

INFORME SOBRE LOS SERVICIOS FINANCIEROS ORIENTADOS A LA FUNCIÓN SOCIAL

2024





ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN	4
2. OBJETIVOS DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS	6
2.1. Facilitar el acceso universal a todos sus servicios	6
2.2. Proporcionar servicios financieros con atención de calidad y calidez	7
2.3. Asegurar la continuidad de los servicios ofrecidos	7
2.4. Optimizar tiempos y costos en la entrega de los servicios financieros	8
2.5. Promover el uso eficiente y seguro de los servicios financieros	8
3. PRODUCTOS.....	10
3.1. Microcrédito	10
3.2. Microcrédito Agropecuario.....	11
3.3. Crédito Banca Comunal.....	13
3.4. Crédito Hipotecario de Vivienda	15
3.5. Crédito de Vivienda Debidamente Garantizado.....	17
3.6. Crédito de Consumo	19
4. SERVICIOS	22
4.1. Cobros de bonos estatales.....	22
4.2. Pago de servicios.....	23
5. PUNTO DE ATENCIÓN	26



1. INTRODUCCIÓN

El Estado Plurinacional de Bolivia, en su compromiso con la construcción de un modelo de desarrollo económico integral y con la administración soberana de los recursos naturales en favor de una economía productiva, ha establecido políticas públicas orientadas a transformar el sistema financiero nacional. Estas políticas priorizan la atención a sectores históricamente excluidos, promoviendo su inclusión mediante servicios financieros accesibles, oportunos y adecuados.

La Ley N.° 393 de Servicios Financieros establece con claridad que los servicios financieros deben cumplir una función social, la cual resulta esencial para el cumplimiento de los objetivos de desarrollo integral del país, con énfasis en la reducción de la pobreza y la exclusión económica y social. Este enfoque implica que la función social no debe ser entendida como un requisito accesorio, sino como un componente estructural y transversal a la gestión de las entidades financieras, integrándose en su cultura organizacional, estrategia institucional, políticas internas y valores fundamentales.

Este marco normativo brinda a las instituciones financieras la posibilidad de actuar como agentes clave para el cambio social, no solo a través de su oferta crediticia, sino también mediante servicios y acciones que contribuyen a mejorar la calidad de vida de los consumidores financieros, en especial de aquellos que pertenecen a poblaciones en situación de vulnerabilidad.

En ese contexto, IMPRO IFD, en cumplimiento con las disposiciones de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), ha desarrollado e implementado lineamientos y procesos orientados a fortalecer su función social. El presente informe tiene por objeto exponer los productos y servicios financieros ofrecidos hasta el 31 de diciembre de 2024, detallando su contribución al desarrollo económico y social, así como su impacto en la inclusión financiera y el bienestar de sus clientes y comunidades atendidas.



2. OBJETIVOS DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS

Los servicios financieros en Bolivia, conforme a lo establecido por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), deben orientarse al cumplimiento de una función social integral. En este sentido, la Recopilación de Normas para Servicios Financieros (Libro Décimo, Título I, Capítulo I, Sección 2) establece los objetivos que guían la oferta de productos y servicios financieros en el país. A continuación, se detallan dichos objetivos y su relación con la gestión institucional de IMPRO IFD:

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 condiciones de vivienda. Esta función busca no solo 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. En línea con estos objetivos, IMPRO IFD ha diseñado productos financieros que no solo permiten el acceso a capital, sino que también están orientados a mejorar la calidad de vida de sus clientes, especialmente aquellos en situación de vulnerabilidad.



2.2. Facilitar el acceso universal a todos sus servicios

Con el objetivo de garantizar que todos los ciudadanos accedan a los servicios financieros en condiciones de equidad, IMPRO IFD trabaja de forma continua para eliminar barreras estructurales y operativas. La institución implementa estrategias de cobertura amplia y accesible, incluyendo la adecuación de sus puntos de atención para personas con discapacidad, adultos mayores y otros grupos vulnerables. Este enfoque responde a las

disposiciones legales y refuerza el compromiso institucional con la inclusión financiera como motor de cohesión social y desarrollo local.

