

# INFORME SOBRE LOS SERVICIOS FINANCIEROS ORIENTADOS A LA FUNCIÓN SOCIAL

## 2025



 **IMPRO** IFD  
TRANSFORMANDO SUEÑOS EN OPORTUNIDADES





## ÍNDICE

|                                                                                  |    |
|----------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1. INTRODUCCIÓN .....                                                            | 4  |
| 2. OBJETIVOS DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS .....                                  | 6  |
| 2.1. Promover el desarrollo integral para el vivir bien .....                    | 6  |
| 2.2. Facilitar el acceso universal a todos sus servicios .....                   | 6  |
| 2.3. Proporcionar servicios financieros con atención de calidad y calidez .....  | 7  |
| 2.4. Asegurar la continuidad de los servicios ofrecidos .....                    | 7  |
| 2.5. Optimizar tiempos y costos en la entrega de los servicios financieros ..... | 8  |
| 2.6. 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 .....                                                 | 12 |
| 3.4. Crédito Hipotecario de Vivienda .....                                       | 13 |
| 3.5. Crédito de Vivienda Debidamente Garantizado .....                           | 14 |
| 3.6. Crédito de Consumo .....                                                    | 15 |
| 4. SERVICIOS .....                                                               | 17 |
| 4.1. Cobros de bonos estatales .....                                             | 17 |
| 4.2. Pago de servicios .....                                                     | 18 |
| 5. PUNTO DE ATENCIÓN .....                                                       | 20 |



## 1. INTRODUCCIÓN

*La Función Social constituye uno de los pilares fundamentales del sistema financiero boliviano, orientando la prestación de servicios financieros hacia la promoción del desarrollo económico y social de la población. En este marco, la Ley N.º 393 de Servicios Financieros establece que las entidades financieras deben contribuir al desarrollo integral del país mediante la provisión de productos y servicios accesibles, inclusivos y adecuados a las necesidades de los diferentes sectores de la población.*

*En concordancia con estos lineamientos, IMPRO IFD desarrolla sus actividades bajo un enfoque orientado a la inclusión financiera, la generación de oportunidades económicas y el fortalecimiento de las condiciones de vida de sus clientes. A través de su oferta de productos y servicios financieros, la institución busca facilitar el acceso al financiamiento y promover el desarrollo de actividades productivas, comerciales, agropecuarias y habitacionales, contribuyendo al bienestar de las comunidades donde tiene presencia.*

*El presente informe expone los principales productos y servicios financieros ofrecidos por IMPRO IFD durante la gestión 2025, destacando su contribución al cumplimiento de los objetivos de Función Social establecidos por la normativa vigente. Asimismo, presenta las acciones desarrolladas por la institución para fortalecer la inclusión financiera y generar un impacto positivo en el desarrollo económico y social de la población atendida.*



## 2. OBJETIVOS DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS

En cumplimiento de la normativa emitida por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), los servicios financieros deben orientarse al cumplimiento de una función social que contribuya al desarrollo económico y social de la población. En este marco, la Recopilación de Normas para Servicios Financieros (Libro Décimo, Título I, Capítulo I, Sección 2) establece los objetivos que deben guiar la prestación de servicios financieros. Durante la gestión 2025, IMPRO IFD desarrolló sus actividades en concordancia con dichos lineamientos, promoviendo el acceso inclusivo, responsable y sostenible a los servicios financieros.

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



IMPRO IFD continuó impulsando el acceso a servicios financieros orientados principalmente al financiamiento de actividades productivas y al fortalecimiento de emprendimientos, contribuyendo al desarrollo económico de sus clientes y sus familias. A través de sus productos crediticios, la institución apoyó iniciativas que promueven la generación de ingresos, la inclusión financiera y la mejora de las condiciones de vida de los sectores atendidos, especialmente de aquellos con acceso limitado al sistema financiero tradicional.

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

C Durante la gestión 2025, IMPRO IFD mantuvo su compromiso con la inclusión financiera, promoviendo el acceso equitativo a sus productos y servicios para todos los segmentos de la población. La institución continuó implementando medidas destinadas a reducir barreras de acceso y fortalecer las condiciones de atención para personas adultas mayores, personas con

discapacidad y otros grupos en situación de vulnerabilidad, favoreciendo una atención accesible e inclusiva.

