



# Informe sobre los servicios financieros orientados a la Función Social

## IMPRO

Gestión 2022





## Contenido

<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>2</b>
<b>1. OBJETIVOS DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS .....</b>	<b>3</b>
<b>1. PRODUCTOS .....</b>	<b>4</b>
<b>2. SERVICIOS .....</b>	<b>11</b>

## INTRODUCCIÓN

El Estado, con la finalidad de ejercer la dirección integral del desarrollo económico, así como administrará los recursos naturales orientándolos a construir una economía de base productiva ha delineado políticas financieras orientadas a transformar el sistema financiero con una acentuación de criterios de equidad, bajo la priorización de las demandas de sectores excluidos a acceso de servicios financieros.

La Ley N° 393 de Servicios Financieros deja claramente establecida que los servicios financieros deben cumplir la función social de contribuir al logro de los objetivos de desarrollo integral del país, así como a disminuir los niveles de pobreza y exclusión económica y social. Sin embargo, la adopción y cumplimiento de la función social no se espera que sea automática ni un simple añadido a la actividad económica de las entidades financieras, sino que más bien forme parte de una cultura organizacional que involucre a los objetivos estratégicos, las políticas y la estructura de valores de estas entidades.

Esta normativa ha abierto un nuevo camino para las entidades de intermediación financiera para constituir herramientas sociales de alto impacto, mediante el cumplimiento de la función social que permita mejorar la economía y brindar mayores oportunidades, mejorando la calidad de vida de los consumidores financieros.

Dando cumplimiento a las normativas establecidas por la entidad reguladora (ASFI), se ha implementado en IMPRO IFD lineamientos adecuados que enmarcan procesos para el cumplimiento de la Función Social. Es por ello que el presente informe, expone los productos y servicios financieros implementados al 31 de diciembre de 2022 y la forma en que ellos cumplen un rol social de mejora de las condiciones de la sociedad y permiten la inclusión financiera de los sectores más vulnerables de la población boliviana



## 1. OBJETIVOS DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS

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

**Promover el desarrollo integral para el vivir bien:** Contribuir a que la sociedad tenga mayores oportunidades de acceso a recursos (microcréditos) con fines de inversión productiva y vivienda, que aportan al desarrollo integral de la población, coadyuvando al logro de los objetivos de desarrollo económico y social del país;

**Facilitar el acceso universal a todos sus servicios:** En cuanto a promover el acceso universal a todos sus servicios, con trato equitativo, sin discriminación y con amplia cobertura, con base en las disposiciones que emita el Órgano Ejecutivo mediante Decreto Supremo, de acuerdo a lo establecido en el Artículo 112 de la LSF. Asimismo, la entidad supervisada debe adecuar la infraestructura de sus puntos de atención financiera y modalidades de acceso a financiamiento, para determinados sectores de la población, como ser, personas con discapacidad, personas adultas mayores y otros, según lo establecido en las disposiciones legales y normativas vigentes;

**Proporcionar servicios financieros con atención de calidad y calidez:** Los servicios financieros que presta la entidad supervisada deben cumplir con criterios de calidad y calidez, además de ser estructurados con orientación hacia el consumidor financiero, considerando la atención preferente a personas con discapacidad, mujeres en etapa de gestación, personas con bebés y niños hasta la edad parvularia, así como personas adultas mayores;

**Asegurar la continuidad de los servicios ofrecidos:** La entidad supervisada debe contar con políticas y planes de sostenibilidad y continuidad de los servicios y productos financieros que presta, en todo momento y bajo distintos escenarios alternativos, que contemplen estándares de seguridad y confiabilidad, con el objeto de evitar daños y perjuicios a los consumidores financieros;

**Optimizar tiempos y costos en la entrega de los servicios financieros:** Los servicios financieros deben ser proporcionados a los consumidores financieros considerando la normativa vigente y velando porque la atención sea brindada con eficiencia, economía y eficacia. Para este propósito, la entidad supervisada velará por el continuo mejoramiento de sus procesos y procedimientos, a partir de un diagnóstico periódico y la definición de metas de mejora de procesos;

**Informar a los consumidores financieros acerca de la manera de utilizar con eficiencia y seguridad los servicios financieros:** La entidad supervisada debe exponer y difundir información clara, comprensible, exacta y veraz para el consumidor financiero, concerniente a los productos o servicios financieros que ésta oferta, de forma complementaria a los programas de educación financiera que se realicen, en el marco de lo establecido en el Reglamento de Protección del Consumidor de Servicios Financieros. La entidad supervisada debe ofertar al consumidor financiero, servicios y productos cuyas condiciones de operación y seguridad sean comprendidas por éste.



