



2024

INFORME DE CALIFICACIÓN DE DESEMPEÑO RSE

IMPRO IFD, Bolivia

CALIFICACIÓN RSE ^s BB

Adecuada capacidad de planificación y monitoreo. Resultados en su mayoría alineados con la planificación.



Comité Calificación

jun.-25

Cal. anterior: BB

Copyright © 2025 MFR Srl (MFR). Prohibida la reproducción sin permiso de MFR.

FUNDAMENTO DE LA CALIFICACIÓN DE DESEMPEÑO RSE

PLANIFICACIÓN E IMPLEMENTACIÓN	Adeuado compromiso del Directorio y equipo gerencial con el cumplimiento de la misión y los objetivos RSE. Espacios de mejora en la inclusión y seguimiento de indicadores RSE. El Directorio toma decisiones considerando información sobre el desempeño social. Moderada viabilidad del crecimiento institucional y limitados niveles de rentabilidad responsable. Se mantienen oportunidades en la creación e implementación de una estrategia ambiental.
RESULTADOS RSE	Adeuado balance de género en el personal, con tendencia creciente en la rotación en la gestión 2024. Adecuada capacidad de diseño de productos en función de las necesidades del cliente meta. Procesos adecuados de gestión de privacidad de la información de clientes y prevención de sobreendeudamiento. Buenos niveles de transparencia y precios responsables. Buen sistema de resolución de quejas. Se mantienen espacios de mejora para el desarrollo de planes específicos en temas de responsabilidad social.
ALCANCE	La entidad mantiene una limitada cobertura geográfica y moderada amplitud de alcance en comparación con el benchmark regional y local. Decrecimiento en el número de prestatarios en 2024. Mayor orientación hacia clientes en áreas rurales con mayores niveles de vulnerabilidad. Tamaño del crédito alineado a la misión y objetivos de RSE. Adecuado alcance a mujeres y adecuada alineación de actividades financiadas con su misión.
CALIDAD DE LOS SERVICIOS	Adecuada variedad de productos de crédito y servicios financieros de acuerdo al tamaño de la entidad. Adecuada variedad de productos de crédito, complementados con servicios de seguro. No se evidencian barreras de acceso al crédito. Limitada oferta de servicios no financieros.

Datos institucionales		dic.-24	Indicadores sociales	dic.-24
Prestatarios activos		2.021	Cobertura rural, clientes	14%
Ahorristas activos		-	Cientas mujeres	55%
Cartera bruta, USD		2.496.124	Personal femenino	39%
Ahorro total, USD		-	Personal femenino en la Gerencia	0%
Sucursales		1	Préstamo otorgado promedio, USD	1.681
Personal total		46	Cartera actividades generadoras de ingresos	75%
Forma legal		ONG	Cartera productiva para microempresas	100%
		IFD	Saldo promedio de préstamo / INB pc	35%
Inicio 1995		Red FINRURAL	Metodología individual, clientes	85,8%
Área		Urbano-rural	Tasa de desertión de clientes	30%
Metod. de crédito		Individual, Banco Comunal	CeR30	2,0%
Serv. financieros		Crédito, seguro	Tasa de rotación del personal	44%
Serv. no financieros		Desarrollo empresarial	Tasa de interés anual promedio (TIA)	21%
Cobertura		1 de 9 departamentos	Índice de transparencia promedio	97
			Crecimiento en prestatarios activos	-22%

Para mayor detalle, referirse a anexos 2 y 4.

MFR Bolivia LLC

Calle 23 de Calacoto, Torre Faith

La Paz

Tel: +591 2 2972041

info@mf-rating.comwww.mf-rating.com

IMPRO IFD

Calle Manuel Ergueta No. 1741, Zona Tembladerani

La Paz

www.improifd.org.bo Tel: +591-2- 2484616

Área	Factor	Evaluación	Resultados
Planificación e implementación	Misión social	Bueno	+ Misión completa que incluye objetivos sociales de alcance, calidad y cambio, no presenta cambios en 2024. La misión refleja de manera clara las intenciones de la entidad, compartidas por el Directorio y la Gerencia.
	Gobernabilidad social	Bueno	+ Se percibe buen compromiso del Directorio y el equipo Gerencial con el cumplimiento de la misión institucional y RSE. El Directorio recibe capacitación en temas de RSE. Realiza + revisiones anuales a las Políticas de RSE y al Manual de Desempeño Social.
	Estrategia social	Adecuado	La estrategia de la institución y los productos se encuentran en línea con la planificación e incluye objetivos de desempeño RSE. + El Plan Estratégico 2023-2027 de la entidad contempla el fortalecimiento de la gestión de RSE de la entidad con 5 pilares y la exploración de SARAS.
	Equilibrio desempeño RSE y financiero	Moderado	- La viabilidad del crecimiento institucional se mantiene en un nivel moderado. En 2024, se registra un decrecimiento en la cartera de créditos y el total prestatarios activos, marcando una tendencia decreciente. - El nivel de rentabilidad responsable es moderado. El ROA promedio de los tres últimos años es negativo (-0,4%). + Ver protección al cliente para precios responsables. + Remuneración de la Gerencia es muy transparente y se encuentra en línea con la misión social de la entidad.
	Monitoreo RSE e informes	Adecuado	+ Adecuada información en el formulario de Evaluación Social para el análisis del perfil socioeconómico del cliente. El sistema de información y reportes de desempeño RSE de IMPRO IFD es adecuado y es revisado de manera anual. La entidad cuenta con un Informe Anual de RSE, un departamento de desempeño e impacto social, un manual de desempeño social y Política de RSE y Función Social. Se evidencian espacios de mejora respecto a la instauración de proyectos sociales.
	Alineación de RRHH con la planificación	Adecuado	+ Los procesos de selección, capacitación, reglamento interno así como las políticas del personal se encuentran alineados con la planificación. Los documentos presentan actualizaciones en 2024. Se evidencian oportunidades de mejora para la inclusión de + variables específicas de desempeño social y/o protección al cliente en las evaluaciones de desempeño aplicadas al personal.

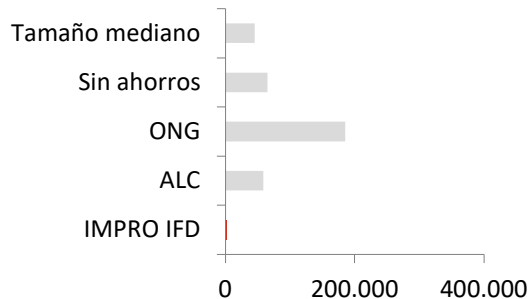
Área	Factor	Evaluación	Resultados
Resultados RSE	Diseño y otorgamiento de los productos	Adecuado +	Adecuada capacidad de diseño de productos en función a las características de los clientes. Espacios de mejora en el diseño y desarrollo de nuevos productos.
	Prevención del sobre endeudamiento	Bueno +	Se evidencia un riesgo medio de sobreendeudamiento de los clientes. Buena evaluación de la capacidad de pago. Políticas de crédito con enfoque a la prevención de sobreendeudamiento y uso sistémico del Buró de información crediticia.
	Transparencia	Excelente +	Muy buenos niveles de transparencia. La documentación entregada al cliente contiene las condiciones del crédito. Los contratos de préstamo cumplen con la normativa.
	Precios responsables	Bueno +	Buen nivel de transparencia de los precios, que se encuentran alineados con el promedio de mercado. Los clientes reciben adecuada información sobre las condiciones del crédito previo a la firma del contrato y al desembolso.
	Trato justo y respetuoso	Moderado -	Código de conducta y de ética establecen los lineamientos del comportamiento del personal, ambos documentos presentan nuevas versiones en 2024. Los procedimientos de cobranza se enmarcan en estrategias aceptables y respetuosas con el cliente. La entidad cuenta con manuales para el servicio al cliente y manuales del Punto de Reclamo.
	Privacidad de los datos de los clientes	Excelente +	La entidad mantiene muy buen nivel de protección de la información de los clientes.
	Mecanismos para resolver quejas	Bueno +	Mecanismos para recibir y resolver quejas de clientes son buenos. La entidad cuenta con Puntos de Reclamo en cada oficina y en el sitio web. Los procedimientos están alineados con la normativa. La entidad cuenta con un manual de Punto de Reclamo, la entidad recibió 23 reclamos en 2024 con un porcentaje de resolución del 100%.
	Responsabilidad Social hacia el personal	Adecuado +	Se perciben espacios de mejora en el balance de género en el personal de nivel gerencial y Junta Directiva. Niveles de rotación del personal presentan un crecimiento en 2024. Se evidencian espacios de mejora respecto a los resultados obtenidos en la encuesta de clima laboral. Los trabajadores cuentan con un contrato formal de empleo. Los salarios están alineados con el sector. Índice de brecha salarial calculado por la entidad en niveles razonables.
	Índice verde	Moderado -	El plan estratégico de la entidad (2023-2027), contempla el cuidado del medio ambiente como parte de los valores de la entidad. Se evidencian mejoras en la instauración de una estrategia ambiental formalizada. La entidad tiene pensada la instauración de SARAS con el apoyo de un proceso de consultoría para la presente gestión.
	Responsabilidad comunidad y otras partes interesadas	Adecuado +	La responsabilidad hacia otras partes interesadas está formalizada. Espacios de mejora en la formalización de un listado de exclusión de actividades perjudiciales para la comunidad que no pueden financiarse.

Área	Factor	Evaluación	Resultados
Alcance	Amplitud de alcance	Muy débil	- La institución mantiene una limitada cobertura geográfica con presencia en 1 de los 9 departamentos del país. - Limitada amplitud del alcance y moderada cobertura de áreas rurales.
	Alineación del alcance geográfico con la planificación	Débil	- Alcance geográfico moderado. Espacios de mejora en la orientación hacia clientes en áreas rurales con mayores niveles de vulnerabilidad.
	Alineación de la vulnerabilidad los clientes y de las actividades financiadas con la planificación	Adecuado	+ El perfil socio-económico de los clientes de IMPRO IFD refleja un nivel medio-bajo, bien alineado con el mercado meta y misión de la entidad. + El alcance hacia mujeres es adecuado (55% clientes mujeres a dic-24). Buena alineación de las actividades financiadas con la misión institucional.
	Alineación de la pobreza y exclusión financiera de los clientes con la planificación	Adecuado	+ La entidad tiene una orientación específica hacia la población vulnerable. La profundidad de alcance es adecuada y en línea con la planificación. + Adecuado acceso a los servicios de crédito hacia la población financieramente excluida. Por mejorar el monitoreo sistemático de clientes compartidos con otras entidades (clientes exclusivos). Adecuado alcance a la población financieramente excluida dentro de su área de operaciones. + El tamaño del crédito se mantiene alineado a la misión y los objetivos de RSE.
Calidad de los servicios	Variedad general de los servicios financieros	Adecuado	+ Se mantienen espacios de mejora respecto a la variedad de productos de crédito y servicios financieros, considerando características y necesidades de los clientes. + La entidad no cuenta con la licencia para ofrecer productos de ahorro.
	Accesibilidad de los servicios de crédito	Bueno	+ No se evidencia la existencia de barreras para el acceso al crédito; los requerimientos de garantías están alineados a las características del cliente meta y al monto del crédito.
	Flexibilidad de los servicios de crédito	Bueno	+ Los planes de pago son flexibles y diseñados según los flujos específicos de los negocios y actividades productivas financiadas. + Los montos de créditos son adecuados a las necesidades de los clientes.
	Tasa de deserción de clientes	Moderado	- La entidad no monitorea sistemáticamente la tasa de deserción de clientes y las razones de salida de los mismos. Sin embargo, cuenta con encuestas que miden su nivel de satisfacción.
	Calidad de los otros servicios financieros	Adecuado	+ Variedad de los servicios no financieros es limitada, enfocándose únicamente en seguros ligados al crédito.