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

La atención al cliente se mantuvo como uno de los pilares fundamentales de la gestión institucional. IMPRO IFD promovió una cultura de servicio basada en el respeto, la transparencia y la orientación permanente al cliente, procurando brindar una atención eficiente, oportuna y personalizada. Asimismo, la institución continuó fortaleciendo sus procesos internos para responder de manera adecuada a las necesidades y expectativas de los consumidores financieros.



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



IMPRO IFD desarrolló sus operaciones priorizando la continuidad y estabilidad de los servicios financieros ofrecidos a sus clientes. Para ello, mantuvo mecanismos de control, gestión de riesgos y planes de contingencia que permitieron garantizar la prestación de servicios de manera ininterrumpida, contribuyendo a preservar la confianza de los consumidores financieros y la sostenibilidad institucional.

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

Con el propósito de mejorar la eficiencia operativa, IMPRO IFD continuó evaluando y fortaleciendo sus procesos internos, identificando oportunidades de mejora que permitieran optimizar tiempos de atención y recursos institucionales. Estas acciones contribuyeron a brindar servicios más ágiles y eficientes, generando beneficios tanto para la institución como para sus clientes.



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



En el marco de su función social, IMPRO IFD promovió el uso responsable, informado y seguro de los servicios financieros mediante actividades de educación financiera dirigidas a sus clientes y usuarios. A través de estas acciones, la institución fortaleció los conocimientos y capacidades financieras de la población, contribuyendo a una adecuada toma de decisiones y al aprovechamiento de los beneficios que ofrecen los productos y servicios financieros.



### 3. PRODUCTOS



Durante la gestión 2025, IMPRO IFD mantuvo una oferta de productos financieros orientada a promover la inclusión financiera y el desarrollo económico de los sectores tradicionalmente excluidos del sistema financiero formal. En el marco de su función social, la institución continuó facilitando el acceso a financiamiento para

actividades productivas, comerciales y agropecuarias, contribuyendo al fortalecimiento de los emprendimientos y unidades económicas de sus clientes. Los productos financieros ofrecidos por IMPRO IFD fueron diseñados considerando las características y necesidades de los diferentes segmentos de la población atendida, priorizando el acceso equitativo a los servicios financieros, la generación de oportunidades económicas y el fortalecimiento de la capacidad productiva de los sectores de menores ingresos. A continuación, se describen los principales productos financieros ofrecidos por la institución durante la gestión 2025.

#### 3.1. Microcrédito

El Microcrédito constituye uno de los principales productos financieros de IMPRO IFD y está dirigido a personas naturales y jurídicas que desarrollan actividades económicas de pequeña y mediana escala. Su finalidad es financiar capital de operación, inversión y otras necesidades vinculadas al desarrollo de actividades productivas, comerciales y de servicios, considerando como fuente principal de pago los ingresos generados por dichas actividades. Durante la gestión 2025, este producto permitió fortalecer el acceso al



financiamiento de sectores con acceso limitado a la banca tradicional, contribuyendo a la generación de ingresos, el fortalecimiento de emprendimientos y el desarrollo de actividades económicas que dinamizan las economías locales. Asimismo, el Microcrédito continuó apoyando el cumplimiento de los objetivos de Función Social establecidos por la normativa vigente, promoviendo la inclusión financiera y facilitando oportunidades de crecimiento económico para los clientes atendidos por la institución.



### 3.2. Microcrédito Agropecuario



El Microcrédito Agropecuario está destinado al financiamiento de actividades relacionadas con la producción agrícola, pecuaria y otras actividades conexas desarrolladas por productores rurales. Este producto contempla el financiamiento de capital de operación, inversión, adquisición de activos productivos,

transformación y comercialización de la producción, contribuyendo al fortalecimiento de las actividades económicas del sector agropecuario. Durante la gestión 2025, IMPRO IFD continuó apoyando a productores rurales mediante el acceso a financiamiento adaptado a las particularidades de los ciclos productivos agropecuarios. Esta modalidad de crédito permitió fortalecer la capacidad productiva de los beneficiarios, fomentar la



producción nacional y contribuir al desarrollo económico de las comunidades rurales donde la institución tiene presencia. A través de este producto, IMPRO IFD reafirmó su compromiso con el desarrollo sostenible del sector agropecuario y con la inclusión financiera de productores que requieren soluciones crediticias acordes a sus necesidades productivas.

