



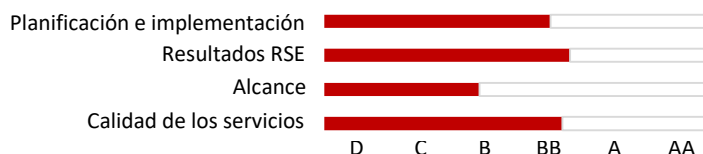
2025

INFORME DE CALIFICACIÓN DE DESEMPEÑO RSE

IMPRO IFD, Bolivia

CALIFICACIÓN RSE ⁵ BB

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



Comité Calificación may.-26 Cal. anterior: BB

Copyright © 2026 MFR Srl (MFR). Prohibida la reproducción sin permiso de MFR.

FUNDAMENTO DE LA CALIFICACIÓN DE DESEMPEÑO RSE

PLANIFICACIÓN E IMPLEMENTACIÓN

El Directorio y equipo gerencial de la entidad mantienen un adecuado cumplimiento de la misión y los objetivos RSE. Se mantienen espacios de mejora respecto a la inclusión y seguimiento de indicadores RSE. El Directorio toma decisiones considerando información sobre el desempeño social y ambiental. Viabilidad del crecimiento institucional en nivel moderado. Estrategia ambiental por implementarse.

RESULTADOS RSE

Adecuado balance de género en el personal, con crecimiento en 2025 y tendencia creciente en el último trienio. 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 y ambiental.

ALCANCE

En 2025, la entidad mantiene una limitada cobertura geográfica y moderada amplitud de alcance en comparación con el benchmark regional y local. Decrecimiento sostenido en el número de prestatarios en el periodo de análisis. 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 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. Espacios para la habilitación de productos de ahorro.

Datos institucionales		dic.-25	Indicadores sociales	dic.-25
Prestatarios activos		1,854	Cobertura rural, clientes	13%
Ahorristas activos		-	Cientas mujeres	54%
Cartera bruta, USD		2,355,478	Personal femenino	44%
Ahorro total, USD		-	Personal femenino en la Gerencia	0%
Sucursales		1	Préstamo otorgado promedio, USD	1,685
Personal total		41	Cartera actividades generadoras de ingresos	76%
Forma legal		ONG	Cartera productiva para microempresas	100%
		IFD	Saldo promedio de préstamo / INB pc	29%
Inicio 1995		Red FINRURAL	Metodología individual, clientes	84.8%
Área		Urbano-rural	Tasa de deserción de clientes	26%
Metod. de crédito		Individual, Banco Comunal	CeR30	0.6%
Serv. financieros		Crédito, seguro	Tasa de rotación del personal	51%
Serv. no financieros		Desarrollo empresarial	Tasa de interés anual promedio (TIA)	20%
Cobertura		1 de 9 departamentos	Índice de transparencia promedio	97
			Crecimiento en prestatarios activos	-8%

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.com
www.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 2025. La misión refleja de manera clara las intenciones de la entidad, compartidas por el Directorio y por Gerencia.
	Gobernabilidad social	Bueno	+ Buen nivel de 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 Políticas internas que contemplan el alcance social y ambiental.
	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 ene25-dic25, se registra un decrecimiento en la cartera de créditos y el total prestatarios activos, manteniendo una tendencia decreciente. El nivel de rentabilidad responsable es moderado. El ROA + promedio de los tres últimos años presenta un ligero aumento y se ubica en 0,1%.. + Ver protección al cliente para precios responsables. + La 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 revisado de manera anual. La entidad cuenta con un Informe Anual de RSE, un manual de desempeño + social y Política de RSE y Función Social. Se evidencian espacios de mejora respecto a la instauración de proyectos sociales y medición de impacto. Debe destacarse la obtención de la Certificación ISO 9001 en el periodo de análisis.
	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 2025. Espacios para la inclusión de variables específicas de desempeño + social y/o protección al cliente en las evaluaciones de desempeño aplicadas al personal.

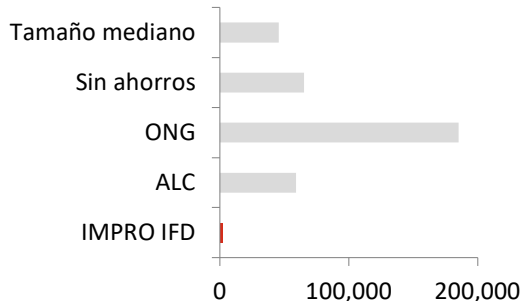
Área	Factor	Evaluación	Resultados
Resultados RSE	Diseño y otorgamiento de los productos	Adecuado	Adecuada capacidad de diseño de productos en función a las características de los clientes. La entidad tiene contemplado el lanzamiento de nuevos productos en el corto plazo.
	Prevención del sobre endeudamiento	Bueno	Se evidencia un riesgo medio de sobreendeudamiento de los clientes atribuible a la coyuntura económica principalmente. + 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 (97/100). 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	Adecuado	Código de conducta y de ética establecen los lineamientos del comportamiento del personal, con revisiones en 2025. 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. Se requiere una autorización para la consulta en los burós de información.
	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 14 reclamos en 2025 (23 en 2024) con un porcentaje de resolución del 100%.
	Responsabilidad Social hacia el personal	Adecuado	Se mantienen espacios para un mayor balance de género en el personal a nivel gerencial y de Junta Directiva. Niveles de rotación del personal presentan un crecimiento en 2025 y marcan tendencia creciente. + Se evidencian espacios para el relevamiento y medición del clima laboral en los últimos 2 años. Los trabajadores cuentan con un contrato formal de empleo. + 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. Espacios para la instauración de una estrategia ambiental formalizada.
	Responsabilidad comunidad y otras partes interesadas	Adecuado	La responsabilidad hacia otras partes interesadas está formalizada. Espacios para la formalización de actividades con beneficio directo a la comunidad.

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 limitada 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. Cliente meta de áreas urbanas y periurbanas.
	Alineación de la vulnerabilidad los clientes y de las actividades financiadas con la planificación	Adecuado	+ El perfil socioeconómico 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 (54% clientes mujeres a diciembre de 2015). 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. Se mantienen espacios de monitoreo sistemático de clientes no compartidos con otras entidades (clientes exclusivos). Adecuado alcance a la población financieramente excluida dentro de su área de operaciones. + 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. Se espera su implementación en el corto plazo. + La entidad no cuenta con la autorización para ofrecer productos de captaciones.
	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	+ Planes de pago 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.