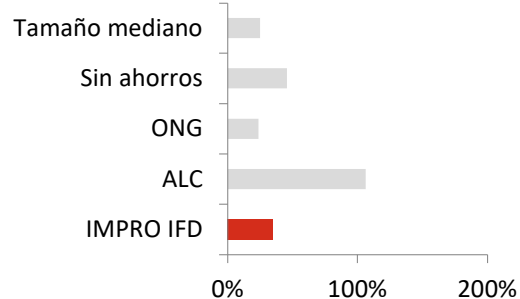
+ indica un puntaje adecuado, bueno o excelente; - indica un puntaje moderado, débil o muy débil.

Benchmark

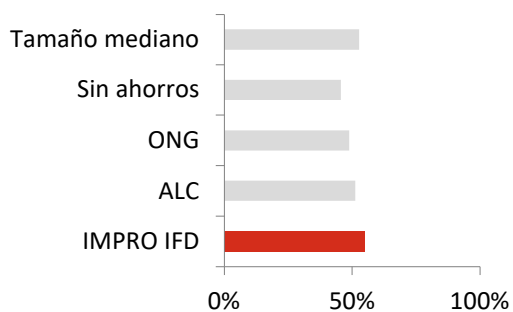
Prestatarios activos



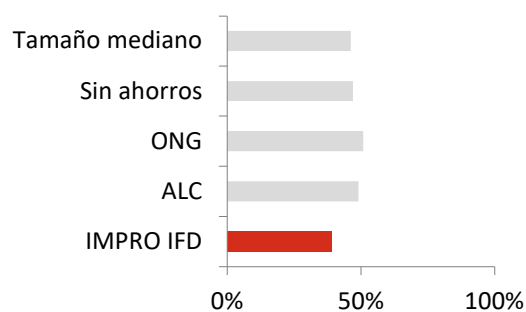
Saldo préstamo/prestatario/INB pc



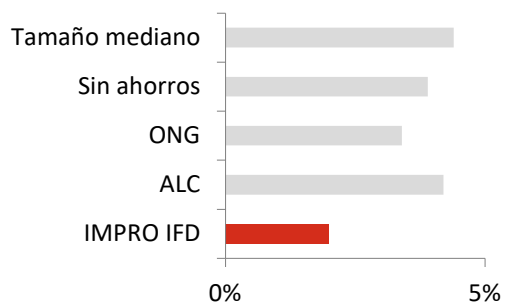
Cientas mujeres



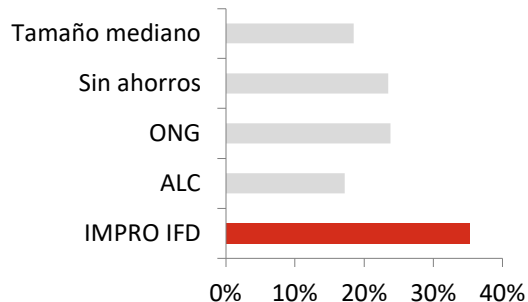
Personal femenino



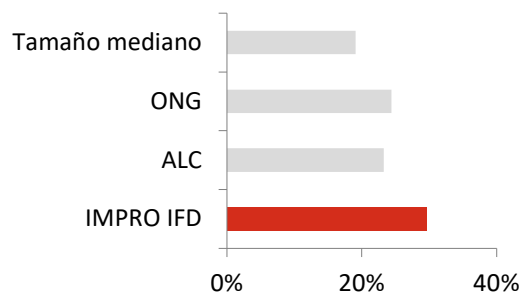
CeR30



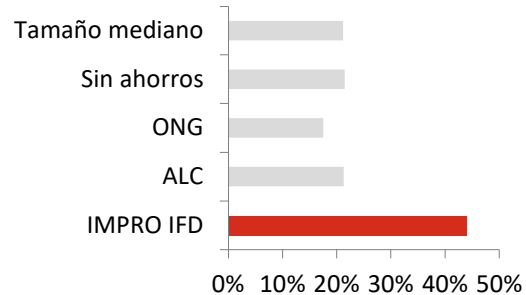
Rendimiento de la cartera



Tasa de deserción de clientes



Tasa de rotación del personal

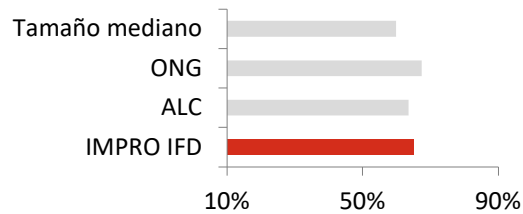


Base de datos MFR, 234 Proveedores de Servicios Financieros, 2016-2020.
ALC: América Latina y Caribe

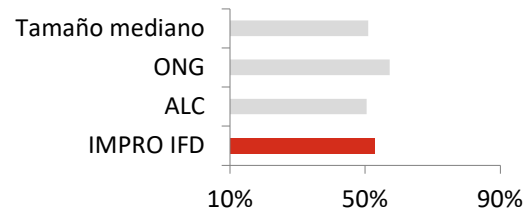
Distribución de las notas de calificación de desempeño RSE



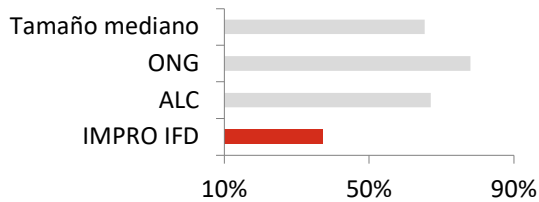
Misión, gobernabilidad y estrategia, puntaje



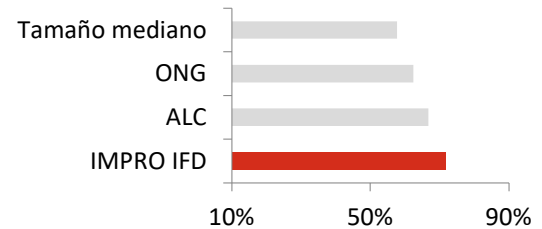
Medición del desempeño RSE, puntaje



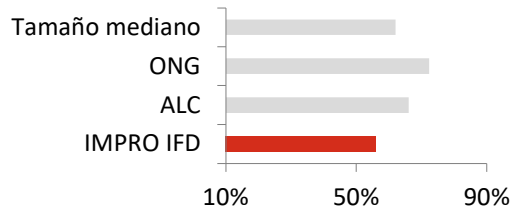
Equilibrio desempeño RSE y financiero, puntaje



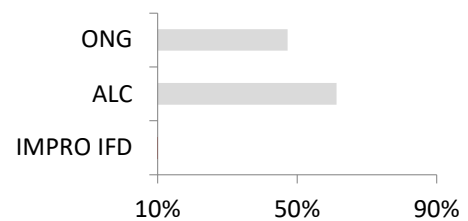
Protección al cliente, puntaje



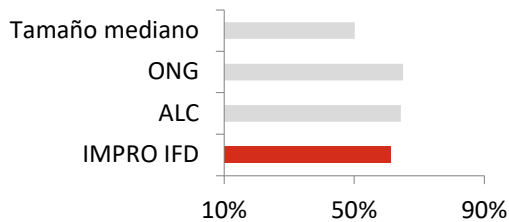
Ajuste de la profundidad de alcance a la planificación, puntaje



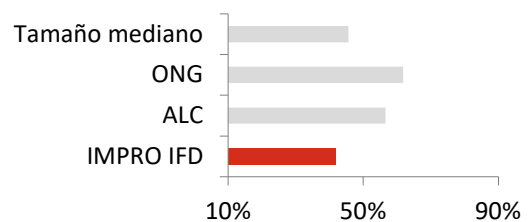
Amplitud del alcance, puntaje



Calidad de servicios, puntaje



Índice verde, puntaje



Puntaje desde la metodología y base de datos de MFR. ALC: América Latina y Caribe

Contexto

Riesgo Soberano ¹

	dic.-21	dic.-22	dic.-23	dic.-24
Fitch Ratings	B (Estable)	B (Estable)	B- (Negativo)	CCC (Negativo)
Moody's	B2 (Negativo)	B2 (Negativo)	Caa1 (Negativo)	Caa1 (Negativo)
Standard & Poor's	B+ (Negativo)	B (Estable)	CCC+ (Negativo)	CCC+ (Negativo)

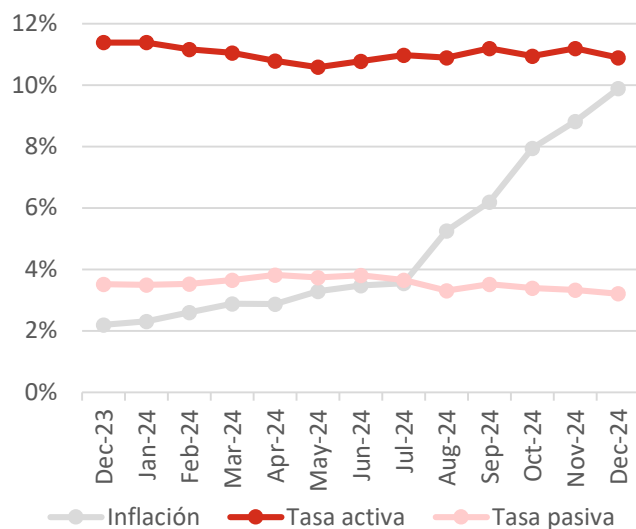
Fuente: Trading Economics. ¹ Largo plazo en moneda extranjera. nd = no disponible

Indicadores Macroeconómicos

	dic.-21	dic.-22	dic.-23	dic.-24
PIB per cápita (moneda local)	23.114	23.050	23.050	23.050
Tipo de cambio moneda local/dólar	6,86	6,86	6,86	6,86
INB per cápita, método Atlas (US\$ a precios actuales)	3.290	3.490	3.490	3.920
Crecimiento del PIB (% anual)	0,061	0,036	0,025	0,014
Saldo en cuenta corriente (% del PIB)	2,20%	-0,40%	-0,40%	n/d

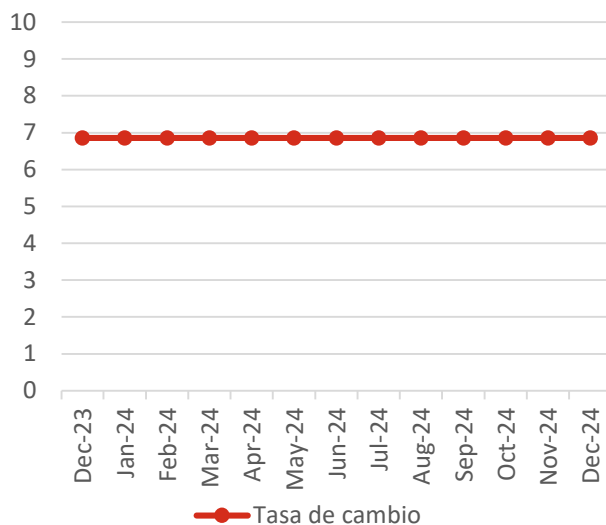
Fuente: Banco Mundial. nd = no disponible

Inflación y tasas de interés



Fuente: BCB, IMF

Tasa de cambio, USD



Fuente: BCB, IMF

Indicadores Sociales

	Datos	Fuente	Año
Población, total	12.527.687	Banco Mundial	2024
Índice de Desarrollo humano (IDH)	0,692	PNUD	2021
- Nivel	medio	PNUD	2021
Tasa de pobreza a nivel de la línea de pobreza nacional	39,0%	Banco Mundial	2020
Tasa de pobreza a \$3,65 por día	6,4%	Banco Mundial	2020
Tasa de pobreza a \$2,15 por día	3,1%	Banco Mundial	2020
Población que no terminó la primaria	0,0%	Banco Mundial	2021
Entorno para la inclusión financiera ²	n/a	Economic Intelligence Unit	2021
- Ranking del país	n/a	Economic Intelligence Unit	2021
Población sin cuenta bancaria	31,1%	Global Findex	2021
Población sin un préstamo activo en los últimos 12 meses	80,7%	Global Findex	2021
Puntaje MIMOSA ³	3	MIMOSA	2021

² Marco regulatorio para la inclusión financiera e implementación de las correspondientes políticas públicas.