### 3.3. Crédito Banca Comunal

El Crédito Banca Comunal está orientado a grupos organizados de personas que acceden al financiamiento mediante un sistema de garantía solidaria, permitiendo que sus integrantes desarrollen o fortalezcan actividades productivas y comerciales. Este producto constituye una herramienta fundamental para



ampliar el acceso a servicios financieros de sectores que enfrentan mayores dificultades para cumplir los requisitos exigidos por el sistema financiero tradicional. Durante la gestión 2025,

el Crédito Banca Comunal continuó beneficiando principalmente a mujeres emprendedoras y pequeños productores, promoviendo la generación de ingresos, el fortalecimiento de unidades económicas familiares y el desarrollo de iniciativas productivas en distintos sectores económicos. A través de esta metodología, IMPRO IFD fortaleció su contribución a la inclusión financiera y al desarrollo económico local, facilitando el acceso a recursos financieros a grupos

tradicionalmente excluidos y promoviendo la participación activa de sus beneficiarios en actividades generadoras de ingresos.

### 3.4. Crédito Hipotecario de Vivienda



El Crédito Hipotecario de Vivienda está dirigido a personas naturales, tanto asalariadas como independientes, y tiene como finalidad facilitar el acceso a financiamiento destinado a la adquisición, construcción, ampliación y mejora de vivienda, así como a la compra de terrenos y otras soluciones habitacionales contempladas por la institución. Durante la

gestión 2025, este producto continuó contribuyendo al mejoramiento de las condiciones de vida de las familias beneficiarias, promoviendo el acceso a una vivienda adecuada y fortaleciendo la estabilidad económica y social de los hogares atendidos. Asimismo, permitió ampliar las oportunidades de financiamiento para clientes que requieren recursos destinados a satisfacer necesidades habitacionales de largo plazo. A través de este producto, IMPRO IFD reafirmó su compromiso con el cumplimiento de su función social, facilitando el acceso a servicios financieros orientados a mejorar la



calidad de vida de la población y promoviendo mayores oportunidades de desarrollo para las familias bolivianas, especialmente en sectores con acceso limitado al financiamiento habitacional.

### 3.5. Crédito de Vivienda Debidamente Garantizado

El Crédito de Vivienda Debidamente Garantizado está orientado a personas naturales, asalariadas o independientes, y tiene como objetivo financiar la adquisición, construcción, ampliación y mejora de vivienda mediante esquemas de financiamiento respaldados por garantías aceptadas por la institución. Durante la gestión 2025, este producto



permitió ampliar las alternativas de acceso al financiamiento habitacional para diferentes segmentos de la población, facilitando el acceso a recursos destinados a la consolidación de patrimonio familiar y al mejoramiento de las condiciones de vivienda. Su implementación



contribuyó al cumplimiento de los objetivos de Función Social de IMPRO IFD al promover el acceso inclusivo a servicios financieros destinados a satisfacer necesidades habitacionales y mejorar el bienestar de los clientes atendidos. De esta manera, la institución fortaleció su aporte al desarrollo social y económico de las familias beneficiarias, favoreciendo una mayor inclusión financiera y mejores condiciones de vida.

### 3.6. Crédito de Consumo

El Crédito de Consumo es un producto financiero destinado a atender diversas necesidades personales y familiares de los clientes, mediante el otorgamiento de recursos de libre disponibilidad. Este financiamiento puede ser utilizado para la adquisición de bienes, pago de servicios, gastos de educación, emergencias, viajes u otros requerimientos que



contribuyan al bienestar de los beneficiarios. Durante la gestión 2025, este producto permitió a los clientes acceder a financiamiento oportuno para cubrir necesidades que no necesariamente se encuentran vinculadas a actividades productivas, constituyéndose en una alternativa accesible para mejorar su calidad de vida y afrontar requerimientos económicos de corto y mediano plazo. A través de este producto, IMPRO IFD fortaleció su compromiso



con la inclusión financiera, brindando acceso a servicios financieros a personas que requieren soluciones de financiamiento flexibles y adaptadas a sus necesidades particulares. De esta manera, la institución contribuyó al bienestar económico de sus clientes y al cumplimiento de los objetivos de Función Social establecidos por la normativa vigente.