# 1. PRODUCTOS





## MICROCRÈDITO

<p><b>Descripción del producto</b></p>	<p>Crédito otorgado a una persona natural o jurídica, con el objeto de financiar actividades económicas de pequeña y mediana escala, cuya fuente principal de pago la constituye el producto de las ventas e ingresos generados por dichas actividades.</p>
<p><b>Objetivos de Función Social al que responde</b></p>	<p>La finalidad del presente crédito es fomentar el desarrollo de la producción nacional, mediante el financiamiento a pequeñas y medianas empresas, brindándoles la opción de planes de pagos trimestrales, semestrales o de otra índole, de acuerdo con las necesidades del cliente y su actividad económica; con ello se fortalece los objetivos de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Promover el desarrollo integral para el vivir bien:</b> generando oportunidades de acceso a financiamiento para el fortalecimiento económico a su empresa</li> <li>• <b>Proporcionar servicios financieros con atención de calidad y calidez:</b> se desarrollan procesos formativos a los funcionarios con la finalidad de fortalecer sus conocimientos y brindar procesos de calidad y calidez</li> <li>• <b>Asegurar la continuidad de los servicios ofrecidos:</b> periódicamente se realiza la revisión de políticas que aseguran que los productos entregados sean de forma adecuada y oportuna</li> <li>• <b>Optimizar tiempos y costos en la entrega de servicios financieros:</b> periódicamente se realiza la revisión y mediciones de procesos que aseguran que los productos entregados sean de forma adecuada y oportuna</li> <li>• <b>Informar a los consumidores financieros acerca de la manera de utilizar con eficiencia y seguridad los servicios financieros:</b> mediante el desarrollo de procesos de educación financiera se brinda información a los clientes y usuarios acerca de un adecuado uso de los servicios financieros</li> <li>• <b>Realizar acciones contra la pobreza:</b> el producto está diseñado para el acceso a financiamientos de personas que se encuentran en los identificados en pobreza extrema y moderada, para ello se implementó el análisis de impacto social de cada uno de los clientes que opten por el crédito</li> <li>• <b>Facilitar el acceso universal a todos sus servicios:</b> las instalaciones de las agencias cumplen con los requisitos solicitados por la entidad reguladora, así también se han generado procesos de formación al personal con la finalidad de asegurar una adecuada atención al cliente</li> </ul>





## MICROCRÉDITO AGROPECUARIO

<p><b>Descripción del producto</b></p>	<p>El crédito agropecuario tiene por objeto apoyar todas las actividades de siembra y producción agropecuaria en general, ganadería y obtención de productos de origen animal, incluidas las actividades avícolas, apícolas y cunícolas; y la comercialización y los servicios relacionados con las actividades agropecuarias, siempre que sean realizados por el mismo productor</p>
<p><b>Objetivos de Función Social al que responde</b></p>	<p>Se desea incentivar a la producción nacional de áreas rurales, mediante el financiamiento de las actividades del sector agrícola y pecuario en las etapas de producción, transformación y comercialización como para la compra de activos, ya sea para capital de inversiones y/o capital de operaciones. Mejorando las condiciones de quienes se dedican a estas actividades, permitiendo flexibilidad en las garantías y plazos según las temporalidades de su negocio.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Promover el desarrollo integral para el vivir bien:</b> generando oportunidades de acceso a financiamiento para el fortalecimiento económico a su empresa</li> <li>• <b>Proporcionar servicios financieros con atención de calidad y calidez:</b> se desarrollan procesos formativos a los funcionarios con la finalidad de fortalecer sus conocimientos y brindar procesos de calidad y calidez</li> <li>• <b>Asegurar la continuidad de los servicios ofrecidos:</b> periódicamente se realiza la revisión de políticas que aseguran que los productos entregados sean de forma adecuada y oportuna</li> <li>• <b>Optimizar tiempos y costos en la entrega de servicios financieros:</b> periódicamente se realiza la revisión y mediciones de procesos que aseguran que los productos entregados sean de forma adecuada y oportuna</li> <li>• <b>Informar a los consumidores financieros acerca de la manera de utilizar con eficiencia y seguridad los servicios financieros:</b> mediante el desarrollo de procesos de educación financiera se brinda información a los clientes y usuarios acerca de un adecuado uso de los servicios financieros</li> <li>• <b>Realizar acciones contra la pobreza:</b> el producto está diseñado para el acceso a financiamientos de personas que se encuentran en los identificados en pobreza extrema y moderada, para ello se implementó el análisis de impacto social de cada uno de los clientes que opten por el crédito</li> <li>• <b>Facilitar el acceso universal a todos sus servicios:</b> las instalaciones de las agencias cumplen con los requisitos solicitados por la entidad reguladora, así también se han generado procesos de formación al personal con la finalidad de asegurar una adecuada atención al cliente</li> </ul>