³ [MIMOSA](#): Índice de Microfinanzas sobre Alcance y Saturación del Mercado. nd = no disponible

1. Planificación e implementación

1.1 Misión, gobernabilidad y estrategia

Misión social: Bueno
Gobernabilidad social: Bueno
Estrategia social: Adecuado

MISIÓN

IMPRO es una institución sin fines de lucro que brinda servicios transparentes y efectivos a la comunidad generando oportunidades de mejora de calidad de vida a los sectores más necesitados y sin acceso a servicios financieros, mediante el desarrollo de programas de microcréditos de fomento, vivienda y rurales

Misión social

- + La misión de IMPRO IFD es completa e incluye sus principales objetivos sociales y no presenta cambios en 2024; la misión se encuentra contemplada en el Plan estratégico 2023 – 2027, documento que incluye análisis de macro y micro entorno, el marco filosófico institucional, la definición de objetivos estratégicos bajo las perspectivas financiera, cliente y mercado, procesos internos, aprendizaje y crecimiento, las estrategias y los lineamientos RSE. La misión tiene una fuerte orientación a promover el desarrollo socioeconómico de la población en los sectores más necesitados de Bolivia donde existen espacios para la inclusión financiera. El cliente meta de la entidad incluye principalmente familias y/o individuos de bajos ingresos económicos y pobladores de las zonas rurales (factor en el cual se mantienen oportunidades de mejora a dic-24, con una cartera rural de 14%). En cuanto al objetivo de satisfacción de necesidades, se indica que la entidad brinda servicios transparentes y efectivos, refiriéndose principalmente a que el personal debe actuar con honestidad e integridad, según lo indicado en los principios rectores de IMPRO IFD, usando el microcrédito como un instrumento de lucha contra la pobreza (en línea con la cartera por detino de crédito a dic-24). Finalmente, el objetivo de cambio, se refiere principalmente a un efecto positivo en el desarrollo de sus actividades y generando mejores condiciones de vida.

Objetivos Sociales

Palabras clave en la misión

Alcanzar el cliente meta	Sectores más necesitados y sin acceso a servicios financieros.
Satisfacer sus necesidades	Servicios transparentes y efectivos, mediante el desarrollo de programas de microcréditos de fomento, vivienda y rurales.
Crear cambios	Generando oportunidades de mejora de calidad de vida

Gobernabilidad buenas practicas

- + El Directorio de IMPRO IFD presenta cambios en la gestión 2024, sin embargo, cumple adecuadamente con sus funciones. Posee participación en todas las sesiones comité. Tiene implementada la aplicación de buenas prácticas de Gobierno Corporativo, aspecto prioritario en las últimas gestiones. Participa del Comité de RSE, que sesiona dos veces por año y que cumple con la normativa impuesta por el regulador

Gobernabilidad social

- + El Directorio cuenta con buenos conocimientos en asuntos económicos y de desempeño social, además cuenta con capacitaciones sistemáticas en temas de RSE. Los cambios en su composición no evidencian riesgos de continuidad en la planificación, estrategia y lineamientos de la institución.

Estrategia social

- + La estrategia de la entidad está alineada a su misión y planificación de RSE. El Plan Estratégico 2023-2027 contempla los pilares de RSE alineados con los objetivos estratégicos, entre los cuales se mencionan: inclusión financiera, atención con calidad y calidez, interacción con la comunidad, bienestar del personal, y cuidado de la madre tierra. La entidad no tiene planificado dejar de atender a los clientes de su nicho tradicional. Se evidencia una reducción en el nivel de colocación de créditos bajo la metodología de banca comunal en el periodo ene24-dic24 (no así en el número de prestatarios bajo esta modalidad). El equipo gerencial se encuentra en periodo de consolidación.
La entidad ha presentado dificultades en el proceso de la autorización para la gestión de captaciones y espera contar con la misma en el mediano plazo. La entidad mantiene importantes expectativas para gestionar las cajas de ahorros de sus bancas comunales, para brindar servicios financieros integrales a la población vulnerable y diversificar sus fuentes de fondeo.

1.2 Equilibrio
desempeño RSE y
financiero

Crecimiento
responsable

- Crecimiento responsable: Débil
Alineación de los accionistas con el doble enfoque: Moderado
Precios responsables: Bueno
Alineación de la remuneración de la gerencia con el doble enfoque: Adecuado
- La entidad presenta niveles de crecimiento moderados. El crecimiento promedio registrado en los últimos tres años registra un valor negativo de 12,9% respecto a la cartera de créditos. A nivel de prestatarios se evidencia un decrecimiento de 10,9% en el periodo en los últimos 3 años, con una contracción de -22,5% en la gestión 2024, siendo un aspecto que debe mantenerse en monitoreo. Ante el enfoque social hacia la población vulnerable, IMPRO IFD ha presentado moderados niveles de crecimiento a lo largo de su trayectoria.
El crecimiento planeado en el corto y mediano plazo apunta principalmente en una expansión geográfica, el fortalecimiento continuo de banca comunal y la gestión de ahorros del público una vez cuente con la autorización correspondiente.

Desempeño financiero	dic.-22	dic.-23	dic.-24
Crecimiento en prestatarios activos	9,3%	-19,5%	-22,5%
Crecimiento en cartera activa	10,5%	-14,1%	-35,3%
Crecimiento en número de empleados	-2,2%	0,0%	2,2%
Crecimiento en número de sucursales	0,0%	0,0%	0,0%
Cartera en riesgo (>30)	1,0%	1,2%	2,0%
Tasa de cartera castigada	0,1%	1,1%	0,0%
Cartera reestructurada	9,3%	6,2%	7,3%
Tasa de riesgo de crédito	10,4%	8,5%	9,3%
Retorno sobre patrimonio (ROE)	-9,9%	0,2%	0,9%
Retorno sobre activo (ROA)	-1,3%	0,0%	0,1%
Autosuf. Operativa (OSS)	93%	100%	100%
Cartera sobre activo total	78%	69%	40%
Capital sobre activo total	17%	12%	19%
Razón deuda-capital	4,7	7,0	4,1
Productividad personal (prestatarios)	72	58	44
Productividad Of.de Cred. (prestatarios)	180	153	155
Tasa de gastos operativos	18,5%	17,9%	99,6%
Tasa de gastos financieros	6,6%	6,6%	9,1%
Tasa de gastos de provisión	1,2%	2,1%	2,1%
Rendimiento de cartera	21,3%	24,7%	35,2%
Tasa de cobertura del riesgo (CER 30)	549%	483%	383%
Remuneración Gerencia/personal campo	5,0	5,1	5,0

Fuente: IMPRO IFD

Alineación de los accionistas con el doble enfoque

- El nivel de rentabilidad responsable es limitado. El ROA promedio de los últimos tres años es negativo (-0,4%) denotando niveles de rentabilidad limitados que podrían afectar su sostenibilidad, sin embargo, es importante mencionar que en las últimas 2 gestiones, los niveles de rentabilidad han dejado de reflejar valores negativos. Para mitigar estos efectos, la entidad continua aplicando su Plan de Acción para la gestión de la cartera reprogramada y refinanciada siendo sus principales pilares: la identificación de los sectores económicos y de clientes más afectados.
- + La entidad presenta un incremento en su patrimonio en la gestión 2024 y espera contar con un incremento adicional en la presente gestión.

Precios responsables

- + Ver sección 2.2 para el análisis de precios responsables.

Alineación de la remuneración de la gerencia con el doble enfoque

- + La compensación de la alta Gerencia es transparente, siendo accesible a los evaluadores a solicitud, y es coherente con la misión social de la institución. La relación entre la remuneración total anual para el individuo mejor pagado de la entidad respecto a la remuneración promedio anual total de todos los empleados alcanza 5 veces, siendo inferior al benchmark nacional y regional. (9,7 veces en América Latina y el Caribe) y ubicándose en muy buenos niveles respecto al doble enfoque. La remuneración por categoría profesional en la entidad es equilibrada. Durante la gestión 2024 el Gobierno Nacional aprobó el aumento salarial del 3% para el haber básico, el cual fue aplicado por la entidad a los salarios de todo el personal. Por otra parte, la relación entre el salario mínimo nacional y el salario mínimo pagado por la entidad es 1.

1.3 Medición del desempeño RSE

Monitoreo del cliente meta: Adecuado
Monitoreo de la calidad de los servicios: Adecuado
Monitoreo del cambio/impacto: Moderado
Consolidación y análisis de la información social; reportes : Adecuado

Cliente meta

- + En términos generales, el seguimiento y monitoreo de objetivos de desempeño social RSE es adecuado. IMPRO IFD aplica el sistema de medición de Progress Out of Poverty Index (PPI) como referencia y lo complementa con la metodología interna para la medición de los niveles de pobreza, a través de la "Evaluación Social" desarrollado en el sistema SIIMPRO (sistema para la calificación de créditos), herramienta que permite otorgar una calificación cualitativa en función de la condición social del cliente para determinar si se ubica debajo de la línea nacional de pobreza. La entidad cuenta con una base de datos adecuada y recopila información relativa a la situación de vivienda, ingresos, número de dependientes, nivel educativo y otros, que le permite definir una calificación social para el cliente y contar con información de relevancia. La base de datos cuenta con información relativa a ingresos del hogar, nivel educativo, vivienda, entre otros.

**Calidad del servicio
Cambio**

- Ver sección 2.2.1 para el análisis del monitoreo de la calidad de los servicios.
- El sistema de monitoreo para medir el cambio en la vida de los clientes es moderado. Para los créditos de banca comunal, al finalizar el ciclo de crédito se hace una revisión de las características del cliente para evidenciar su evolución, sin embargo, el sistema de monitoreo es mejorable. La entidad cuenta con sistemas que le permiten obtener información estratégica relacionada.