## 4. SERVICIOS

Los servicios ofrecidos por IMPRO IFD complementan su oferta de productos financieros y constituyen un mecanismo importante para fortalecer la inclusión financiera y facilitar el acceso de la población a servicios de interés social. A través de estos servicios, la institución contribuye a mejorar la atención de las necesidades cotidianas de sus clientes y usuarios, promoviendo soluciones accesibles, oportunas y alineadas con su compromiso de Función Social.

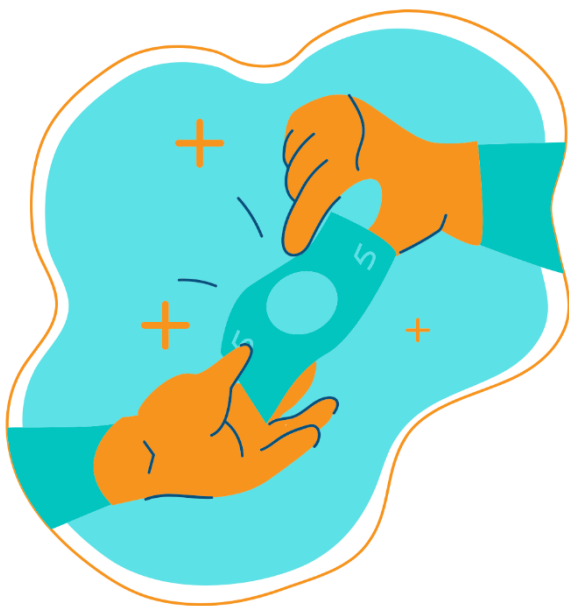
### 4.1. Cobros de bonos estatales

IMPRO IFD presta el servicio de pago de bonos estatales, facilitando el acceso de la población a programas de apoyo social implementados por el Estado. Entre estos se encuentran beneficios dirigidos a estudiantes, adultos mayores y mujeres gestantes, contribuyendo al acceso oportuno de recursos destinados a mejorar las condiciones de vida de los sectores más vulnerables de la población.

Durante la gestión 2025, este servicio permitió acercar los beneficios sociales a los usuarios mediante la red de atención de la institución, favoreciendo la inclusión financiera y fortaleciendo el acceso de la población a mecanismos formales de atención y servicios financieros. A través de esta prestación, IMPRO IFD reafirmó su compromiso con la Función Social, contribuyendo a la distribución eficiente de beneficios sociales y al fortalecimiento de la atención de sectores prioritarios de la población.



#### 4.2. Pago de servicios



IMPRO IFD brinda el servicio de pago de servicios a través de sus agencias, permitiendo a los usuarios realizar transacciones relacionadas con servicios básicos y otros pagos autorizados mediante canales seguros y accesibles. Durante la gestión 2025, este servicio contribuyó a facilitar el cumplimiento de obligaciones y necesidades cotidianas de los usuarios, ampliando las opciones de atención disponibles y fortaleciendo el

acceso de la población a servicios complementarios en un mismo punto de atención. La prestación de este servicio permitió a IMPRO IFD continuar promoviendo la inclusión financiera y el acceso a servicios de calidad, generando mayores facilidades para los usuarios y fortaleciendo su aporte al desarrollo económico y social de las comunidades donde tiene presencia.



## 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](mailto:impro@improifd.org.bo)

Web: [www.improifd.org.bo](http://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](mailto:ielalto@improifd.org.bo)

#### Oficinas Rurales

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

Teléfono: 67734354 - 69709809

Localidad Achacachi: Calle Yanacocha N° 117

Teléfono: 70166272 - 78978602

LA PAZ - BOLIVIA