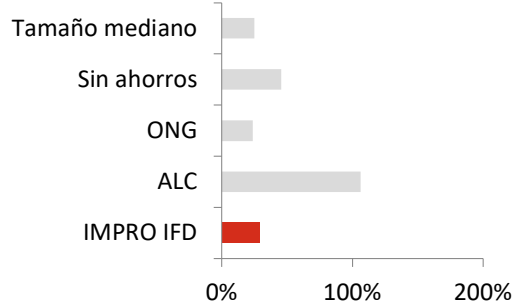
+ indica un puntaje adecuado, bueno o excelente; - indica un puntaje moderado, débil o muy débil.

Benchmark

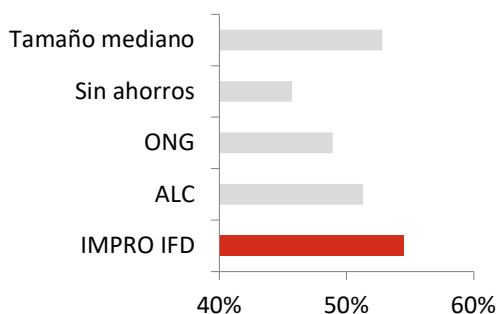
Prestatarios activos



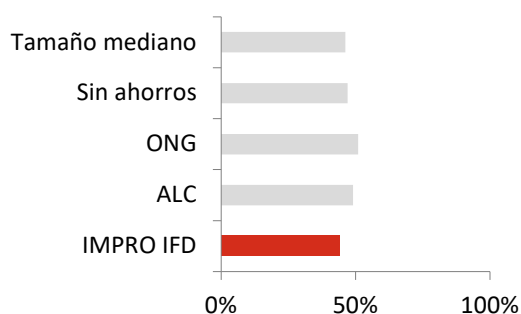
Saldo préstamo/prestatario/INB pc



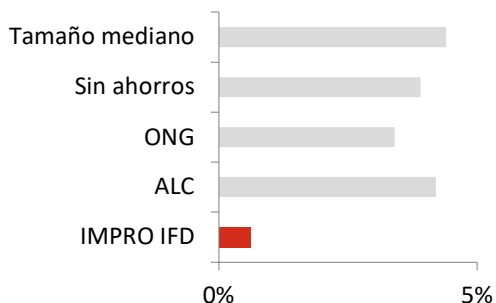
Cientas mujeres



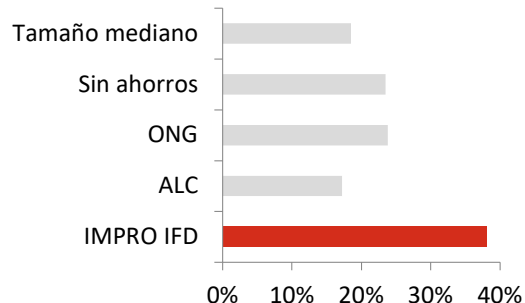
Personal femenino



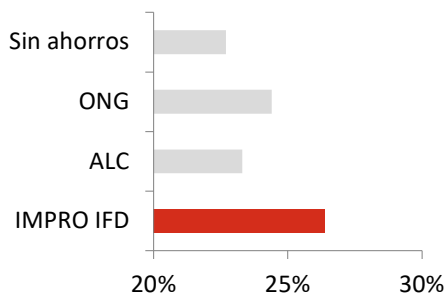
CeR30



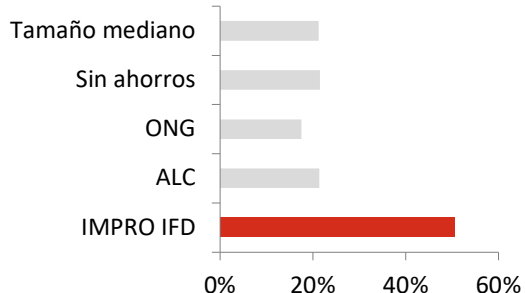
Rendimiento de la cartera



Tasa de deserción de clientes

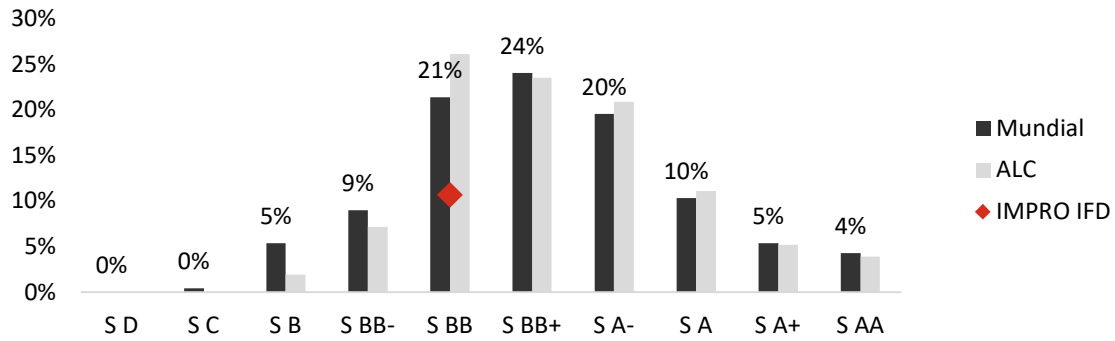


Tasa de rotación del personal

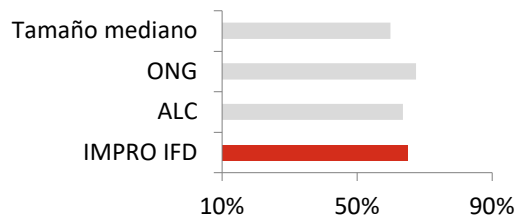


Base de datos MFR, 234 Proveedores de Servicios Financieros, 2016-2020.
ALC: América Latina y Caribe

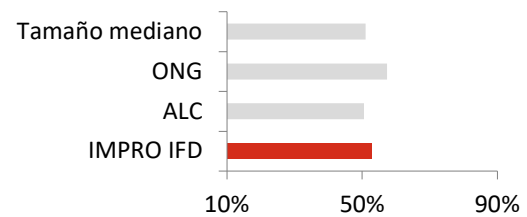
Distribución de las notas de calificación de desempeño RSE



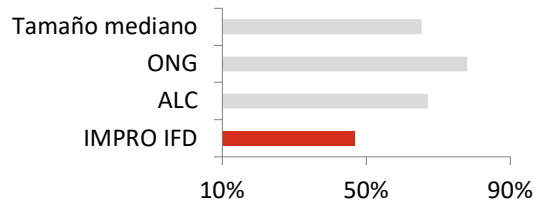
Misión, gobernabilidad y estrategia, puntaje