## CRÉDITO BANCA COMUNAL

<p><b>Descripción del producto</b></p>	<p>Se otorga créditos a un grupo de personas organizadas para el manejo de recursos, principalmente a mujeres emprendedoras con ideas innovadoras, pero sin acceso al crédito porque no pueden cumplir con todos los requisitos que solicitan las instituciones bancarias; este grupo de personas asume la garantía solidaria mancomunada e indivisible.</p>
<p><b>Objetivos de Función Social al que responde</b></p>	<p>Diseñado principalmente para personas de bajos ingresos, tienen acceso a las microfinanzas incluso si no tienen los activos necesarios para obtener un préstamo en un banco tradicional. Promueve la inclusión financiera y las familias de bajos recursos que buscan mejorar su calidad de vida.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Promover el desarrollo integral para el vivir bien:</b> generando oportunidades de acceso a financiamiento para el fortalecimiento económico a su empresa</li> <li>• <b>Proporcionar servicios financieros con atención de calidad y calidez:</b> se desarrollan procesos formativos a los funcionarios con la finalidad de fortalecer sus conocimientos y brindar procesos de calidad y calidez</li> <li>• <b>Asegurar la continuidad de los servicios ofrecidos:</b> periódicamente se realiza la revisión de políticas que aseguran que los productos entregados sean de forma adecuada y oportuna</li> <li>• <b>Optimizar tiempos y costos en la entrega de servicios financieros:</b> periódicamente se realiza la revisión y mediciones de procesos que aseguran que los productos entregados sean de forma adecuada y oportuna</li> <li>• <b>Informar a los consumidores financieros acerca de la manera de utilizar con eficiencia y seguridad los servicios financieros:</b> mediante el desarrollo de procesos de educación financiera se brinda información a los clientes y usuarios acerca de un adecuado uso de los servicios financieros</li> <li>• <b>Realizar acciones contra la pobreza:</b> el producto está diseñado para el acceso a financiamientos de personas que se encuentran en los identificados en pobreza extrema y moderada, para ello se implementó el análisis de impacto social de cada uno de los clientes que opten por el crédito</li> <li>• <b>Facilitar el acceso universal a todos sus servicios:</b> las instalaciones de las agencias cumplen con los requisitos solicitados por la entidad reguladora, así también se han generado procesos de formación al personal con la finalidad de asegurar una adecuada atención al cliente</li> </ul>