Reporte y fiabilidad de la información	+ El sistema de información y reportes de desempeño RSE de IMPRO IFD es adecuado. Actualmente, el desempeño social es monitoreado por el Gerente General, que coordina las actividades con el comité de RSE, mismo que sesiona dos veces por año. El Balance Social, documento que recopila los análisis y resultados del seguimiento de la función social, se produce con una frecuencia anual, además, para el seguimiento tiene definidos indicadores (índice de pobreza, empleo, condiciones de vida y condiciones de hábitat) que se encuentran consolidados en el Balance Score Card de IMPRO IFD. Se evidencian oportunidades de mejora en la aplicación y reportería de campañas relacionadas al cuidado del medio ambiente.
1.4 Alineación de RRHH con la planificación	Alineación de la selección y capacitación del personal con la misión: Adecuado Alineación de la evaluación e incentivo del personal con la misión: Adecuado
Alineación de la capacitación del personal	+ La capacitación contribuye a la disseminación de la misión al personal. Para el proceso de selección se consideran los manuales de Organización, Funciones y Descripción de Puestos. El proceso de inducción contempla la difusión de los lineamientos generales institucionales acompañada de una inducción específica en el puesto guiada por los jefes directos. El plan de capacitación 2024 incluye 18 capacitaciones. Se destaca la inclusión de hasta 4 capacitaciones relacionadas a la atención al cliente, además de capacitaciones de idioma nativo, lenguaje de señas, manejo de grupo, entre otros. Adicionalmente, el plan de capacitación 2024 incluye "Balance Social" a través de RSE, que incluye temáticas de educación financiera, punto de reclamo, código de ética, cuidado del medio ambiente, ley contra la violencia y el racismo, derechos y obligaciones del personal e igualdad de género.
Alineación de la evaluación e incentivo del personal	+ La entidad aplica anualmente evaluaciones de desempeño al personal y en base a los resultados se generan medidas de mejora en capacitaciones y refuerzo de conocimiento de las políticas y procedimientos institucionales. Se mantienen espacios de mejora para que las evaluaciones de desempeño incluyan variables específicas de desempeño social y/o protección al cliente. La remuneración al personal comercial incluye un porcentaje variable, que es ajustado cada gestión y que incluye el control de calidad de cartera.

2. Resultados RSE

2.1 Responsabilidad Social hacia el personal

Clima laboral: Adecuado
Compensación del personal: Adecuado
Desarrollo profesional: Adecuado

Equidad entre el personal

- El balance de género es adecuado a nivel de personal total. A dic-23 el personal femenino representa el 46,6% del personal total; las mujeres son sub-representadas a nivel de la alta Gerencia y el Directorio. El desglose del personal total por grupo etario, género, departamento y pertenencia a minorías, no evidencia desviaciones significativas del promedio institucional. IMPRO IFD no cuenta con personal que presente algún grado de discapacidad.

Masculino = M Femenino = F		Personal Total Edad (años)				Contratación Edad (años)				Rotación Edad (años)			
Departamento		< 34	34-54	> 54	Tot	< 34	34-54	> 54	Tot	< 34	34-54	> 54	Tot
La Paz	M	9	13	6	28	32%	27%	5%	64%	25%	20%	-	45%
	F	13	3	2	18	18%	18%	-	36%	20%	35%	-	55%
Total		22	16	8	46	50%	45%	5%	100%	45%	55%	-	100%
Junta directiva		< 34	34-54	> 54	Tot								
	M	-	20%	80%	100%								
	F	-	-	-	0%								
Total		-	20%	80%	100%								

- Rotación del personal** - Al cierre de la gestión 2024, IMPRO IFD cuenta con 46 empleados, denotando un comportamiento estable respecto a la gestión anterior. La tasa de rotación de personal presenta un importante crecimiento, alcanzando un 44% en 2024 (11% en 2022 y 26,7% en 2023), marcando una tendencia creciente y se sitúa por arriba del benchmark nacional y promedio regional de 21.3% en América Latina y el Caribe (fuente: ATLAS may-23). Se mantienen oportunidades de mejora respecto al monitoreo y aplicación de encuestas de salida al personal.

Personal	dic.-22	dic.-23	dic.-24
Personal total	45	45	46
Personal femenino	46,7%	46,7%	39,1%
Personal femenino en la Gerencia	0,0%	0,0%	0,0%
Miembros femeninos de la JD	50,0%	20,0%	0,0%
Tasa de rotación del personal	13,2%	26,7%	44,0%
Masculino	20%	29%	46%
Femenino	5%	29%	41%
Gerencia	0,0%	0,0%	25,0%
Oficiales de crédito	0,0%	22,9%	73,3%
Otro personal	22,2%	31,4%	30,2%

Políticas de recursos humanos y seguridad en el trabajo

- + En general, la gestión de talento humano de IMPRO IFD se percibe como adecuada. Las políticas y procedimientos de talento humano presentan revisiones, actualizaciones y nuevas versiones en 2024, en línea con los requerimientos normativos, sin embargo, los procedimientos generales no presentan variaciones de relevancia.
- + IMPRO IFD cuenta con un Código de Ética, Código de Conducta y un Reglamento Interno que establecen los lineamientos de comportamiento interno del personal, que fueron revisados en dic-24; cuenta con políticas específicas de no discriminación del personal y de equidad, la entidad se adhiere a la normativa nacional vigente relativa al racismo y la discriminación.

Monitoreo del clima laboral + La institución lleva a cabo estudios de clima laboral cada 2 años, habiendo realizado la última en 2023 y con la planificación de llevarla nuevamente a cabo en 2025, el último estudio tuvo un buen nivel de participación del personal, con participación superior al 90%, el estudio contempla dimensiones respecto a las condiciones de trabajo, relaciones interpersonales, comunicación interna, formación del personal, reconocimiento, motivación y factores psicosociales, los resultados evidencian oportunidades de mejora en varias de estas dimensiones.

Condiciones contractuales y beneficios + Los contratos de trabajo se enmarcan en la normativa vigente. La entidad no ha realizado estudios de escala salarial en 2024, sin embargo, según lo indicado por la entidad, los salarios se mantienen en línea con el mercado. La relación entre el sueldo mínimo en la entidad y el sueldo mínimo nacional es 1. La relación entre el sueldo mínimo de los hombres y el sueldo mínimo de las mujeres es 1 para todos los niveles de la estructura organizativa. En 2024, los salarios se incrementaron de acuerdo a la normativa y en los porcentajes determinados por el Ministerio de Trabajo que dictó un incremento del 3% al haber básico. El esquema de salario variable para el personal comercial limita diferencias entre los asesores que gestionan créditos individuales y los que manejan créditos de banca comunal y considera la calidad de cartera.

Evaluación, capacitación y desarrollo + En general, los procesos de capacitación y desarrollo son adecuados. En la gestión 2024 se han continuado desarrollando sesiones de capacitación virtuales a través de webinars y mediante el uso de la plataforma "Zoom", a través de diversos proveedores que facilitan la socialización de material informativo para el fortalecimiento de los conocimientos de los colaboradores en temas técnicos y normativos. El programa de capacitaciones de la gestión 2024 contempla 18 programas para la gestión de habilidades y de formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores. Se evidencian oportunidades de mejora respecto a la percepción del personal de la entidad respecto a las opciones de capacitación.

+ Todo el personal de la entidad recibe evaluaciones regulares de desempeño y desarrollo profesional. La entidad presenta espacios de mejora para la formalización de planes de carrera. La entidad cuenta con un plan de sucesión para puestos gerenciales actualizado en dic-24, éste determina 5 puestos clave dentro de la entidad y establece los cargos que los relevarían en eventuales ausencias. Se evidencia espacios de mejora respecto a la carga horaria de capacitación en cargos de mando medio respecto a personal operativo.

Capacitación y salario mínimo	Horas de capacitación promedio	Salario mínimo hombres / mujeres
Ejecutivo	10,0	1,0
Mando medio	14,0	1,0
Operativo	38,0	1,0
Total	62,0	1,0

2.2 Protección al cliente Diseño y sistema de distribución de los productos adecuados: Adecuado
Prevención del sobre endeudamiento: Bueno
Transparencia: Excelente
Precios responsables: Bueno
Trato justo y respetuoso: Moderado
Privacidad de los datos de los clientes: Excelente
Mecanismos para resolver quejas: Bueno

Diseño y sistema de distribución de los productos adecuados + IMPRO IFD demuestra una adecuada capacidad para diseñar productos en función de las necesidades y características de sus clientes. Se mantienen los espacios de mejora en la formalización de los procesos de diseño de nuevos productos y la oferta de productos de ahorro (una vez se obtenga la autorización correspondiente).

- + Se percibe un buen grado de aceptación de los productos, servicios y atención personalizada brindada por IMPRO IFD. No se evidencian complicaciones significativas para cumplir con los requisitos para acceder a los productos crediticios de la entidad.
- Ver sección 4.2 para el análisis de deserción de los clientes.

Prevención del sobre endeudamiento

- + El mercado local evidencia una exposición media-alta al riesgo de sobreendeudamiento; se observa la incursión de varias instituciones financieras en zonas rurales y al sector productivo para ofertar productos de microcrédito, lo cual expone a un progresivo riesgo de sobreendeudamiento de los clientes.
- + Las políticas internas para evitar el sobreendeudamiento de los clientes son buenas. IMPRO IFD mitiga el riesgo de sobreendeudamiento con la utilización de información del buró de información crediticia (BIC) y de la central de información crediticia (CIC) del regulador. Las políticas y normativa de crédito están formalizadas.
- + En general, el nivel de aplicación de las políticas y procedimientos está estandarizado; la evaluación de la capacidad de pago del cliente es adecuada y se basa en un análisis cualitativo y cuantitativo; se toma en cuenta los ingresos y gastos del negocio y de la unidad familiar. Las políticas de crédito detallan los factores de riesgo y los límites porcentuales a la capacidad de pago del cliente según características específicas.
- + La calidad y cantidad de formación y cursos de actualización de los oficiales de crédito son adecuadas. IMPRO IFD ha mantenido su programa de capacitaciones en la gestión 2024.
- + La política de crédito contempla la revisión del buró de crédito para la medición del riesgo de sobre-endeudamiento del cliente. Se evidencia un adecuado nivel de conciencia por parte del Directorio y la Gerencia General con respecto al riesgo de sobre-endeudamiento, a través de la definición de políticas y el monitoreo de su cumplimiento. Se mantienen espacios para la incorporación de análisis relativos a clientes exclusivos y clientes compartidos con otras entidades financieras del sistema.

Transparencia

- + El contrato y plan de pagos incluyen todas las condiciones de los préstamos. En particular, el plan de pagos entregado al cliente desglosa los distintos componentes del crédito: tasa de interés efectiva, monto desembolsado, plazo, frecuencia y fechas de pago; se desglosa las amortizaciones a capital e interés, el valor mensual del seguro de desgravamen y el monto total que el cliente termina pagando por el crédito. El cliente recibe una "Boleta de Pago por Caja" por cada cuota pagada.
- + La transparencia de las condiciones y precios de los servicios prestados por IMPRO IFD es muy buena. El índice de transparencia promedio para los productos principales de crédito es 97 (ver tabla). El factor diferenciador entre el interés nominal y la tasa de interés anual es principalmente el seguro de desgravamen, y en el caso del producto de banca comunal también se considera el ahorro requerido por parte de la metodología (10% del crédito). El método de cálculo del interés es sobre saldos, con cuotas fijas o descendientes de pago. La institución comunica las condiciones del crédito previo al desembolso.