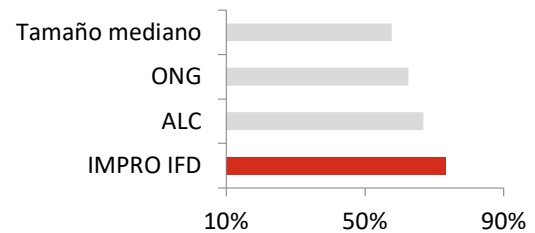
Medición del desempeño RSE, puntaje



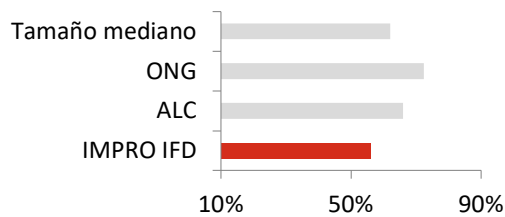
Equilibrio desempeño RSE y financiero, puntaje



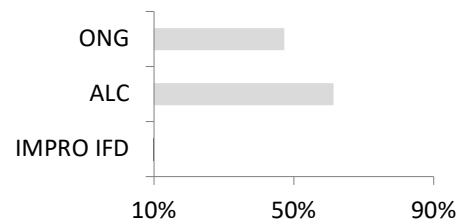
Protección al cliente, puntaje



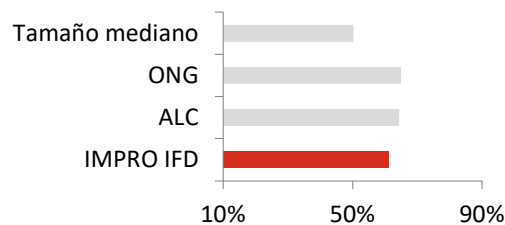
Ajuste de la profundidad de alcance a la planificación, puntaje



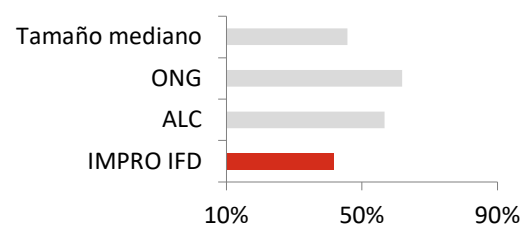
Amplitud del alcance, puntaje



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.-22	dic.-23	dic.-24	dic.-25
Fitch Ratings	B (Estable)	B- (Negativo)	CCC	CCC
Moody's	B2 (Negativo)	Caa1 (Negativo)	Caa3 (Estable)	Ca (Estable)
Standard & Poor's	B (Estable)	CCC+ (Negativo)	CCC+ (Negativo)	CCC- (Negativo)

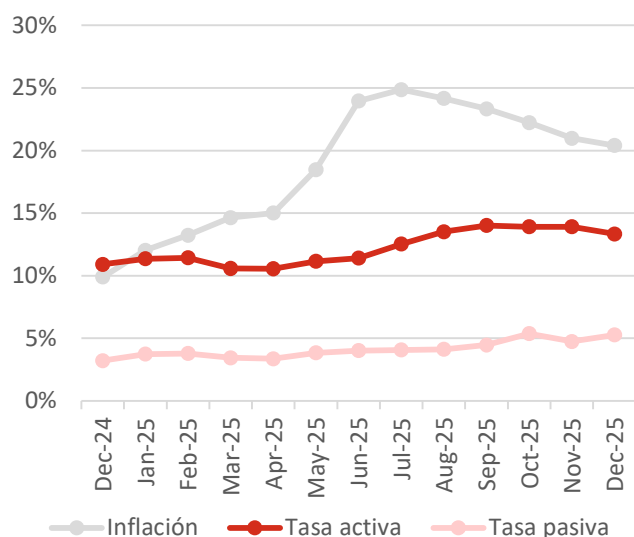
Fuente: Trading Economics. ¹ Largo plazo en moneda extranjera. nd = no disponible

Indicadores Macroeconómicos

	dic.-22	dic.-23	dic.-24	dic.-25
PIB per cápita (moneda local)	23,050	23,050	23,050	30,328
Tipo de cambio moneda local/dólar	6.86	6.86	6.86	6.86
INB per cápita, método Atlas (US\$ a precios actuales)	3,360	3,360	3,564	4,421
Crecimiento del PIB (% anual)	3.60%	2.50%	-1.10%	-1.63%
Saldo en cuenta corriente (% del PIB)	-0.40%	-2.55%	-2.70%	ND

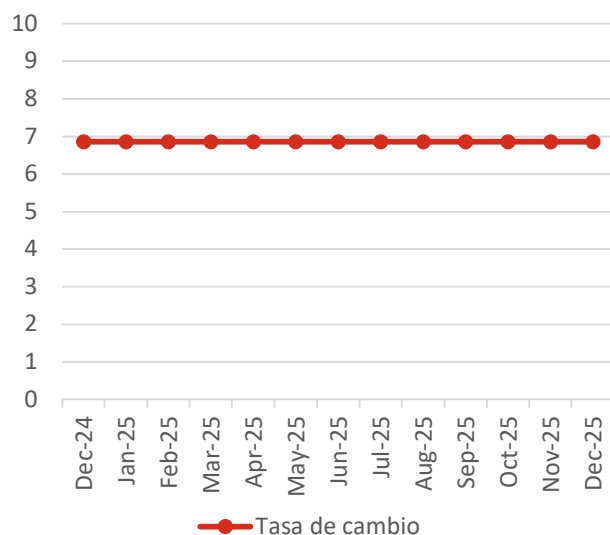
Fuente: Banco Mundial. nd = no disponible

Inflación y tasas de interés



Fuente: BCB, IMF

Tasa de cambio, USD



Fuente: BCB, IMF

Indicadores Sociales

	Datos	Fuente	Año
Población, total	12,581,843	CEPAL	2025
Índice de Desarrollo humano (IDH)	0.733	PNUD	2023
- Nivel	Alto	PNUD	2023
Tasa de pobreza a nivel de la línea de pobreza nacional	37.6%	Banco Mundial	2024
Tasa de pobreza a \$3,65 por día	8.7%	Banco Mundial	2023
Tasa de pobreza a \$2,15 por día	3.0%	Banco Mundial	2023
Población que no terminó la primaria	4.9%	INE Bolivia	2024
Entorno para la inclusión financiera ²	n/d	Economic Intelligence Unit	2021
- Ranking del país	n/d	Economic Intelligence Unit	2021
Población sin cuenta bancaria	43.2%	Global Findex	2025
Población sin un préstamo activo en los últimos 12 meses	80.7%	Global Findex	2021
Puntaje MIMOSA ³	2	MIMOSA	2024