2.3. Proporcionar servicios financieros con atención de calidad y calidez

La atención al cliente es uno de los pilares fundamentales en la gestión de IMPRO IFD. La institución se enfoca en brindar un servicio eficiente, seguro y, sobre todo, humano. Este compromiso implica un trato respetuoso, empático y personalizado en cada interacción. Del mismo modo, se promueve el diseño de productos financieros que respondan a las necesidades específicas de diferentes grupos de clientes, asegurando un servicio inclusivo y adaptado a sus circunstancias particulares.



2.4. Asegurar la continuidad de los servicios ofrecidos



La continuidad de los servicios es esencial para garantizar la confianza de los consumidores financieros. Por ello, IMPRO IFD ha implementado políticas de sostenibilidad y planes de contingencia que aseguren la prestación ininterrumpida de sus servicios financieros, incluso en contextos adversos como crisis económicas o emergencias naturales. Este compromiso institucional busca proteger los recursos de los clientes y garantizar su acceso en todo momento, fortaleciendo así la estabilidad financiera de los sectores atendidos.

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

Con el objetivo de mejorar la eficiencia operativa, IMPRO IFD se encuentra en un proceso constante de revisión y mejora de sus procedimientos internos. Se llevan a cabo diagnósticos periódicos que permiten identificar oportunidades de mejora, establecer metas de eficiencia y optimizar los tiempos de respuesta. Al reducir costos y agilizar los procesos, la institución ofrece servicios financieros más competitivos, accesibles y alineados con las expectativas de sus clientes.



2.6. Promover el uso eficiente y seguro de los servicios financieros



La educación financiera es un componente esencial de la función social. IMPRO IFD no solo se compromete a ofrecer productos y servicios claros, sino también a capacitar a sus clientes para que puedan utilizarlos de manera eficiente y segura. A través de actividades educativas y materiales informativos, la institución busca empoderar a los consumidores financieros, fomentando una cultura de uso responsable, consciente y beneficioso de los servicios financieros.



3. PRODUCTOS

Durante la gestión 2024, IMPRO IFD reafirmó su compromiso con la inclusión financiera y el desarrollo socioeconómico en Bolivia a través de una oferta diversificada de productos y servicios financieros. Estos han sido diseñados para atender las necesidades específicas de sectores que tradicionalmente han enfrentado barreras para acceder a servicios financieros convencionales. En cumplimiento con la normativa vigente de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), la institución ha consolidado una propuesta que no solo responde a criterios de eficiencia y calidad, sino que también prioriza la equidad, la accesibilidad y la función social, fomentando un entorno financiero más justo e inclusivo.



A continuación, se detallan los principales productos financieros ofrecidos por IMPRO IFD, haciendo énfasis en su aporte al desarrollo integral y a la mejora de las condiciones de vida de la población boliviana.

3.1. Microcrédito

IMPRO IFD ofrece un producto financiero dirigido a personas naturales y jurídicas, destinado a financiar actividades económicas de pequeña y mediana escala. Este microcrédito se



estructura tomando como fuente principal de pago los ingresos generados por las actividades productivas financiadas, con el objetivo de fortalecer la economía local y promover el crecimiento de las unidades económicas que forman parte de la producción nacional.

En el transcurso del año 2024, este producto continuó alineándose con los objetivos

establecidos en la normativa de Función Social de ASFI. En particular, contribuyó al desarrollo integral de los sectores atendidos mediante el acceso a financiamiento inclusivo y adaptado a sus realidades. Asimismo, IMPRO IFD mantuvo su compromiso de brindar servicios financieros con atención de calidad y calidez, fortaleciendo las capacidades del personal mediante procesos formativos continuos que garantizan un trato respetuoso, eficiente y humano.