Precios responsables

- + IMPRO IFD tiene un enfoque de precios responsables adecuado. En general, los precios de la entidad se encuentran en línea con el mercado y no discriminan a los clientes. A dic-24, la Tasa de Interés Anual (TIA) promedio para IMPRO IFD es de 21%.
La entidad se encuentra ajustando su estrategia comercial de manera que la cartera con tasas reguladas se mantenga en las proporciones determinadas por la normativa y se aumente paulatinamente la participación de la cartera de banca comunal en la cartera bruta total, para mejorar los niveles de sostenibilidad de la entidad, se espera que la nueva Gerencia Comercial elabore estrategias que colaboren en este objetivo.

Ver sección 1.2 para la alineación de la rentabilidad con la misión.

Productos de crédito	Tasa de interés anual prom. (TIA) ¹	Índice de transparencia promedio ¹	Prestatarios activos	Cartera activa	Saldo promedio préstamo USD ²	Saldo de préstamo / INB pc ²
Servicios	21%	93	15%	20%	1.656	46%
Rural	12%	97	12%	21%	2.120	59%
Banca Comunal	33%	100	40%	14%	436	12%
IMPRO IFD	21%	97	67%	54%	1.235	35%

Metodología MicroFinance Transparency: Pricing analysis tool. ¹ Productos de crédito principales que juntos constituyen >70% de la cartera (anexo 4). ² Los datos en la línea de IMPRO IFD se refieren a la cartera total.

Trato justo y respetuoso

- + El trato justo y respetuoso a los clientes en IMPRO IFD es adecuado. La entidad cuenta con un Código de Ética y Conducta que establece los lineamientos de comportamiento al interior de la institución; asimismo, cuenta con un Reglamento Interno que norma el comportamiento de los empleados, documentos que son revisados y actualizados de manera anual, todos estos documentos presentan revisiones a dic-24. La temática de trato justo también ha sido incluida en el plan de capacitación interno al personal.
Los procesos de cobranza se enmarcan en lo dispuesto en el Código de Ética y Conducta, con la utilización de estrategias de cobranza aceptables y respetuosas con el cliente. Estas prácticas han sido evidenciadas durante la aplicación del Plan de Acción previsto para la cobranza de créditos diferidos, como parte de la instrucción del regulador.
- + Considerado el tamaño de la muestra de clientes visitados y el cuestionario utilizado, el área de Auditoría Interna es adecuada para la mitigación del riesgo de prácticas de cobranza inaceptables y fraudes contra los clientes (pagos, comisiones, ahorros).

Privacidad de los datos de los clientes

- + IMPRO IFD tiene una excelente capacidad en términos de privacidad y confidencialidad de la información de los clientes. La entidad cumple con los lineamientos de privacidad de acuerdo a lo dispuesto por la normativa nacional. Los contratos de crédito incluyen la cláusula de "Información" en la que los clientes autorizan la consulta y reporte de sus datos financieros y personales con los burós de crédito y la central de información crediticia.
La entidad cuenta con procedimientos y políticas adecuadas relativas a la administración de perfiles de usuarios. La solicitud de crédito incluye la autorización del cliente a la institución para consultar su historial crediticio.

Mecanismos para resolver quejas

- + Los mecanismos para recibir y resolver quejas de clientes son buenos. La institución cuenta con Puntos de Reclamo para la recepción de las quejas y reclamos de los clientes en sus agencias, en el sitio web, además de la ventanilla ASFI. Durante el 2024, la entidad registró 23 reclamos (33 en la gestión 2023), los cuales han sido solucionados en su totalidad cumpliendo el procedimiento normativo.
- + Dentro de los programas de educación financiera a los clientes, existen temáticas exclusivas sobre los canales habilitados para receptar quejas y sobre el mecanismo de atención en los Puntos de Reclamo.

**2.3 Índice verde,
responsabilidad
social comunidad y
otras partes
interesadas**

Manejo de riesgos medioambientales: Moderado
Productos medioambientales: Moderado
Políticas de protección a la comunidad: Adecuado
Proyectos para la comunidad: Moderado

Índice verde

- La estrategia ambiental es moderada. No se evidencian políticas con aspectos medioambientales específicos aplicados a las líneas de negocio. No se evidencian prácticas ambientales en políticas específicas institucionales. Se evidencian espacios de mejora para la definición del objetivo de protección ambiental alineado con valores institucionales formalizados. Se evidencia que no se han realizado campañas relacionadas a temas ambientales. El Plan Estratégico 2023-2027 contempla el cuidado a la madre tierra y al medio ambiente. Sin embargo, se perciben espacios de mejora referentes a estrategias y productos específicos.
- Actualmente, no existen políticas o prácticas internas formalizadas que permitan gestionar el riesgo ambiental interno relacionado al consumo de papel, agua, energía, gestión de residuos o emisiones de anhídrido carbónico. Sin embargo, el riesgo ambiental interno se reduce gracias a algunos mecanismos de sensibilización hacia el personal para la optimización del uso de recursos, principalmente del uso responsable de energía y el reciclaje del papel .
- El riesgo ambiental no está considerado dentro del proceso de aprobación del préstamo; no hay ninguna restricción específica en el financiar actividades con diferentes grados de riesgo ambiental (no hay lista de exclusión o no hay riesgos ambientales contemplados en la lista de exclusión). Los contratos de préstamo no incluyen cláusulas que requieran que los clientes mejoren las prácticas ambientales o mitiguen los riesgos ambientales; sin embargo, las capacitaciones a clientes incluyen cursos de sensibilización del cuidado al medio ambiente (Capacitación 10 dentro del programa de capacitación 2024).
- La institución no ofrece productos específicos de crédito, de ahorro o de seguros verdes.

**Responsabilidad
Social hacia la
comunidad y otras
partes interesadas**

- + Se percibe un adecuado nivel de responsabilidad social hacia la comunidad y otras partes interesadas. Se consideran normas nacionales y regulaciones del ente de supervisión para el otorgamiento de créditos en actividades lícitas. Se consideran los derechos humanos dentro de los procedimientos de la entidad. Los pagos de las obligaciones laborales, legales y fiscales se realizan regularmente. En la gestión 2024, IMPRO IFD ha registrado 5 sanciones pecuniarias por un monto de Bs 3.883.
- Dentro del plan estratégico se han identificado las partes interesadas como internas (Asamblea, Directorio, Gerencia General y el personal), y externas (clientes y sociedad). La proporción de gastos en proveedores nacionales en la gestión 2024 ha sido de 100%. El plan estratégico de la entidad incluye un cuadro de mando integral y los objetivos estratégicos de la entidad; mismos que incluyen el "Desarrollo y Optimización de infraestructura para brindar un servicio sin exclusión".

3. Alcance

3.1 Áreas de operación

Cobertura geográfica: Muy débil

Alineación de la profundidad del alcance geográfico con la misión: Débil

Regiones de operación	Pobreza	IMPRO IFD	
		Prestatarios activos	Cartera activa
La Paz	39,6%	100,0%	100,0%
Total, IMPRO IFD		100%	100%
Operaciones urbanas		86,1%	77,6%
Operaciones rurales		13,9%	22,4%
Total, Bolivia	36,9%	Bolivia, población	
Urbano	31,5%	70%	
Rural	48,1%	30%	

Fuente: INE 2021

- IMPRO IFD cuenta con una limitada cobertura geográfica, con presencia en 1 de los 9 departamentos de Bolivia, a través de su oficina central en La Paz y 4 agencias (Río Seco, Achacachi, Miraflores y Huajchilla). Su mercado objetivo a nivel geográfico se basa en el La Paz.

El alcance a las áreas pobres es adecuado. El departamento de La Paz reporta niveles de pobreza ligeramente por encima del promedio nacional. Considerando que la totalidad de los clientes de IMPRO IFD se concentran en este departamento, se puede inferir que la entidad estaría llegando a la población más necesitada en línea con su misión. de acuerdo a información proporcionada por la entidad a dic-24, hasta un 55% de los clientes se encuentra por debajo del umbral de pobreza del país y hasta un 9% se encuentra por debajo del nivel de pobreza extrema.

- La cobertura de áreas rurales, con una concentración de población financieramente excluida es moderada y se ubica por debajo del promedio nacional. La participación en áreas rurales alcanza, a dic-24, un 14% del total de prestatarios de la entidad (22,4% de la cartera bruta). Cabe indicar que, gran parte de los clientes de IMPRO IFD se encuentran en áreas periurbanas donde también se identifican condiciones de vulnerabilidad.

3.2 Clientes alcanzados

Amplitud de alcance: Muy débil

Alineación de la profundidad del alcance con la misión: Adecuado

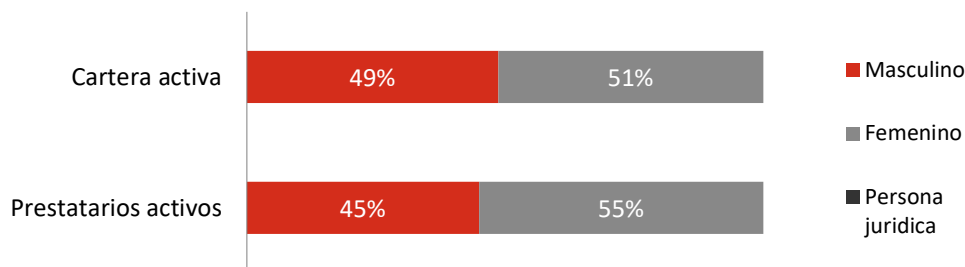
IMPRO IFD	ene.-22 dic.-22	ene.-23 dic.-23	ene.-24 dic.-24
Prestatarios activos	3.238	2.607	2.021
Cartera bruta, USD	4.489.063	3.857.522	2.496.124
Sucursales	1	1	1
Crecimiento en cartera activa	11%	-14%	-35%
Crecimiento en prestatarios activos	9%	-19%	-22%

- La amplitud de alcance indicada por el número de prestatarios comparado con el promedio regional (aproximadamente 65 mil) es muy pequeña. A dic-24, IMPRO IFD cuenta con 2.021 prestatarios activos y una cartera bruta de crédito de USD 2,49 millones. En el periodo de análisis se registra un importante decrecimiento a nivel de cartera activa y de prestatarios activos, que marcan una tendencia descendente, limitando aún más la amplitud de alcance de la entidad y que la mantiene muy por debajo del promedio de prestatarios en América Latina y el Caribe de 58,802 (fuente: ATLAS may-23).
- La tasa promedio de crecimiento de prestatarios en las 3 últimas gestiones es de -11%. Se mantienen una importante variabilidad del indicador en los últimos años.
- El crecimiento promedio de prestatarios en los últimos 3 años fue muy alto comparado con el promedio de entidades similares (nacional y de la misma escala). Sin embargo, el crecimiento no parece haber sido completamente viable en los últimos tres años (ver sección 1.2).
- + El número de prestatarios es muy bajo comparado con la competencia en el país (aproximadamente 60 mil).

Vulnerabilidad social y perfil de hogares

- + El alcance hacia mujeres es adecuado; a dic-24 se evidencia que el 55% de los clientes de IMPRO IFD son mujeres. La alineación entre el tipo de actividades financiadas y la misión es buena. El microcrédito es el producto representativo de IMPRO IFD.