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 IFD 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, incluye sus principales objetivos sociales y no presenta cambios en la gestión 2025; la misión se encuentra contemplada en el Plan estratégico 2025 – 2027, documento que fue actualizado en 2025 y que incluye análisis del entorno como antecedente, una reseña del desempeño de la entidad en gestiones anteriores, diagnóstico interno y externo, un planteamiento estratégico que incluye una matriz de lineamientos y objetivos centrales, el marco de la Responsabilidad Social Empresarial, el perfil de Riesgo y proyecciones financieras para el periodo 2025-2027. La misión mantiene 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 personas de bajos ingresos económicos y pobladores de las zonas rurales (factor en el cual se mantienen oportunidades de mejora a dic-25, con una cartera rural de 25%). En cuanto al objetivo de satisfacción de necesidades, se indica que la entidad brinda servicios transparentes y efectivos, refiriéndose principalmente a la efectividad de la entidad y de su personal, que 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 destino de crédito a dic-25). Finalmente, el objetivo de cambio, se refiere principalmente a un efecto positivo en el desarrollo de sus actividades y generando mejores condiciones de vida, en la que se identifican espacios de mejora en la identificación.

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 no ha presentado cambios a lo largo de la gestión 2025 y 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. Se identifican espacios para la incorporación de comité de RSE que permita un control y seguimiento a los objetivos de función social de la entidad.

Gobernabilidad social

- + El Directorio cuenta con buenos conocimientos en asuntos económicos y de desempeño social, además cuenta con capacitaciones sistemáticas en temas de RSE. No se evidencia un riesgo de desvío de misión. La entidad ha alineado sus objetivos estratégicos a sus objetivos de función social.

Estrategia social

+ La estrategia de la entidad se mantiene alineada a su misión institucional y a la planificación de RSE, en el marco del Plan Estratégico 2025–2027, el cual contempla los pilares de RSE vinculados a los objetivos estratégicos, entre los cuales se mencionan: inclusión financiera, atención con calidad y calidez, interacción con la comunidad, bienestar del personal y cuidado del medio ambiente . La entidad no tiene previsto dejar de atender a los clientes de su nicho tradicional, manteniendo su enfoque en poblaciones vulnerables. En un contexto macroeconómico más adverso durante 2025, se observa una reducción en el nivel de colocación de créditos, en línea con una gestión prudente del riesgo, incluyendo la metodología de banca comunal, aunque sin una disminución relevante en el número de prestatarios bajo esta modalidad . El equipo gerencial se encuentra en proceso de consolidación.

La entidad ha presentado dificultades para obtener la autorización para la gestión de captaciones con el órgano regular y espera contar con la misma en el mediano plazo. Asimismo, mantiene expectativas para gestionar cajas de ahorro dirigidas a clientes de banca comunal, con el objetivo de brindar servicios financieros integrales a la población vulnerable y diversificar sus fuentes de fondeo.

1.2 Equilibrio desempeño RSE y financiero

Crecimiento responsable: Muy débil

Alineación de los accionistas con el doble enfoque: Adecuado

Precios responsables: Bueno

Alineación de la remuneración de la gerencia con el doble enfoque: Excelente

Crecimiento responsable

La entidad presenta niveles de crecimiento moderados. El crecimiento promedio registrado en los últimos tres años registra un valor negativo de 18,3% respecto a la cartera de créditos. A nivel de prestatarios se evidencia un decrecimiento promedio de 16,7% en el periodo en los últimos 3 años, con contracciones menores en 2025 y que sin embargo deben mantenerse en monitoreo ante su tendencia decreciente. IMPRO IFD ha presentado moderados niveles de crecimiento a lo largo de su trayectoria.

El crecimiento planeado en el corto y mediano plazo apunta a una recuperación en sus indicadores de crecimiento, el fortalecimiento continuo de banca comunal, implementación de grupo solidario y la gestión de ahorros del público una vez cuente con la autorización correspondiente en el mediano plazo.

Desempeño financiero	dic.-23	dic.-24	dic.-25
Crecimiento en prestatarios activos	-19.5%	-22.5%	-8.3%
Crecimiento en cartera activa	-14.1%	-35.3%	-5.6%
Crecimiento en número de empleados	0.0%	2.2%	-10.9%
Crecimiento en número de sucursales	0.0%	0.0%	0.0%
Cartera en riesgo (>30)	1.2%	2.0%	0.6%
Cartera reestructurada	6.2%	7.3%	6.7%
Tasa de riesgo de crédito	8.5%	9.3%	7.3%
Retorno sobre patrimonio (ROE)	0.2%	0.9%	1.2%
Retorno sobre activo (ROA)	0.0%	0.1%	0.2%
Autosuf. Operativa (OSS)	100%	100%	101%
Cartera sobre activo total	69%	40%	41%
Capital sobre activo total	12%	19%	15%
Razón deuda-capital	7.0	4.1	5.1
Productividad personal (prestatarios)	58	44	45
Productividad Of.de Cred. (prestatarios)	153	155	155
Tasa de gastos operativos	17.9%	99.6%	35.0%
Tasa de gastos financieros	6.6%	9.1%	9.6%
Tasa de gastos de provisión	2.1%	2.1%	2.8%
Rendimiento de cartera	24.7%	35.2%	38.1%
Tasa de cobertura del riesgo (CER 30)	483%	383%	397%
Remuneración Gerencia/personal campo	5.0	5.1	5.1

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 ligeramente positivo (0,1%) denotando niveles de rentabilidad limitados de manera sostenida, es importante mencionar que en las últimas 3 gestiones los niveles de rentabilidad han dejado de reflejar valores negativos. 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 al haber sido identificados como factores críticos para el nivel de rentabilidad general de la entidad. + La entidad presenta un incremento en su patrimonio en la gestión 2025 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 manteniéndose en muy buenos niveles respecto al doble enfoque. La remuneración por categoría profesional en la entidad es equilibrada. Por otra parte, la relación entre el salario mínimo nacional y el salario mínimo pagado por la entidad es 1. Las disposiciones gubernamentales no prevén el incremento salarial general en la presente gestión ante la realidad económica del país.
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, permitiendo una mejor medición y delimitación del cliente meta. 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 se mantiene en un nivel moderado. Se evidencian espacios en el desarrollo de metodologías que permitan el seguimiento de indicadores de clave de los clientes en las etapas iniciales y finales del crédito.
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 en coordinación con la encargada de O y M. 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, educación y condiciones de hábitat) que se encuentran consolidados en su tabla de indicadores de Balance Social. A dic-25, se mantienen 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 capacitación del personal

Alineación de la selección y capacitación del personal con la misión: Adecuado
Alineación de la evaluación e incentivo del personal con la misión: Adecuado

- + 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.