La sostenibilidad y continuidad del microcrédito estuvieron respaldadas por la revisión constante de políticas internas, con el propósito de asegurar una atención oportuna y adecuada. En cuanto a la eficiencia operativa, se realizaron diagnósticos periódicos que permitieron optimizar los tiempos y costos

en la entrega del producto, generando una experiencia más satisfactoria para el cliente. IMPRO IFD también reforzó sus acciones de educación financiera, brindando información clara y accesible sobre el uso eficiente y seguro del microcrédito. Esta estrategia tuvo como



finalidad empoderar a los clientes en la toma de decisiones responsables sobre sus finanzas y facilitar el acceso al crédito a personas en situación de pobreza extrema y moderada.

En el marco de la accesibilidad universal, se adecuaron los puntos de atención de IMPRO IFD para cumplir con los lineamientos regulatorios y atender de forma inclusiva a los diferentes segmentos de la población, asegurando que todos los ciudadanos puedan acceder a este servicio sin restricciones físicas, sociales o económicas:

3.2. Microcrédito Agropecuario

Correspondiente a la gestión 2024, IMPRO IFD consolidó su compromiso con el desarrollo del sector rural a través del microcrédito agropecuario, un producto financiero diseñado para apoyar actividades relacionadas con la siembra, la producción agropecuaria y ganadera, así



como la obtención de productos de origen animal, incluyendo actividades avícolas, apícolas y cunícolas. Este producto también contempla la comercialización y los servicios conexos, siempre que sean realizados por el mismo productor, y está orientado a cubrir necesidades de financiamiento en las etapas

de producción, transformación, comercialización y adquisición de activos productivos, promoviendo un desarrollo sostenible de las operaciones agropecuarias.

Este producto responde a múltiples objetivos de Función Social establecidos por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), especialmente al promover la producción nacional en áreas rurales y al fortalecer económicamente a los productores agrícolas y pecuarios. IMPRO IFD ha estructurado este microcrédito con condiciones adaptables, como plazos flexibles y garantías adecuadas a la naturaleza estacional de las actividades agropecuarias, permitiendo una mayor efectividad y accesibilidad para los clientes del sector.

En coherencia con los principios de calidad y calidez en la atención, IMPRO IFD ha continuado implementando procesos formativos para su personal, garantizando una atención profesional, empática y orientada a las necesidades del productor rural. Además, se han mantenido revisiones constantes de las políticas institucionales que rigen este producto, asegurando su continuidad operativa y mejorando la eficiencia en los procesos de otorgación, lo cual ha permitido optimizar los tiempos y costos en su entrega.

Como parte de su compromiso con la educación financiera, IMPRO IFD ha reforzado sus programas informativos, capacitando a los clientes sobre el uso seguro y eficiente de los servicios financieros. Esta estrategia busca empoderar a los productores rurales y contribuir



a su sostenibilidad financiera, al tiempo que se avanza en la inclusión de personas en situación de pobreza extrema y moderada mediante mecanismos de evaluación de impacto social que aseguren la pertinencia del financiamiento otorgado.



A su vez, y en cumplimiento con los estándares de accesibilidad establecidos por la normativa vigente, IMPRO IFD ha adecuado sus agencias y puntos de atención para garantizar el acceso universal a sus servicios. A ello se suma la capacitación continua de su personal, lo que permite ofrecer una atención de calidad en todas las regiones donde opera, con un enfoque inclusivo y socialmente responsable.

3.3. Crédito Banca Comunal

A lo largo de la gestión 2024, IMPRO IFD reafirmó su compromiso con la inclusión financiera mediante el fortalecimiento del producto de Crédito Banca Comunal, orientado a grupos organizados de personas, principalmente mujeres emprendedoras, que enfrentan limitaciones para acceder al crédito tradicional debido a la falta de cumplimiento de los requisitos establecidos por la banca convencional. Este crédito se sustenta en la garantía solidaria mancomunada e indivisible entre los miembros del grupo, permitiendo un acceso colectivo al financiamiento para emprendimientos y actividades económicas que promueven el desarrollo local.

Este producto responde de forma integral a los objetivos de la Función Social establecidos por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), al fomentar el desarrollo integral y el “vivir bien” de las beneficiarias. El Crédito Banca Comunal permite a



personas con ingresos limitados acceder a capital que impulsa sus iniciativas empresariales, contribuyendo así al crecimiento económico familiar y comunitario, y fortaleciendo el tejido productivo de los sectores más vulnerables.