## CRÉDITO DE HIPOTECARIO DE VIVIENDA

<p><b>Descripción del producto</b></p>	<p>Es el crédito otorgado a personas naturales asalariadas y no asalariadas (actividad independiente) destinado a anticrético de inmueble destinado a vivienda.</p>
<p><b>Objetivos de Función Social al que responde</b></p>	<p>El crédito está destinado a brindar financiamiento continuo para mejoramiento gradual o construcción de vivienda, adquisición de terrenos, compra de casa, apartamento o condominio, permitiendo frecuencia de pago de acuerdo a la actividad económica para mejorar la situación de calidad de vida de las personas a través de un mejor apoyo habitacional. Este aspecto cobra aún más importancia en las zonas rurales donde el acceso a estas condiciones es limitado.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Proporcionar servicios financieros con atención de calidad y calidez:</b> se desarrollan procesos formativos a los funcionarios con la finalidad de fortalecer sus conocimientos y brindar procesos de calidad y calidez</li> <li>• <b>Asegurar la continuidad de los servicios ofrecidos:</b> periódicamente se realiza la revisión de políticas que aseguran que los productos entregados sean de forma adecuada y oportuna</li> <li>• <b>Optimizar tiempos y costos en la entrega de servicios financieros:</b> periódicamente se realiza la revisión y mediciones de procesos que aseguran que los productos entregados sean de forma adecuada y oportuna</li> <li>• <b>Informar a los consumidores financieros acerca de la manera de utilizar con eficiencia y seguridad los servicios financieros:</b> mediante el desarrollo de procesos de educación financiera se brinda información a los clientes y usuarios acerca de un adecuado uso de los servicios financieros</li> <li>• <b>Realizar acciones contra la pobreza:</b> el producto está diseñado para el acceso a financiamientos de personas que se encuentran en los identificados en pobreza extrema y moderada, para ello se implementó el análisis de impacto social de cada uno de los clientes que opten por el crédito</li> <li>• <b>Facilitar el acceso universal a todos sus servicios:</b> las instalaciones de las agencias cumplen con los requisitos solicitados por la entidad reguladora, así también se han generado procesos de formación al personal con la finalidad de asegurar una adecuada atención al cliente</li> </ul>



## CRÉDITO DE VIVIENDA DEVIDAMENTE GARANTIZADO

<p><b>Descripción del producto</b></p>	<p>Es el crédito otorgado a personas naturales asalariadas y no asalariadas (actividad independiente) destinado a anticrético de inmueble destinado a vivienda, con diversidad de garantía para el financiamiento.</p>
<p><b>Objetivos de Función Social al que responde</b></p>	<p>El crédito está destinado a brindar financiamiento continuo para mejoramiento gradual o construcción de vivienda, adquisición de terrenos, compra de casa, apartamento o condominio, permitiendo frecuencia de pago de acuerdo a la actividad económica para mejorar la situación de calidad de vida de las personas a través de un mejor apoyo habitacional. Este aspecto cobra aún más importancia en las zonas rurales donde el acceso a estas condiciones es limitado.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Proporcionar servicios financieros con atención de calidad y calidez:</b> se desarrollan procesos formativos a los funcionarios con la finalidad de fortalecer sus conocimientos y brindar procesos de calidad y calidez</li> <li>• <b>Asegurar la continuidad de los servicios ofrecidos:</b> periódicamente se realiza la revisión de políticas que aseguran que los productos entregados sean de forma adecuada y oportuna</li> <li>• <b>Optimizar tiempos y costos en la entrega de servicios financieros:</b> periódicamente se realiza la revisión y mediciones de procesos que aseguran que los productos entregados sean de forma adecuada y oportuna</li> <li>• <b>Informar a los consumidores financieros acerca de la manera de utilizar con eficiencia y seguridad los servicios financieros:</b> mediante el desarrollo de procesos de educación financiera se brinda información a los clientes y usuarios acerca de un adecuado uso de los servicios financieros</li> <li>• <b>Realizar acciones contra la pobreza:</b> el producto está diseñado para el acceso a financiamientos de personas que se encuentran en los identificados en pobreza extrema y moderada, para ello se implementó el análisis de impacto social de cada uno de los clientes que opten por el crédito</li> <li>• <b>Facilitar el acceso universal a todos sus servicios:</b> las instalaciones de las agencias cumplen con los requisitos solicitados por la entidad reguladora, así también se han generado procesos de formación al personal con la finalidad de asegurar una adecuada atención al cliente</li> </ul>