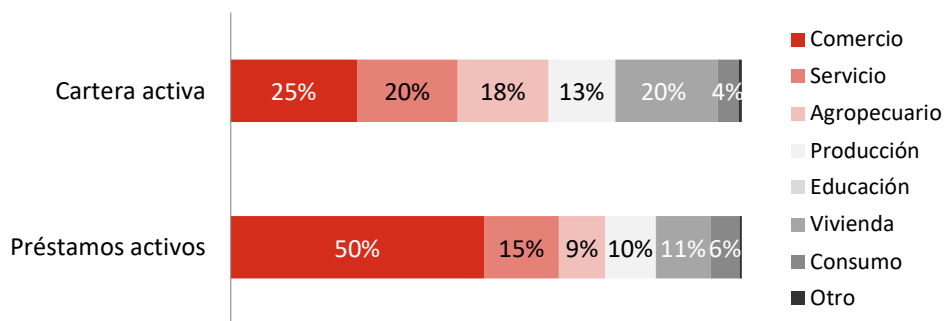
dic.-24 Género



Actividades financiadas y cartera regulada

- + Según la información a dic-24 se registra que, las principales actividades financiadas son las relativas al sector comercio (25%) y servicios (20%) de la cartera bruta. La totalidad de los créditos otorgados por IMPRO IFD se destinan al impulso y desarrollo de la microempresa.

dic.-24 Actividades financiadas



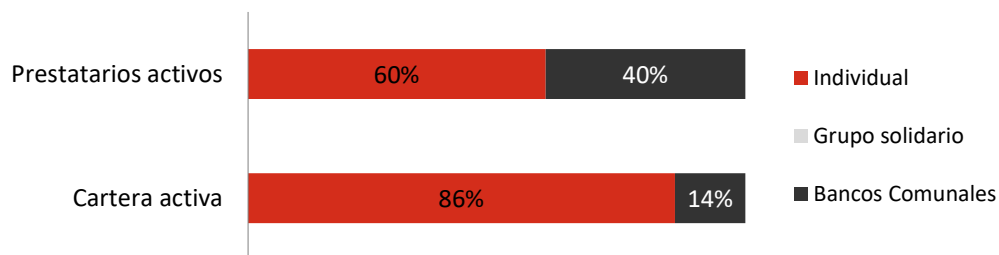
dic.-24 Destino de los créditos productivos



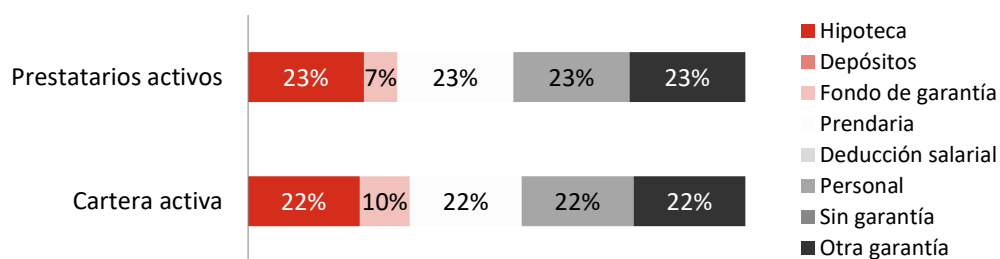
Pobreza económica + De acuerdo a las cifras del último Informe de RSE, aproximadamente el 55% del total de clientes se encontrarían por debajo de la línea nacional de pobreza, lo cual muestra un buen alcance hacia población pobre y en situación de vulnerabilidad.

Vivienda y activos + En línea con el cliente meta, IMPRO IFD acepta garantías flexibles; a dic-24 un 23% de la cartera tiene garantías personales. Respecto a la metodología de crédito, los créditos individuales aún tienen una importante representatividad, 60% en la cartera bruta; sin embargo, la estrategia comercial contempla el fortalecimiento del producto de banca comunal. Es así, que la representatividad de la cartera de banca comunal ha aumentado de un 9,8% de la cartera bruta en 2020, a un 17,1% de la cartera bruta en 2021, 19% en 2022, 16% en 2023 y 14% en 2024, con 40% del total de prestatarios activos (34% en la gestión anterior).

dic.-24 Metodología de crédito



dic.-24 Garantía*



*Estimación basada en el desglose por producto de crédito

Acceso a los servicios financieros + En general, el acceso a los servicios financieros se alinea de manera adecuada con la planificación de la entidad. La adecuación de acceso a los servicios de crédito es buena, atendiendo a un importante segmento de clientes de zonas vulnerables, mientras que, el acceso de servicios de ahorro será monitoreado a futuro. Quedan espacios de mejora para realizar un monitoreo sistemático de los clientes compartidos con otras entidades financieras.

**Tamaño del
préstamo y del
ahorro**

+ El tamaño promedio del préstamo desembolsado de IMPRO IFD presenta una tendencia creciente en los últimos 3 años. El préstamo otorgado promedio alcanza USD 1.681 y el saldo promedio de préstamo registra USD 1.235. De manera general, el tamaño del préstamo se mantiene en línea con las necesidades del cliente meta. Durante los últimos tres años, el saldo de préstamo promedio registra un decrecimiento de 3,3%.

En cuanto a productos de ahorro, la entidad ha comunicado que ha recibido la no objeción por parte del regulador, por lo que debe continuar con el trámite correspondiente.

Tamaño del préstamo	dic.-22	dic.-23	dic.-24
Saldo promedio de préstamo, USD	1.386	1.480	1.235
Préstamo otorgado promedio, USD	1.544	1.645	1.681
Préstamo otorgado promedio (\$PPA)	3.851	4.102	4.193
Crecimiento saldo del préstamo promedio ¹			-3,3%

¹ Crecimiento anual promedio de los tres últimos años.

Tamaño de préstamo por producto	Saldo de préstamo promedio, USD	Saldo de prestamo¹ / INB pc	Crecimiento de la cartera²
Productivo	1.819	51%	-18%
Comercio	1.390	39%	-40%
Servicios	1.656	46%	-35%
Consumo	899	25%	-45%
Educación	1.877	53%	-53%
Salud	1.730	49%	-13%
Anticretico	2.615	73%	-39%
Construcción	2.167	61%	-43%
Refacción	2.274	64%	-40%
Rural	2.120	59%	-26%
Banca Comunal	436	12%	-42%
Total	1.235	35%	-35%

¹ Por prestatario. ² Último periodo.

4. Calidad de los servicios

4.1 Variedad de los servicios

Variedad de los tipos de servicios: Adecuado

Variedad de los servicios para las diferentes necesidades de los clientes: Adecuado

Variedad de los tipos de servicios:

- La variedad de los tipos de servicios ofrecidos es moderada. Actualmente, la oferta de servicios incluye microcréditos y seguros. En general, los productos financieros se adecúan a las necesidades de la población meta.

La entidad cuenta con una adecuada variedad de productos de crédito otorgados bajo las metodologías de crédito individual y de banca comunal. En términos de actividades económicas, los productos de crédito están destinados principalmente a cubrir actividades relativas a comercio, servicios y sector productivo; se financia también actividades destinadas a la refacción, anticresis y ampliación de vivienda y terrenos. Existe la posibilidad de acceder a créditos paralelos en función del historial crediticio y capacidad de pago del cliente.

+ En cuanto a productos de ahorro, la entidad ha evidenciado atrasos en la obtención de la autorización. La entidad tiene expectativas para gestionar las cajas de ahorros de sus bancas comunales, las cuales actualmente se manejan desde otras entidades financieras. La entidad promueve la cultura del ahorro entre sus prestatarios.

+ Por otra parte, los servicios no financieros que ofrece la entidad son seguros ligados al crédito (desgravamen, vida y accidentes). La entidad ofrece estos seguros a través de dos opciones, plan azul y plan amarillo.

Variedad de los servicios para las diferentes necesidades de los clientes:

+ De manera general, los productos y servicios cubren adecuadamente las necesidades de los clientes para invertir en oportunidades económicas que permitan satisfacer las necesidades de su hogar y de su microempresa, con los programas de microcréditos de fomento, vivienda y rurales.

+ Los productos y servicios cubren adecuadamente la necesidad de los clientes frente a emergencias comunes. Los clientes tienen la opción de reprogramar los créditos cuando han sufrido efectos negativos en su flujo de caja.

4.2 Adecuación de los servicios

Adecuación de los servicios de crédito: Adecuado

Adecuación de otros servicios financieros: Adecuado

Accesibilidad: sistema de distribución de los servicios, tiempo, procedimiento y garantía

+ Los requisitos de los productos que ofrece la institución no representan una barrera para que la población objetivo acceda a estos, los servicios de crédito se adecúan a los requerimientos de los clientes, en términos de plazos, montos y costos.

A nivel general, las garantías requeridas por la institución no se consideran como barreras que limiten la accesibilidad de los clientes a los servicios de crédito. El cliente puede respaldar el crédito con garantías personales, prendarias, garantías hipotecarias y otras, según el monto del crédito y perfil de riesgo del cliente. La Evaluación Social como parte del análisis crediticio permite determinar las condiciones de vida del cliente y en casos necesarios flexibilizar las condiciones en cuanto a tasas de interés, plazo y garantías dentro de los límites establecidos por las políticas internas.

- + A dic-24, la red de distribución de servicios se mantiene en un nivel limitado, la entidad cuenta con una red de 5 puntos de atención en el departamento de La Paz. Los desembolsos de los créditos se realizan en las oficinas de la entidad y dependiendo del monto pueden ser en efectivo o mediante cheque, los pagos de las cuotas se realizan en las cajas de las oficinas; sin embargo, se permite el cobro en campo para la cartera de áreas rurales. Cabe indicar que, la entidad se encuentra desarrollando el proyecto de banca digital con lo cual se prevén importantes mejoras en cuanto a canales de comunicación y accesibilidad para los clientes. El desarrollo y puesta en vigencia de los nuevos productos y servicios, será monitoreado a futuro.
- + El tiempo y agilidad de los trámites para acceder a un crédito son adecuados. Una operación de crédito nueva se procesa en promedio en 7 días hábiles hasta su desembolso. Si bien el tiempo de otorgación del crédito es adecuado para el tipo de población atendida, éste podría ser mejorable en relación con entidades similares.
Los planes de pago de los créditos son adecuados y se ajustan a los flujos de ingresos del cliente. Las políticas de crédito establecen la posibilidad de definir la periodicidad de pagos acorde a la naturaleza y el flujo de efectivo de la actividad económica que se financia.

Flexibilidad: plazo, frecuencia, monto y atención

- + Las condiciones de plazo, monto y frecuencia de pago del crédito se adecuan a las necesidades de la población meta.
En general, el costo del crédito de los principales productos de IMPRO IFD se encuentra en línea con su grupo de pares a nivel local. La institución fija las tasas de interés en función de la estructura de costos, la competencia y las regulaciones del organismo de control; las tasas de interés son diferenciadas por metodologías crediticias y por las condiciones específicas de cada operación.
- + La mayoría de las necesidades de financiamiento del cliente meta son bien satisfechas principalmente por las opciones de monto del préstamo disponible entre los diferentes productos crediticios.

Tasa de deserción de clientes

- El nivel de deserción de clientes (calculado bajo la metodología MFR) presenta un ligero incremento. A dic-24, la tasa de deserción de clientes registra un 30%.