En la gestión 2025, se han llevado adelante hasta 70 sesiones de capacitaciones en diferentes temáticas, con algunas abordando más de una sesión, destacando las llevadas a cabo en el marco de la certificación ISO 9001 y SARAS que fueron de carácter externo, al igual que talleres de "Normas de Desempeño Social y Ambiental".

El plan de capacitación 2026 incluye 23 capacitaciones de manera preliminar, donde se destacan capacitaciones relacionadas con el Nuevo Core Bancario de la entidad, Riesgos y algunas con enfoque social como Atención Preferente Personas Adultas Mayores y Lenguaje de Señas.

Alineación de la evaluación e incentivo del personal

- + La entidad aplica anualmente evaluaciones de desempeño a su personal, de acuerdo con las directrices del regulador. 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 y volumen de crecimiento. Es importante mencionar que la entidad ha adquirido la licencia del Programa "SALAR", herramienta de gestión de RRHH que permitirá mantener un control digital de la evaluación de su personal.

2. Resultados RSE

2.1 Responsabilidad Social hacia el personal

Clima laboral: Moderado

Compensación del personal: Adecuado

Desarrollo profesional: Adecuado

Equidad entre el personal

- El balance de género es adecuado a nivel del personal total. A dic-25, el personal femenino representa el 56,5% del total; sin embargo, se mantiene una ausencia en la representación femenina en la Alta Gerencia y el Directorio. El desglose del personal por grupo etario, género, área y pertenencia a minorías no presenta desviaciones significativas respecto al promedio institucional. Asimismo, IMPRO IFD no cuenta con personal con algún grado de discapacidad.

Departamento	Masculino = M Femenino = F	Personal Total				Contratación				Rotación			
		Edad (años)				Edad (años)				Edad (años)			
		< 34	34-54	> 54	Tot	< 34	34-54	> 54	Tot	< 34	34-54	> 54	Tot
La Paz	M	17	8	2	27	44%	11%	0%	55%	27%	14%	5%	46%
	F	11	15	9	35	28%	11%	6%	45%	27%	27%	0%	54%
Total		28	23	11	62	72%	22%	6%	100%	54%	41%	5%	100%
Junta directiva		< 34	34-54	> 54	Tot								
	M	0	2	3	5								
	F	0	0	0	0								
Total		0	2	3	5								

Rotación del personal

- Al cierre de la gestión 2025, IMPRO IFD cuenta con 41 empleados, denotando una reducción respecto a la gestión anterior. La tasa de rotación de personal presenta un crecimiento, alcanzando un valor alto de 50,6% en 2025 (26,7% en 2023 y 44,0% en 2024), marcando una tendencia creciente y se mantiene por encima del benchmark nacional y promedio regional de 21.3% en América Latina y el Caribe (fuente: ATLAS may-23). La entidad mantiene oportunidades de mejora respecto al monitoreo y aplicación de encuestas de salida al personal.

Personal	dic.-23	dic.-24	dic.-25
Personal total	45	46	41
Personal femenino	51.1%	39.1%	43.9%
Personal femenino en la Gerencia	0.0%	0.0%	0.0%
Miembros femeninos de la JD	20.0%	0.0%	0.0%
Tasa de rotación del personal	26.7%	44.0%	50.6%
Masculino	30%	48%	47%
Femenino	27%	39%	56%
Gerencia	0.0%	25.0%	0.0%
Oficiales de crédito	22.9%	73.3%	80.0%
Otro personal	31.4%	30.2%	44.4%

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 la gestión 2025, en línea con los requerimientos normativos, 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 la gestión 2025. Se 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 suele llevar a cabo estudios de clima laboral cada 2 años, habiendo realizado la última en 2023, sin embargo, ésta no fue realizada en 2025; por lo que ha planificado llevarla nuevamente a cabo en 2026, 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 la gestión 2025, 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 2025, los salarios se incrementaron de acuerdo a la normativa y en los porcentajes determinados por el Ministerio de Trabajo que dictó un incremento del 5% al haber básico. Ante la coyuntura económica del país, no se prevén incrementos salariales en la gestión 2026. 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 2025 se han continuado desarrollando sesiones de capacitación virtuales a través de webinars y bajo diferentes programas de capacitación como talleres, cursos, sesiones individuales. El programa de capacitaciones de la gestión 2025 llevó hasta 70 sesiones diferentes, bajo diferentes temáticas de índole regulatorio, financiero y social. Se mantienen oportunidades de mejora respecto a la percepción del personal de la entidad respecto a las opciones de capacitación. Para 2026 se prevén un mínimo de 23 temáticas de capacitación para el personal.

+ El personal de la entidad recibe evaluaciones regulares de desempeño. La entidad presenta espacios de mejora para la formalización de planes de carrera. La entidad cuenta con un plan de sucesión para puestos gerenciales que es revisado de manera anual de acuerdo con la normativa vigente , 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	25.8	N/A
Mando medio	8.4	1.0
Operativo	11.6	1.0
Total	45.8	1.0

2.2 Protección al cliente

Prevención del sobre endeudamiento: Bueno

Transparencia: Excelente

Precios responsables: Bueno

Trato justo y respetuoso: Adecuado

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. En la gestión 2025, IMPRO IFD ha impulsado el desarrollo de nuevos productos de crédito bajo la metodología grupal, mismos que espera lanzar al mercado una vez cuente con su nuevo sistema Core Bancario en 2026, proyecto prioritario para la presente gestión y que también se consolida como un factor clave para la obtención de la autorización de captaciones en el mediano plazo.
Prevención del sobre endeudamiento	+ Los clientes de IMPRO IFD mantienen un buen grado de aceptación de los productos, servicios y atención personalizada brindada por la entidad. No se evidencian complicaciones significativas para cumplir con los requisitos para acceder a los productos crediticios de la entidad, sin embargo, la falta de opciones para que los clientes puedan abrir cuentas de depósitos es un factor que debe mantenerse en monitoreo. - Ver sección 4.2 para el análisis de deserción de los clientes. + 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 de prevención al sobreendeudamiento de clientes son buenas y han sido sujetas a actualizaciones en la gestión 2025 y se encuentran formalizadas. 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, a los que les brindó continuidad en el periodo de análisis. + En general, el nivel de aplicación de las políticas y procedimientos se encuentra estandarizado; la evaluación de la capacidad de pago del cliente es adecuada y se basa en un análisis cualitativo y cuantitativo; 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 2025 y tiene uno para la gestión 2026 a la que le hace seguimiento. + La política de crédito contempla la revisión del buró de crédito para la medición del riesgo de sobreendeudamiento del cliente. Se evidencia un adecuado nivel de conciencia por parte del Directorio y la Gerencia General con respecto al riesgo de sobreendeudamiento, 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 y manejo de herramientas internas.
Transparencia	+ El nivel de transparencia en la información que es transmitida a Gerencia es muy bueno. 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 se ha mantenido en 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-25, la Tasa de Interés Anual (TIA) promedio para IMPRO IFD es de 20%.