IMPRO IFD mantiene su enfoque en brindar servicios financieros con atención de calidad y calidez. Para ello, se han implementado programas permanentes de formación y actualización para el personal, orientados a garantizar una atención empática, eficaz y adaptada a las necesidades del cliente. Esta atención personalizada fortalece la relación entre la institución y sus usuarios, promoviendo la confianza y la fidelización.

En cuanto a la continuidad de sus servicios, IMPRO IFD ha desarrollado mecanismos de seguimiento y mejora continua de sus políticas y procedimientos, lo que ha permitido optimizar los tiempos de atención, reducir costos operativos y garantizar que el producto se mantenga vigente y adaptado a las dinámicas económicas del entorno. Estas acciones contribuyen a una mayor eficiencia en la entrega de los servicios financieros.

Como parte de su estrategia de educación financiera, la institución ha fortalecido los espacios de formación para clientes del programa Banca Comunal, con el fin de promover el uso seguro y eficiente de los servicios financieros. Estos espacios buscan empoderar a los beneficiarios, mejorar sus capacidades de gestión financiera y fomentar una cultura de ahorro y planificación, lo cual impacta positivamente en la sostenibilidad de sus iniciativas económicas. Además, se realiza un análisis de impacto social por cada grupo beneficiado,



Además, se realiza un análisis de impacto social por cada grupo beneficiado,

asegurando que el crédito otorgado contribuya efectivamente a la mejora de las condiciones económicas y sociales de los clientes.

IMPRO IFD continúa adecuando sus instalaciones y procesos operativos para garantizar el acceso universal a todos sus servicios. La capacitación constante de su personal y la implementación de estándares de accesibilidad permiten brindar una atención inclusiva y equitativa, en cumplimiento con la normativa vigente y con los principios institucionales de responsabilidad social.

3.4. Crédito Hipotecario de Vivienda

En el periodo correspondiente al año 2024, IMPRO IFD ha continuado fortaleciendo su producto de Crédito Hipotecario de Vivienda, orientado a personas naturales, ya sean asalariadas o con actividad independiente, con el fin de facilitar el acceso a financiamiento destinado a la adquisición de inmuebles para vivienda bajo la modalidad de anticrédito. Este crédito también cubre la mejora progresiva, la construcción de vivienda, la adquisición de terrenos, así como la compra de casas, departamentos o condominios, beneficiando particularmente a familias en zonas rurales donde el acceso a soluciones habitacionales es más limitado.

Este producto responde a los objetivos de Función Social definidos por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), al contribuir al desarrollo integral de la población a través de mejores condiciones habitacionales. El acceso a una vivienda digna incide directamente en la calidad de vida de los beneficiarios, apoyando tanto su estabilidad familiar como su bienestar económico y social. IMPRO IFD prioriza una atención con calidad y calidez, por lo que mantiene programas permanentes de capacitación para su personal, orientados a garantizar un acompañamiento





profesional y empático durante todo el proceso de evaluación, aprobación y gestión del crédito. Esta atención personalizada refuerza la confianza del cliente y promueve una experiencia financiera positiva.

En ese mismo sentido, para asegurar la continuidad de los servicios financieros ofrecidos, la institución implementa procesos de revisión periódica de sus políticas y procedimientos, con el objetivo de mantener actualizados sus productos y adaptarlos a las necesidades cambiantes del mercado y de los clientes. Esta evaluación continua garantiza que el producto hipotecario sea entregado de forma oportuna, adecuada y con los estándares requeridos por la normativa vigente.

En términos de eficiencia operativa, IMPRO IFD realiza diagnósticos constantes que permiten identificar oportunidades de mejora en los tiempos de atención y en los costos asociados a la entrega del producto, asegurando una gestión ágil y eficaz. Esta optimización beneficia tanto a los clientes como a la institución, al mejorar la experiencia del usuario y fortalecer la competitividad institucional. De manera complementaria, IMPRO IFD desarrolla acciones educativas orientadas a fortalecer las capacidades financieras de los clientes, mediante la promoción del uso eficiente y seguro de los servicios financieros. Estos programas de educación financiera promueven una gestión responsable del crédito hipotecario, fomentan la cultura del ahorro y reducen el riesgo de sobreendeudamiento, lo que contribuye al bienestar de las familias y a la sostenibilidad del producto.





