneficio de sus clientes.

IMPRO IFD también se dedica a facilitar el acceso universal a todos sus servicios. Sus agencias cumplen con los requisitos establecidos por la entidad reguladora, lo que garantiza que todos los usuarios puedan acceder fácilmente a los servicios financieros auxiliares ofrecidos. Además, se han implementado procesos de formación continua para el personal, asegurando una atención al cliente profesional y orientada a la excelencia.