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, la exploración de nuevas metodologías de crédito grupales está orientada al mismo fin, permitiendo incrementar la rentabilidad de cartera.

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%	19%	1,631	37%
Rural	12%	97	11%	24%	2,769	63%
Banca Comunal	33%	100	44%	15%	437	10%
IMPRO IFD	20%	97	70%	57%	1,270	29%

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, documentos que presentan revisiones y actualizaciones en la gestión 2025. 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 volumen operativo de la entidad, se considera que el área de Auditoría Interna es adecuada para la mitigación del riesgo de prácticas de cobranza inaceptables y fraudes contra los clientes.

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, mismos que son revisados de manera mensual. 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 2025, la entidad registró 14 reclamos (23 reclamos en 2024 y 33 en 2023) marcando una tendencia decreciente, con 10 siendo en primera instancia y resueltos al 100% y 4 en segunda instancia, provenientes de 2 personas. En el marco de la medición de satisfacción de clientes, IMPRO IFD llevó a delante una encuesta a 73 clientes, con usuarios destacando la transparencia (91,8%), trato del personal (89%), mejora de calidad de vida (97,3%) y un 100% recomendando que sugerirían contraer los servicios de la entidad. Sólo 2 personas respondieron que presentaron un tipo de reclamo.
- + Dentro de los programas de educación financiera a los clientes, existen temáticas exclusivas sobre los canales habilitados para recibir quejas y sobre el mecanismo de atención en los Puntos de Reclamo. Asimismo, IMPRO IFD ha formado parte del programa ASFI Educa, que busca incrementar la capacitación financiera a grupos de interés a nivel nacional.

2.3 Índice verde, responsabilidad social comunidad y otras partes interesadas

Índice verde

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

- La estrategia ambiental de la entidad se mantiene en un nivel moderado. 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 2025-2027 contempla el cuidado a la madre tierra y al medio ambiente. Sin embargo, se perciben espacios de mejora referentes a estrategias que cumplan con este pilar.
- 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. La meta trienal apunta a "Funcionarias y funcionarios concientizados en el cuidado y protección del medio ambiente, mediante el ahorro energético. Incorporación de cuidado de la madre tierra en el giro del negocio" por lo que las actividades que realice la entidad en respuesta a este Pilar del Programa de Responsabilidad Social se mantendrá en monitoreo.
- El riesgo ambiental no se encuentra incorporado en el proceso de aprobación de créditos; la entidad no establece restricciones específicas para el financiamiento de actividades con distintos niveles de riesgo ambiental, ni cuenta con una lista de exclusión que contemple estos aspectos. Asimismo, los contratos de préstamo no incluyen cláusulas orientadas a la mejora de prácticas ambientales o a la mitigación de riesgos por parte de los clientes. No obstante, durante la gestión 2025, la entidad ha iniciado los primeros avances para la implementación de la metodología SARAS, orientada a la medición del riesgo ambiental en la cartera, con previsión de iniciar su aplicación hacia finales de la gestión 2026 o inicios de 2027.
- 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 2025, IMPRO IFD ha registrado 9 sanciones pecuniarias por un monto de Bs 36.756.
- Dentro del plan estratégico se han identificado las partes interesadas; externas como la atención con calidad y calidez, interacción con la comunidad y promover la inclusión financieras, mientras que el bienestar de funcionarias y funcionarios de la entidad forma parte de las partes interesadas internas.

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	45.2%	100.0%	100.0%
Total, IMPRO IFD		100%	100%
Operaciones urbanas		87.4%	74.1%
Operaciones rurales		12.6%	25.9%
Total, Bolivia	37.7%	Bolivia, población	
Urbano	31.4%	70%	
Rural	53.3%	30%	

Fuente: INE 2024

- 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 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. 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 de acuerdo con la última información disponible por parte de la entidad.

- 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-25, un 12,6% del total de prestatarios de la entidad (25,9% 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.-23	ene.-24	ene.-25
	dic.-23	dic.-24	dic.-25
Prestatarios activos	2,607	2,021	1,854
Cartera bruta, USD	3,857,522	2,496,124	2,355,478
Sucursales	1	1	1
Crecimiento en cartera activa	-14%	-35%	-6%
Crecimiento en prestatarios activos	-19%	-22%	-8%

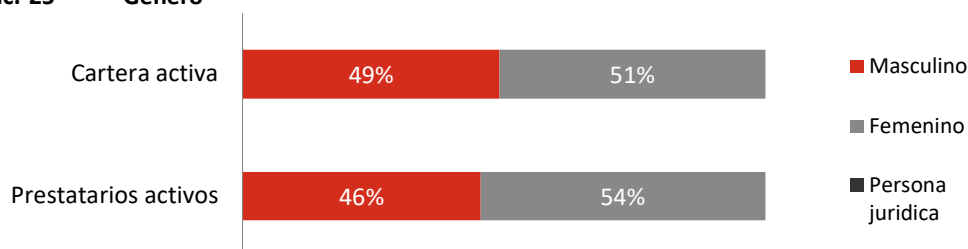
- La amplitud de alcance indicada por el número de prestatarios comparado con el promedio regional (aproximadamente 65 mil) es muy pequeña. A dic-25, IMPRO IFD cuenta con 1.854 prestatarios activos y una cartera bruta de crédito de USD 2,36 millones. En el periodo de análisis se registra un importante decrecimiento a nivel de cartera activa y de prestatarios activos, que marcan una tendencia descendente en las últimas 3 gestiones, 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 -17%. La tendencia decreciente tanto en el volumen de cartera como el número de prestatarios son un factor que debe mantenerse en monitoreo.
- La viabilidad del crecimiento de prestatarios se ha visto afectada ante la coyuntura del país, generando un menor volumen de cartera de la entidad, con un decrecimiento promedio de -55% en las últimas 3 gestiones.
- + El número de prestatarios es muy bajo comparado con la competencia en el país (aproximadamente 60 mil). Es importante mencionar que en la gestión 2025 tanto el número de prestatarios como el volumen de cartera reflejan contracciones y consolidan una tendencia negativa, sin embargo, el nivel de contracción porcentual es menor en relación a los de las 2 últimas gestiones.