La institución garantiza el acceso universal a sus servicios mediante la adecuación de sus puntos de atención, infraestructura y canales digitales. La capacitación permanente del personal en aspectos de inclusión y accesibilidad asegura una atención equitativa para todos los usuarios, en concordancia con los lineamientos de la entidad reguladora y el compromiso social de IMPRO IFD.

3.5. Crédito de Vivienda Debidamente Garantizado

Durante la gestión 2024, IMPRO IFD continuó impulsando el producto de Crédito de Vivienda Debidamente Garantizado, dirigido a personas naturales, tanto asalariadas como no asalariadas (actividad independiente), con el propósito de financiar la adquisición de inmuebles destinados a vivienda mediante el sistema de anticrédito. Este crédito contempla una variedad de garantías aceptadas por la institución para respaldar el financiamiento, ampliando así las posibilidades de acceso al crédito para diferentes segmentos de la población.

Este producto permite financiar la mejora gradual o construcción de vivienda, adquisición de terrenos, así como la compra de casas, departamentos o condominios, brindando una solución habitacional efectiva, especialmente en zonas rurales donde las opciones de acceso a vivienda son limitadas. El crédito de vivienda debidamente garantizado responde a los lineamientos de Función Social establecidos por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), al fomentar el acceso equitativo a servicios financieros destinados a mejorar la calidad de vida de los beneficiarios. En este marco, IMPRO IFD se





compromete a ofrecer una atención con calidad y calidez, apoyada en programas formativos constantes dirigidos a su personal, lo que asegura una atención profesional, empática y eficiente durante todo el proceso crediticio.

Con el fin de garantizar la continuidad y efectividad de los productos ofrecidos, la institución realiza revisiones

periódicas de sus políticas y procedimientos internos, adecuándolos de forma proactiva a las condiciones del entorno y a las necesidades de sus clientes. Esta práctica permite que el producto se mantenga vigente, accesible y alineado con los objetivos estratégicos de inclusión financiera y desarrollo social.

En complemento, IMPRO IFD trabaja en la mejora continua de sus procesos operativos mediante evaluaciones y mediciones constantes de los tiempos y costos involucrados en la atención al cliente. Esta gestión busca optimizar los recursos institucionales y garantizar una experiencia ágil y eficiente para los usuarios del servicio. En cumplimiento de su compromiso con la educación financiera, la institución desarrolla programas dirigidos a informar y capacitar a sus clientes sobre el uso responsable de los servicios financieros. Este componente educativo permite fortalecer la capacidad de gestión financiera de los usuarios, promoviendo prácticas sostenibles de administración de recursos que contribuyen a la reducción de la pobreza y a una mayor inclusión financiera.



IMPRO IFD garantiza el acceso universal a este producto a través de la adecuación de su infraestructura, canales de atención y procesos internos. Estas acciones, acompañadas de la formación permanente del personal, aseguran una atención inclusiva y equitativa para todos los usuarios, en concordancia con las disposiciones de la autoridad reguladora y los principios institucionales de equidad, inclusión y desarrollo social.

3.6. Crédito de Consumo



A lo largo de la gestión 2024, IMPRO IFD continuó promoviendo el Crédito de Consumo como una herramienta financiera destinada a atender las diversas necesidades individuales o familiares de sus clientes. Este producto consiste en un monto de libre disponibilidad que puede ser utilizado para la adquisición de bienes, el pago de servicios, emergencias, viajes, compra de materiales escolares o para

el negocio, entre otros, sin que la institución imponga restricciones sobre su uso.