Deserción de clientes	ene.-22	ene.-23	ene.-24
	dic.-22	dic.-23	dic.-24
Tasa de deserción de clientes	30%	32%	30%

Anexo 1 – Estándares Universales y Certificación de Protección al Cliente

Calificación de desempeño RSE

- ✓ Gestión desempeño social
- ✓ Protección al cliente
- ✓ Alcance
- ✓ Calidad de los servicios

Estándares Universales para la Gestión de Desempeño Social

- ✓ El Rating Social demuestra la implementación de los Estándares.¹

Certificación de Protección al Cliente

- ✓ El Rating Social brinda una indicación de los esfuerzos para lograr la Certificación.
- ✓ El Rating Social no es una Certificación, pero se puede realizar junto con una Certificación con MFR (autorizada).



Estándares Universales Gestión de Desempeño Social validados por la Calificación RSE

Implementación

1 Definir y Monitorear Metas Sociales

- 1a La institución cuenta con una estrategia para alcanzar sus metas sociales
- 1b La IMF recopila, reporta, y garantiza la precisión de los datos sociales de los clientes

2 Asegurar el Compromiso social de la Junta Directiva, Gerencia y Empleados

- 2a Los miembros de la Junta Directiva están comprometidos con la misión
- 2b La Junta Directiva hace rendir cuentas a la IMF sobre su misión
- 2c Los altos directivos establecen y supervisan la estrategia social

3 Diseñar Productos y Canales que respondan a las Necesidades de los Clientes

- 3a La IMF entiende las necesidades y preferencias de diferentes tipos de clientes
- 3b Los productos y canales están diseñados para beneficiar a los clientes

4 Tratar a los Clientes Responsablemente

- 4a La IMF evita el sobre-endeudamiento de los clientes
- 4b La IMF transmite información clara, suficiente y oportuna a los clientes
- 4c. La IMF trata a sus clientes de manera justa y respetuosa
- 4d La institución respeta la privacidad de los datos de clientes
- 4e La IMF tiene mecanismos oportunos y receptivos para solucionar quejas

5 Tratar a los Empleados Responsablemente

- 5a La IMF protege los empleados y crea un ambiente laboral de apoyo
- 5b Las condiciones laborales son transparentes, se proporciona capacitación
- 5c La institución monitorea la satisfacción y la rotación del personal

6 Equilibrar el Desempeño Social y Financiero

- 6a Crecimiento sostenible para las condiciones del mercado, con servicio de calidad
- 6b La estructura financiera es apropiada para una IMF con misión social
- 6c La búsqueda de utilidades no afecta la sostenibilidad o el bienestar de los clientes
- 6d La remuneración de los altos directivos es apropiada a una IMF con misión social

7 Microfinanzas verdes

- 7a La institución aborda los temas medioambientales a través de una estrategia formal.
- 7b La institución gestiona sus riesgos ambientales internos.
- 7c La institución gestiona sus riesgos ambientales externos.
- 7d La institución promueve oportunidades verdes.

Implementación: ●●● alta; ●● intermedia; ● baja.

¹ Mapa de Estándares Universales incluido en la metodología de Rating Social (www.mf-rating.com)

Opinión general de la Calificación RSE sobre la Certificación de Protección al Cliente

Esfuerzo requerido

- | | |
|---|---------------|
| 1 Diseño y sistema de distribución de los productos adecuados | Intermedio |
| 2 Prevención del sobre endeudamiento | Intermedio |
| 3 Transparencia | Moderado |
| 4 Precios responsables | Intermedio |
| 5 Trato justo y respetuoso | Significativo |
| 6 Privacidad de los datos de los clientes | Moderado |
| 7 Mecanismos para resolver quejas | Intermedio |

Anexo 2 – Indicadores sociales

RESULTADOS RSE	dic.-24
Personal femenino	39,1%
Personal femenino en la Gerencia	0,0%
Tasa de rotación del personal ¹	44,0%
Rendimiento de la cartera	35%
Tasa de interés anual promedio (TIA)	20,6%
Índice de transparencia promedio	97
Tasa de gastos operativos	99,6%
CeR30	2,0%
Retorno sobre patrimonio (ROE)	0,9%
Retorno sobre activo (ROA)	0,1%
ALCANCE	
Clientes activos	2.021
Prestatarios activos	2.021
Crecimiento en prestatarios activos	-22%
Crecimiento en cartera activa	-35%
Metodología individual, cartera activa	86%
Metodología individual, préstamos	60%
Metodología Bancos Comunes, cartera activa	14%
Metodología Bancos Comunes, préstamos	40%
Cobertura urbana, cartera activa	78%
Cobertura urbana, clientes	86%
Cobertura rural, cartera activa	22%
Cobertura rural, clientes	14%
Agropecuario, cartera activa	18%
Agropecuario, préstamos	9%
Actividades generadoras de ingresos, cartera activa	75%
Actividades generadoras de ingresos, préstamos	83%
Cartera productiva para microempresas	100%
Préstamos productivos para microempresas	100%
Cientas mujeres, cartera activa	51%
Cientas mujeres	55%
Cientes <30 años de edad	35%
Cientes sin educación primaria completa	5%
Cientes que trabajan por cuenta propia	0,8
Cientes bajo el umbral de pobreza del país	55%
Hogares propietarios de vivienda	40%
Saldo promedio de préstamo, USD	1.235
Saldo promedio de préstamo / INB pc	35%
Préstamo otorgado promedio, USD ²	1.681
Préstamo otorgado promedio (\$PPA)	4.193
Saldo del ahorro promedio, USD	
CALIDAD DE LOS SERVICIOS	
Tasa de deserción de clientes	30%

Fuente: SIG.

¹Calculado con el número promedio de personal. ²Calculado con la tasa de cambio promedio.

Anexo 3 – Productos financieros

Productos de crédito, USD /1	Productivo	Comercio	Servicios	Consumo	Educación
Destino de los créditos	Microempresa	Microempresa	Microempresa	Personal	Personal
Metodología de crédito	Individual	Individual	Individual	Individual	Individual
Moneda	MN/ME	MN/ME	MN/ME	MN/ME	MN/ME
Tipo de interés	Sobre saldo	Sobre saldo	Sobre saldo	Sobre saldo	Sobre saldo
Tasa min. de interés anual	11,5%	12,0%	12,0%	12,0%	12,0%
Tasa máx. de interés anual	11,5%	27,6%	27,6%	34,0%	34,0%
Comisiones iniciales (% o monto)	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Comisiones continuas (% o monto)	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Monto mínimo, USD	102	102	102	102	102
Monto máximo, USD	1.822	1.822	1.822	1.822	1.822
Plazo min. (meses)	1	1	1	1	1
Plazo máx. (meses)	24	24	24	24	24
Frecuencia de pago	Mensual	Mensual	Mensual	Mensual	Mensual
Período de gracia	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Garantía	Hipoteca. Fondo de garantía . Prendaria (ej. mercadería, maquinaria, vehículos, facturas). Personal (ej. garante, garantía grupal). Otra garantía.	Hipoteca. Prendaria (ej. mercadería, maquinaria, vehículos, facturas). Personal (ej. garante, garantía grupal). Otra garantía.	Hipoteca. Fondo de garantía . Prendaria (ej. mercadería, maquinaria, vehículos, facturas). Personal (ej. garante, garantía grupal). Otra garantía.	Hipoteca. Prendaria (ej. mercadería, maquinaria, vehículos, facturas). Personal (ej. garante, garantía grupal). Otra garantía.	Hipoteca. Prendaria (ej. mercadería, maquinaria, vehículos, facturas). Personal (ej. garante, garantía grupal). Otra garantía.
Ahorro obligatorio	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Población meta	Unidades familiares excluidas del sistema financiero en zonas Urbanas, Periurbanas y Rurales, en el departamento de La Paz	Unidades familiares excluidas del sistema financiero en zonas Urbanas, Periurbanas y Rurales, en el departamento de La Paz	Unidades familiares excluidas del sistema financiero en zonas Urbanas, Periurbanas y Rurales, en el departamento de La Paz	Unidades familiares excluidas del sistema financiero en zonas Urbanas, Periurbanas y Rurales, en el departamento de La Paz	Unidades familiares excluidas del sistema financiero en zonas Urbanas, Periurbanas y Rurales, en el departamento de La Paz

Productos de crédito, USD /2	Salud	Anticretico	Construcción	Refacción	Servicios Básicos
Destino de los créditos	Personal	Vivienda	Vivienda	Vivienda	Vivienda
Metodología de crédito	Individual	Individual	Individual	Individual	Individual
Moneda	MN/ME	MN/ME	MN/ME	MN/ME	MN/ME
Tipo de interés	Sobre saldo	Sobre saldo	Sobre saldo	Sobre saldo	Sobre saldo
Tasa mín. de interés anual	12,0%	12,0%	12,0%	12,0%	12,0%
Tasa máx. de interés anual	34,0%	26,5%	20,8%	26,5%	26,5%
Comisiones iniciales (% o monto)	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Comisiones continuas (% o monto)	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Monto mínimo, USD	102	102	102	102	102
Monto máximo, USD	1.822	2.915	2.915	2.915	2.915
Plazo mín. (meses)	1	3	3	3	3
Plazo máx. (meses)	24	60	60	60	60
Frecuencia de pago	Mensual	Mensual	Mensual	Mensual	Mensual
Período de gracia	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Garantía	Hipoteca. Prendaria (ej. mercadería, maquinaria, vehículos, facturas). Personal (ej. garante, garantía grupal). Otra garantía.	Hipoteca. Prendaria (ej. mercadería, maquinaria, vehículos, facturas). Personal (ej. garante, garantía grupal). Otra garantía.	Hipoteca. Prendaria (ej. mercadería, maquinaria, vehículos, facturas). Personal (ej. garante, garantía grupal). Otra garantía.	Hipoteca. Prendaria (ej. mercadería, maquinaria, vehículos, facturas). Personal (ej. garante, garantía grupal). Otra garantía.	Hipoteca. Prendaria (ej. mercadería, maquinaria, vehículos, facturas). Personal (ej. garante, garantía grupal). Otra garantía.
Ahorro obligatorio	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Población meta	Unidades familiares excluidas del sistema financiero en zonas Urbanas, Periurbanas y Rurales, en el departamento de La Paz	Unidades familiares excluidas del sistema financiero en zonas Urbanas, Periurbanas y Rurales, en el departamento de La Paz	Unidades familiares excluidas del sistema financiero en zonas Urbanas, Periurbanas y Rurales, en el departamento de La Paz	Unidades familiares excluidas del sistema financiero en zonas Urbanas, Periurbanas y Rurales, en el departamento de La Paz	Unidades familiares excluidas del sistema financiero en zonas Urbanas, Periurbanas y Rurales, en el departamento de La Paz

Productos de crédito, USD /3	Rural	Banca Comunal
Destino de los créditos	Microempresa	Microempresa
Metodología de crédito	Individual	Grupal
Moneda	MN/ME	MN
Tipo de interés	Sobre saldo	Sobre saldo
Tasa min. de interés anual	11,5%	34,0%
Tasa máx. de interés anual	11,5%	34,0%
Comisiones iniciales (% o monto)	N/A	N/A
Comisiones continuas (% o monto)	N/A	N/A
Monto mínimo, USD	102	102
Monto máximo, USD	1.822	2.915
Plazo min. (meses)	1	6
Plazo máx. (meses)	24	12
Frecuencia de pago	Mensual	Mensual
Período de gracia	N/A	N/A
Garantía	Hipoteca. Fondo de garantía . Prendaria (ej. mercadería, maquinaria, vehículos, facturas). Personal (ej. garante, garantía grupal). Otra garantía.	Hipoteca. Prendaria (ej. mercadería, maquinaria, vehículos, facturas). Personal (ej. garante, garantía grupal). Otra garantía.
Ahorro obligatorio	N/A	10%
Población meta	Unidades familiares excluidas del sistema financiero en zonas Urbanas, Periurbanas y Rurales, en el departamento de La Paz	Unidades familiares excluidas del sistema financiero en zonas Urbanas, Periurbanas y Rurales, en el departamento de La Paz