Vulnerabilidad social y perfil de hogares

- + El alcance hacia mujeres es adecuado; a dic-25 se evidencia que el 54% 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.

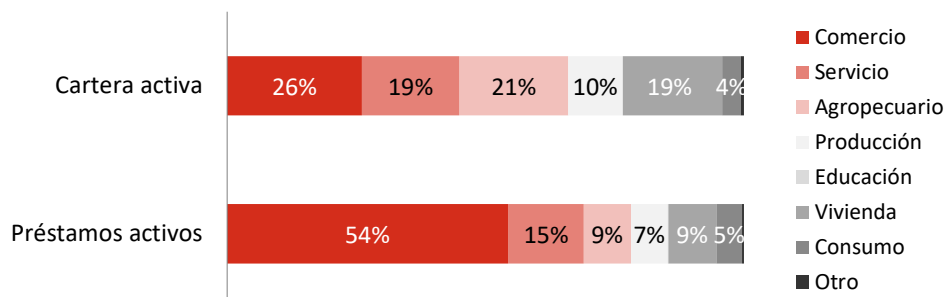
dic.-25 Género



Actividades financiadas y cartera regulada

- + Según la información a dic-25 se registra que, las principales actividades financiadas son las relativas al sector comercio (26%) y servicios (19%) de la cartera bruta. La totalidad de los créditos otorgados por IMPRO IFD se destinan al impulso y desarrollo de la microempresa.

dic.-25 Actividades financiadas



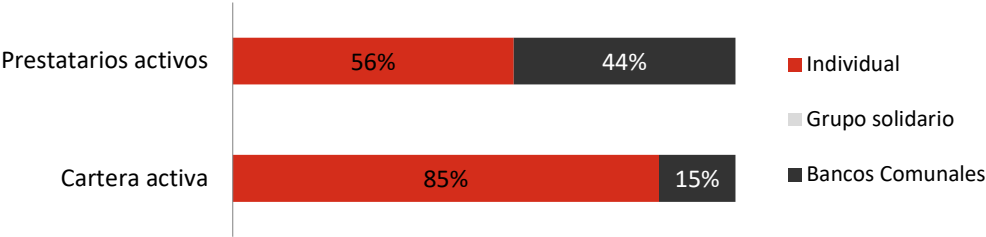
dic.-25 Destino de los créditos productivos



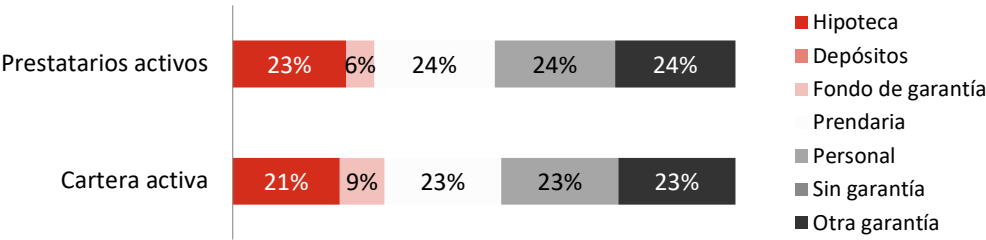
Pobreza económica + De acuerdo a las últimas cifras publicadas por la entidad, aproximadamente el 55% del total de clientes se encontrarían por debajo de la línea nacional de pobreza, lo cual muestra un buen alcance hacia población pobre y en situación de vulnerabilidad.

Vivienda y activos + En línea con el cliente meta, IMPRO IFD acepta garantías flexibles; a dic-25 un 23% de la cartera tiene garantías personales. Respecto a la metodología de crédito, los créditos individuales aún tienen una importante representatividad, 85% en la cartera bruta; sin embargo, la estrategia comercial contempla el fortalecimiento del producto de banca comunal y de otros productos bajo metodologías grupales en el corto y mediano plazo.

dic.-25 Metodología de crédito



dic.-25 Garantía*



*Estimación basada en el desglose por producto de crédito

Acceso a los servicios financieros + 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 vulnerable (rurales y periurbanas), mientras que, el acceso de servicios de ahorro se ha convertido en un aspecto prioritario para la entidad, que busca obtener la autorización en la gestión 2027. Se mantienen espacios para realizar un monitoreo sistemático de los clientes compartidos con otras entidades financieras. es importante mencionar que en 2025, la entidad obtuvo la certificación ISO 9001, siendo la primera IFD en el país en obtenerla, con el objetivo de validar su nivel de competencia y confiabilidad ante clientes y reguladores. Adicionalmente, es importante mencionar que el tercer Objetivo Estratégico de la entidad es el de "Diversificar el fondeo de la actividad crediticia de la entidad a través de otras modalidades de financiamiento", mientras que el cuarto es "Brindar la mejor experiencia en el servicio a clientes a través de nuevos productos y servicios a través de medios y canales digitales" consolidando el acceso a servicios financieros como una de las prioridades para IMPRO IFD.

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 1.685 y el saldo promedio de préstamo registra USD 1.270. 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 2,8%. En cuanto a productos de ahorro, la entidad ha comunicado que buscará obtener la no objeción del regulador en la gestión 2027.

Tamaño del préstamo	dic.-23	dic.-24	dic.-25
Saldo promedio de préstamo, USD	1,480	1,235	1,270
Préstamo otorgado promedio, USD	1,645	1,681	1,685
Préstamo otorgado promedio (\$PPA)	3,453	3,530	3,539
Crecimiento saldo del préstamo promedio ¹			-2.8%

¹ Crecimiento anual promedio de los tres últimos años.