En el marco de la Función Social, este producto permite brindar apoyo financiero flexible y oportuno a los clientes, particularmente en situaciones donde no es posible acceder a otros tipos de crédito por la naturaleza del gasto o por limitaciones en cuanto a garantías. Con ello, IMPRO IFD contribuye a la mejora de la calidad de vida y al bienestar económico de la población, especialmente en sectores con menor acceso al sistema financiero tradicional.

La institución asegura que la atención brindada en la otorgación de este producto se realice con calidad y calidez, mediante un enfoque centrado en el cliente. Para lograrlo, desarrolla procesos formativos permanentes dirigidos a su personal, fortaleciendo sus capacidades para brindar un servicio empático, eficiente y adaptado a las necesidades específicas de cada usuario.



Cabe señalar además que, IMPRO IFD lleva a cabo revisiones periódicas de sus políticas y procedimientos internos para garantizar la continuidad y adecuación del producto a las condiciones del entorno y a las necesidades cambiantes de sus clientes. Este enfoque permite mantener la pertinencia del crédito de consumo como una alternativa viable y eficaz para quienes requieren financiamiento

inmediato sin trámites complejos. En línea con su compromiso de mejora continua, la institución implementa mecanismos de evaluación de tiempos y costos en la entrega de sus servicios, optimizando sus procesos operativos para ofrecer una experiencia ágil, efectiva y de alta calidad a los usuarios.

Como parte de su compromiso con la educación financiera, IMPRO IFD desarrolla programas orientados a capacitar a los clientes sobre el uso eficiente y seguro de los productos financieros. Esta estrategia busca empoderar a los usuarios en la toma de decisiones informadas, promoviendo una gestión responsable de sus recursos económicos. En complemento, la institución garantiza el acceso universal al crédito de consumo mediante la adecuación de sus instalaciones y la formación continua de su personal. Estas acciones aseguran que todos los clientes, independientemente de su situación socioeconómica, reciban atención equitativa y profesional, conforme a los estándares establecidos por la entidad reguladora y los principios institucionales de inclusión, responsabilidad y desarrollo.





4. SERVICIOS

Los servicios ofrecidos por IMPRO IFD constituyen un pilar esencial dentro de su compromiso con el desarrollo económico y social de sus beneficiarios. Más allá de los productos financieros tradicionales, la institución brinda una amplia gama de servicios auxiliares diseñados para responder a las diversas necesidades de sus clientes, fortaleciendo así la inclusión financiera y el bienestar de la población. Este conjunto de servicios refleja el rol activo que desempeña IMPRO IFD como facilitador de soluciones que impactan positivamente en la calidad de vida de los usuarios, con un enfoque centrado en la accesibilidad, eficiencia y responsabilidad social.

4.1. Cobros de bonos estatales

IMPRO IFD brinda el servicio de cobro de bonos estatales como una herramienta clave para facilitar el acceso a beneficios sociales fundamentales. A través de este servicio, se gestionan pagos de programas como el Bono Juancito Pinto, la Renta Dignidad y el Bono Juana Azurduy, los cuales están dirigidos a



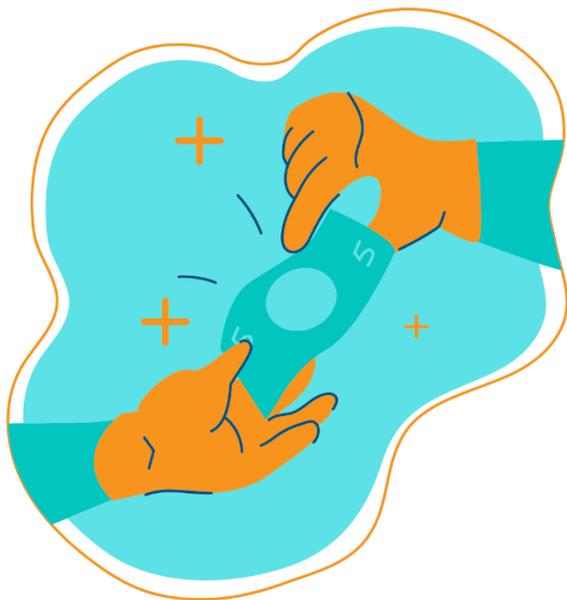
apoyar a sectores vulnerables de la población, incluyendo estudiantes, adultos mayores y mujeres gestantes, con el objetivo de reducir la pobreza extrema y promover la inclusión social.