Anexo 4 - Definición de indicadores y Estadísticas

PLANIFICACIÓN E IMPLEMENTACIÓN

Cartera en riesgo (>30)	Cartera en mora > 30 días / Cartera bruta
Tasa de cartera castigada	Cartera castigada en el periodo / Cartera bruta promedio
Cartera reestructurada	Cartera reprogramada o refinanciada / Cartera bruta
Retorno sobre patrimonio (ROE)	Resultado neto / Patrimonio Promedio
Retorno sobre activo (ROA)	Resultado neto / Activo Promedio
Retorno sobre patrimonio ajust. (AROE)	Resultado neto ajustado / Patrimonio Promedio
Retorno sobre activo ajustado (AROA)	Resultado neto ajustado / Activo Promedio
Autosuf. Operativa (OSS)	(Ingresos financieros + Otros ingresos operativos) / (Gastos financieros + Gastos de provisión + Gastos operativos)
Autosuf. Financiera (FSS)	(Ingresos financieros ajustados + Otros ingresos operativos ajustados) / (Gastos financieros ajustados + Gastos de provisión ajustados + Gastos operativos ajustados)
Productividad personal (prestarios)	Núm. prestarios activos (clientes) / Núm. personal total
Productividad Of.de Cred. (prestarios)	Número de prestarios activos / Número de oficiales de crédito
Productividad OC (grupos)	Número de grupos / Número de oficiales de crédito
Tasa de gastos operativos	Gastos operativos / Cartera bruta promedio
Tasa de gastos financieros	Gasto por intereses y comisiones de pasivos financieros / Cartera bruta prom.
Tasa de gastos de provisión	Gastos de provisión por cartera incobrable / Cartera bruta promedio
Rendimiento de cartera	Ingreso por intereses y comisiones de cartera / Cartera bruta promedio
Tasa de cobertura del riesgo (CER 30)	Reserva para incobrabilidad de cartera / Cartera en riesgo >30 días
Tasa de costo de fondos	Gasto por int. y comisiones de pasivos financieros / pasivos financieros prom.
Razón deuda-capital	Patrimonial total / Activos totales
Remuneración Gerencia/personal campo	Promedio de las 3 remuneraciones más altas de la Gerencia / promedio de las 3 remuneraciones más bajas del personal de campo

RESULTADOS RSE

Tasa de rotación del personal	Personal que dejó en el periodo / personal total promedio
Tasa de interés anual prom. (TIA)	Incluye el interés nominal, metodología cálculo interés, comisiones, impuestos, ahorro obligatorio (ver MicroFinance Transparency). La tasa de interés anual (TIA) de la institución es el promedio de las TIA de todos los productos principales (>70% de cartera en conjunto), ponderada por el porcentaje de cartera
Índice de transparencia promedio	(Tasa de interés nominal / Tasa de interés anual) * 100 El índice de transparencia de la institución es el promedio de los índices de transparencia de todos los productos, ponderada por el porcentaje de número de préstamos

ALCANCE

Saldo promedio de préstamo	Cartera activa (fin de periodo) / Número de préstamos activos (fin de periodo)
Préstamo otorgado promedio	Monto otorgado durante el período / Número de préstamos otorgados durante el período
Préstamo otorgado promedio (\$PPA)	Monto desembolsado (moneda local) * factor de conversión \$PPA

CALIDAD DE LOS SERVICIOS

Tasa de deserción de clientes	(clientes activos al inicio del periodo + nuevos clientes que ingresaron (por primera vez) en el periodo – clientes castigados en el periodo – clientes activos al final del periodo) / (clientes activos al inicio del periodo)
--------------------------------------	--

n/a	No aplica
nd	Datos no disponibles

Anexo 5 – Escala de Calificación de desempeño RSE

Nota	Definición
^s AA	Excelente capacidad de planificación y monitoreo. Resultados completamente alineados con la planificación.
^s A	Buena capacidad de planificación y monitoreo. Resultados en su gran mayoría alineados con la planificación.
^s BB	Adecuada capacidad de planificación y monitoreo. Resultados en su mayoría alineados con la planificación.
^s B	Moderada capacidad de planificación y monitoreo. Resultados parcialmente alineados con la planificación.
^s C	Capacidad de planificación y monitoreo débil. Resultados poco alineados con la planificación.
^s 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.

Mayor información: www.mf-rating.com

La información utilizada en el rating social ha sido en parte brindada por la institución evaluada y en parte recopilada durante las entrevistas con los directivos, gerentes, personal y clientes de la institución. El análisis está basado en los datos internos del SIG así como en otras fuentes oficiales. MFR no garantiza la confiabilidad y la integridad de la información, ya que no realiza actividades de auditoría, y por lo tanto no tiene responsabilidad por cualquier error u omisión que derive de esa información. El Rating Social se tiene que considerar como una opinión externa e independiente y no se puede considerar como una recomendación para realizar inversiones en una institución específica.

Anexo 6 – Responsabilidad Social Empresarial y Balance Social

Indicadores de Responsabilidad Social Empresarial	Unidad	Dato	Análisis
GOBIERNO CORPORATIVO			
Medidas adoptadas para desarrollar y mejorar el conocimiento colectivo del órgano superior de gobierno corporativo con relación a los asuntos económicos, ambientales y sociales	n/a	n/a	Ver 1.1
BRECHA SALARIAL			
Relación entre la remuneración total anual para el individuo mejor pagado de la entidad respecto a la remuneración promedio anual total de todos los empleados	%	15	Ver 1.2
Relación del porcentaje de aumento en la remuneración total anual para el individuo mejor pagado de la entidad supervisada respecto al porcentaje de incremento promedio en la remuneración total anual para todos los empleados (excluyendo a la persona mejor pagada)	%	115	Ver 1.2
Relación entre el salario mínimo de la entidad y el salario mínimo nacional	%	100	Ver 2.1
PRESENCIA EN LA COMUNIDAD			
Proporción de gastos en proveedores nacionales en principales áreas de operación	%	100	Ver 2.3
TRABAJO DIGNO Y NO DISCRIMINACIÓN			
Número de empleados desglosados por grupo etario, género y departamento	#	Ver 2.1	Ver 2.1
Tasa de contrataciones de empleados por grupo etario, género y departamento	%	Ver 2.1	Ver 2.1
Rotación media de empleados por grupo etario, género y departamento	%	Ver 2.1	Ver 2.1
Porcentaje de contrataciones de personas con discapacidad / total empleados	%	-	Ver 2.1
CAPACITACIÓN			
Promedio de horas de capacitación al año, desglosado por categoría de empleado	#	Ver 2.1	Ver 2.1
Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores	#	18	Ver 2.1
Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y desarrollo profesional	%	93	Ver 2.1
DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES			
Composición de los órganos de gobierno y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad	#	Ver 2.1	Ver 2.1
Relación entre salario mínimo de los hombres con respecto al de las mujeres desglosado por categoría profesional	#	Ver 2.1	Ver 2.1
DERECHOS HUMANOS Y COMPROMISO SOCIAL			
Contribuciones o Aportes a Fines Sociales, Culturales Gremiales y Benéficos (Por programas o proyectos, gasto o inversión sobre las utilidades en la gestión)	n/a	n/a	Ver 2.3
Procedimientos con aspectos de Derechos Humanos relevantes al negocio	n/a	n/a	2.1, 2.2
Porcentaje de operaciones donde se han implementado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de comunidades locales	%	6%	Ver 2.3
ENFOQUE SOCIAL			
Políticas con aspectos medioambientales y sociales específicos aplicados a las líneas de negocio	n/a	n/a	Ver 2.3
Productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito	n/a	n/a	Ver 4.1
Descripción de políticas para el correcto diseño y oferta de servicios y productos	n/a	n/a	Ver 2.2
Iniciativas para mejorar la educación financiera según tipo de beneficiario	n/a	n/a	Ver 2.2
Reglamento de Responsabilidad Social Empresarial para las entidades de intermediación financiera, ASFI.			

	Unidad	Dato	Análisis
SATISFACCIÓN DEL CLIENTE			
Mecanismos y procedimientos de retención y fidelización de clientes	n/a	n/a	Ver 2.2
Mecanismos para la evaluación de satisfacción de los clientes en cuanto a los servicios financieros y la atención proporcionada	n/a	n/a	Ver 2.2
Número de reclamos	#	23	Ver 2.2
Porcentaje de quejas resueltas	%	100	Ver 2.2
Porcentaje de adopción de medidas correctivas	%	-	Ver 2.2
CONCIENCIA AMBIENTAL			
Gestión para el ahorro en cuanto a energía y agua	n/a	n/a	Ver 2.3
Gestión de residuos producto de los servicios y productos que prestan	n/a	n/a	Ver 2.3
Desglose de los gastos e inversiones ambientales	#	Ver 2.3	Ver 2.3
Desglose de productos financieros destinados a fomentar la implementación de tecnologías para preservar el medio ambiente	#	Ver 2.3	Ver 2.3
CUMPLIMIENTO NORMATIVO			
Monto de sanciones pecuniarias pagadas por incumplimiento de la legislación	#	3.833	Ver 2.3
Número de sanciones pecuniarias pagadas por incumplimiento de la legislación	#	5	Ver 2.3
Número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación	#	-	Ver 2.3
Reglamento de Responsabilidad Social Empresarial para las entidades de intermediación financiera, ASFI.			



Calificación de Desempeño RSE

El Comité de Calificación de MFR decidió asignar a

IMPRO IFD, Bolivia

Calificación: **BB**

Adecuada capacidad de planificación y monitoreo. Resultados en su mayoría alineados con la planificación.

Milán, Junio 2025

Aldo Moauro
Director Ejecutivo

A MENOS QUE EXISTA UNA REVOCACIÓN ANTICIPADA POR PARTE DE MFR O POR CAMBIOS MATERIALES QUE AFECTEN EL ESTADO DE LA CALIFICACIÓN,
EL PRESENTE CERTIFICADO ES VÁLIDO POR 12 MESES A PARTIR DE LA FECHA DE LA VISITA DE CAMPO

SPANISH

AA+ AA AA-	Excelente capacidad de planificación y monitoreo. Resultados completamente alineados con la planificación.
A+ A A-	Buena capacidad de planificación y monitoreo. Resultados en su gran mayoría alineados con la planificación.
BB+ BB BB-	Adecuada capacidad de planificación y monitoreo. Resultados en su mayoría alineados con la planificación.
B+ B B-	Moderada capacidad de planificación y monitoreo. Resultados parcialmente alineados con la planificación.
CC+ CC CC-	Capacidad de planificación y monitoreo débil. Resultados poco alineados con la planificación.
D+ D D-	Capacidad de planificación y monitoreo muy débil. Resultados no alineados con la planificación.