Tamaño de préstamo por producto	Saldo de préstamo promedio, USD	Saldo de préstamo¹ / INB pc	Crecimiento de la cartera²
Productivo	1,875	42%	-25%
Comercio	1,352	31%	-2%
Servicios	1,631	37%	-10%
Consumo	909	21%	-19%
Educación	1,877	42%	0%
Salud	2,331	53%	-10%
Anticretico	2,589	59%	-12%
Construcción	2,712	61%	-6%
Refacción	2,598	59%	-10%
Rural	2,769	63%	7%
Banca Comunal	437	10%	1%
Total	1,270	29%	-6%

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. La entidad ha explorado y presenta avances respecto al lanzamiento de un nuevo producto crediticio bajo metodología grupal, que espera lanzar de manera posterior a la puesta en marcha de su nuevo Sistema Core Bancario, asimismo, uno de los objetivos de acuerdo con su Plan Estratégico 2025-2027 es el de "Diversificar el fondeo de la actividad crediticia de la entidad a través de otras modalidades de financiamiento".
- + En cuanto a productos de ahorro, la entidad ha evidenciado atrasos en la obtención de la autorización por parte del regulador y tiene expectativas para gestionar las cajas de ahorros de sus bancas comunales, las cuales actualmente se manejan desde otras entidades financieras. Piensa retomar el trámite correspondiente, de manera posterior a la instauración de su nuevo Sistema Core, que permite la administración de depósitos. 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, a los que le ha dado continuidad en la gestión 2025.

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. Sin embargo, apunta a una mayor diversificación de productos que le permita retomar un indicador de crecimiento positivo en 2026.
- + 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 de acuerdo a las regulaciones vigentes.

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 ofrecidos por la institución no constituyen una barrera para el acceso de la población objetivo; los servicios de crédito se ajustan a las necesidades de los clientes en términos de plazos, montos y costos.
A nivel general, las garantías exigidas no se consideran limitantes para la accesibilidad a los servicios crediticios. Los clientes pueden respaldar sus créditos mediante garantías personales, prendarias, hipotecarias u otras, según el monto y su perfil de riesgo. La evaluación social, como parte del análisis crediticio, permite identificar las condiciones de vida del cliente y flexibilizar aspectos como tasas de interés, plazos y garantías, dentro de los límites establecidos por las políticas internas de la entidad.

- + A dic-25, 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, una vez se tenga instaurado el nuevo Sistema Core.
- + 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 están adecuadas a las necesidades de la población meta, que muestra un alto grado de satisfacción de acuerdo con los datos de una última encuesta.
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 decrecimiento respecto a la gestión anterior. A dic-25, la tasa de deserción de clientes registra un 26%.

Deserción de clientes	ene.-23	ene.-24	ene.-25
	dic.-23	dic.-24	dic.-25
Tasa de deserción de clientes	32%	30%	26%

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

Intermedia

● ● ●
● ●

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

Intermedia

● ●
● ●
● ●

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

Intermedia

● ●
● ● ●

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

Buena

● ●
● ● ●
● ●
● ● ●
● ●

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

Intermedia

● ●
● ●
●

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

Intermedia

●
● ●
● ●
● ● ●

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.

Débil

●
●
●
●

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.-25
Personal femenino	43.9%
Personal femenino en la Gerencia	0.0%
Tasa de rotación del personal ¹	50.6%
Rendimiento de la cartera	38%
Tasa de interés anual promedio (TIA)	20.4%
Índice de transparencia promedio	97
Tasa de gastos operativos	35.0%
CeR30	0.6%
Retorno sobre patrimonio (ROE)	1.2%
Retorno sobre activo (ROA)	0.2%
Cientes con crédito adicional	0%
ALCANCE	
Cientes activos	1,854
Prestatarios activos	1,854
Ahorristas activos	0
Crecimiento en prestatarios activos	-8%
Crecimiento en cartera activa	-6%
Metodología individual, cartera activa	85%
Metodología individual, préstamos	56%
Metodología Bancos Comunales, cartera activa	15%
Metodología Bancos Comunales, préstamos	44%
Cobertura urbana, cartera activa	74%
Cobertura urbana, clientes	87%
Cobertura rural, cartera activa	26%
Cobertura rural, clientes	13%
Agropecuario, cartera activa	21%
Agropecuario, préstamos	9%
Actividades generadoras de ingresos, cartera activa	76%
Actividades generadoras de ingresos, préstamos	85%
Cartera productiva para microempresas	100%
Préstamos productivos para microempresas	100%
Cartera productiva para PyMEs	0%
Préstamos productivos destinados a las PyMEs	0%
Cientas mujeres, cartera activa	51%
Cientas mujeres	54%
Saldo promedio de préstamo, USD	1,270
Saldo promedio de préstamo / INB pc	29%
Préstamo otorgado promedio, USD ²	1,685
Préstamo otorgado promedio (\$PPA)	3,539
CALIDAD DE LOS SERVICIOS	
Tasa de deserción de clientes	26%

Fuente: encuesta de clientes recientes y SIG. Para mayor antecedente, referirse al anexo 4.

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	BOB	BOB	BOB	BOB	BOB
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	10,204	10,204	10,204	10,204	10,204
Plazo min. (meses)	3	3	3	3	3
Plazo máx. (meses)	24	24	24	24	24
Frecuencia de pago	Mensual	Mensual	Mensual	Mensual	Mensual
Período de gracia	0	0	0	0	0
Garantía	Fondo de garantía . 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.	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	BOB	BOB	BOB	BOB	BOB
Tipo de interés	Sobre saldo	Sobre saldo	Sobre saldo	Sobre saldo	Sobre saldo
Tasa min. 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	10,204	10,204	10,204	10,204	10,204
Plazo min. (meses)	3	3	3	3	3
Plazo máx. (meses)	24	24	24	24	24
Frecuencia de pago	Mensual	Mensual	Mensual	Mensual	Mensual
Período de gracia	0	0			
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	BOB	BOB
Tipo de interés	Sobre saldo	Sobre saldo
Tasa mín. 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	10,204	10,204
Plazo mín. (meses)	3	3
Plazo máx. (meses)	24	24
Frecuencia de pago	Mensual	Mensual
Período de gracia		
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	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

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 (prestatarios)	Núm. prestatarios activos (clientes) / Núm. personal total
Productividad Of.de Cred. (prestatarios)	Número de prestatarios 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 periodo / Número de préstamos otorgados durante el periodo
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	%	374	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)	%	118	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	%	0	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	#	65	Ver 2.1
Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y desarrollo profesional	%	98	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	%	0%	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	#	14	Ver 2.2
Porcentaje de quejas resueltas	%	100	Ver 2.2
Porcentaje de adopción de medidas correctivas	%	0	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	#	36,756	Ver 2.3
Número de sanciones pecuniarias pagadas por incumplimiento de la legislación	#	9	Ver 2.3
Número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación	#	0	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: ^sBB

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

Milán, Junio 2026

Aldo Moauro

Presidente Comité

A MENOS QUE EXISTA UNA RENOVACIÓN 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