Desde una perspectiva de Función Social, IMPRO IFD asegura la continuidad y eficacia de este servicio mediante la revisión periódica de sus políticas internas. Estos procesos de evaluación garantizan que la entrega de los beneficios se realice de manera eficiente, oportuna y sin interrupciones, favoreciendo el acceso oportuno a los recursos por parte de los beneficiarios. La institución también implementa acciones orientadas a la optimización de tiempos y costos en la gestión de estos servicios. A través de mediciones periódicas de procesos y mejora continua, se busca garantizar una atención ágil, efectiva y centrada en el usuario.

Además, IMPRO IFD facilita el acceso universal al servicio de cobro de bonos adecuando sus instalaciones de acuerdo con los requisitos establecidos por la entidad reguladora. Esto permite que todas las personas, independientemente de su condición, puedan realizar sus trámites con facilidad. Paralelamente, se realiza una capacitación constante al personal involucrado, asegurando una atención empática, profesional y adaptada a las necesidades de quienes acceden a estos beneficios sociales.

4.2. Pago de servicios

El servicio de pago de servicios que ofrece IMPRO IFD amplía su portafolio de atención al cliente mediante la habilitación de puntos de pago en sus agencias. Estos incluyen la gestión de servicios básicos y auxiliares como TIGO (Multiservicios), SEGIP, EPSAS, SIRIO, YAMBAL y



SOAT. La provisión de estos servicios en espacios seguros y accesibles permite a los usuarios cumplir con sus obligaciones y cubrir sus necesidades de manera eficiente y confiable.

En sus agencias, IMPRO IFD asegura condiciones adecuadas de infraestructura y atención, priorizando la seguridad y accesibilidad para todos los usuarios, con especial atención a personas con

discapacidad, mujeres gestantes, adultos mayores y personas con niños pequeños. Esta política refuerza el compromiso institucional con la equidad y la inclusión, promoviendo entornos acogedores y adaptados a las características de cada cliente. Desde la Función Social, IMPRO IFD garantiza la continuidad y efectividad del servicio a través de revisiones internas sistemáticas. Dichos procesos permiten evaluar y mejorar continuamente la entrega de los servicios financieros auxiliares, asegurando que estos se mantengan actualizados, pertinentes y adecuados a las necesidades del público.

De igual manera, la institución se compromete a optimizar los tiempos y costos relacionados con la gestión de estos servicios. Mediante el análisis y evaluación de procesos, se impulsa la eficiencia operativa y la mejora del servicio, en beneficio de los clientes y de la sostenibilidad institucional. Sumado a lo anterior, IMPRO IFD refuerza su compromiso con el acceso universal a los servicios mediante el cumplimiento estricto de las normas regulatorias, la implementación de infraestructuras inclusivas y la capacitación continua de su personal. Estas acciones permiten garantizar una atención profesional, oportuna y de calidad para todos los usuarios que acceden a estos servicios auxiliares en cualquiera de sus puntos de atención.



5. PUNTO DE ATENCIÓN



OFICINAS

La Paz

Oficina Central: Calle Manuel Ergueta N° 1741 Zona Tembladerani

Teléfonos: 2484616 – 2483081 – 2481500 - 76555796

E- mail: impro@improifd.org.bo

Web: www.improifd.org.bo

Oficina Miraflores: Av. German Busch N°1211 Zona Miraflores

Teléfonos: 78998298 – 70166129

El Alto

Oficina Rio Seco: Calle Puerto Alonzo N° 4015 Zona Brasil

Teléfonos: 2864246 - 70166013

E- mail: ielalto@improifd.org.bo

Oficinas Rurales

Localidad Huajchilla: Carretera principal Rio Abajo, Casa N° 24

Teléfono: 67734354 - 69709809

Localidad Achacachi: Calle Yanacocha N° 117

Teléfono: 70166272 - 78978602

LA PAZ - BOLIVIA