## CRÉDITO CONSUMO

<p><b>Descripción del producto</b></p>	<p>Es un monto en dinero de libre disposición, que otorga la Entidad para la adquisición de bienes o pago de servicios, y que normalmente es pactado para ser pagado en el corto o mediano plazo</p>
<p><b>Objetivos de Función Social al que responde</b></p>	<p>Este crédito cuenta con la ventaja de poder ser dispuesto por la clientela para cualquier evento, viajes de urgencia, compra de material para su negocio, material escolar para su familia o cualquier otra necesidad que pueda surgir sin limitantes por parte de la entidad en su disposición. Este crédito apoya al cliente en caso de que los otros tipos de crédito no satisfagan sus necesidades o por algún motivo no puedan respaldarse con las garantías necesarias en casos específicos.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Proporcionar servicios financieros con atención de calidad y calidez:</b> se desarrollan procesos formativos a los funcionarios con la finalidad de fortalecer sus conocimientos y brindar procesos de calidad y calidez</li> <li>• <b>Asegurar la continuidad de los servicios ofrecidos:</b> periódicamente se realiza la revisión de políticas que aseguran que los productos entregados sean de forma adecuada y oportuna</li> <li>• <b>Optimizar tiempos y costos en la entrega de servicios financieros:</b> periódicamente se realiza la revisión y mediciones de procesos que aseguran que los productos entregados sean de forma adecuada y oportuna</li> <li>• <b>Informar a los consumidores financieros acerca de la manera de utilizar con eficiencia y seguridad los servicios financieros:</b> mediante el desarrollo de procesos de educación financiera se brinda información a los clientes y usuarios acerca de un adecuado uso de los servicios financieros</li> <li>• <b>Facilitar el acceso universal a todos sus servicios:</b> las instalaciones de las agencias cumplen con los requisitos solicitados por la entidad reguladora, así también se han generado procesos de formación al personal con la finalidad de asegurar una adecuada atención al cliente</li> </ul>



## 2. SERVICIOS





## COBRO DE BONOS ESTATALES

<p><b>Descripción del producto</b></p>	<p>La Política de Protección Social y Desarrollo Integral Comunitario fue implementado con el objetivo de erradicar la pobreza extrema y la exclusión de las personas, familias y comunidades, con medidas tanto estructurales como de acción inmediata; por ello entre la variedad de programas que tienen se identifican:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Bono Juancito Pinto (incentiva la matriculación y reducen la inasistencia y la deserción escolar)</li> <li>- Renta Dignidad (pago mensual, universal y vitalicio a las personas de 60 años o más, permitir a nuestros Adultos Mayores una vejez digna, con calidad y calidez humana)</li> <li>- Bono Juan Azurduy (incentivo económico para mujeres gestantes condicionado al cumplimiento de 4 controles prenatales, parto institucional y control post parto)</li> </ul> <p>Estos cobros o pagos son efectuados en cajas a sola presentación de los documentos solicitados</p>
<p><b>Objetivos de Función Social al que responde</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Asegurar la continuidad de los servicios ofrecidos:</b> periódicamente se realiza la revisión de políticas que aseguran que los productos entregados sean de forma adecuada y oportuna</li> <li>• <b>Optimizar tiempos y costos en la entrega de servicios financieros:</b> periódicamente se realiza la revisión y mediciones de procesos que aseguran que los productos entregados sean de forma adecuada y oportuna</li> <li>• <b>Facilitar el acceso universal a todos sus servicios:</b> las instalaciones de las agencias cumplen con los requisitos solicitados por la entidad reguladora, así también se han generado procesos de formación al personal con la finalidad de asegurar una adecuada atención al cliente</li> </ul>



## PAGO DE SERVICIOS

<b>Descripción del producto</b>	<p>En las Agencias para la atención de clientes o usuarios están disponibles los servicios financieros auxiliares como servicios básicos y otros que benefician al cliente o usuario, como ser: TIGO (MULTI SEVICIOS), SEGIP, EPSAS, SIRIO, YAMBAL, SOAT</p> <p>Las agencias cuentan con la infraestructura adecuada para brindar seguridad, para personas con discapacidad, atención preferente a mujeres en etapa de gestación, personas con bebés y niños hasta la edad parvularia y para adultos mayores.</p> <p>Todos los servicios financieros descritos son brindados por el personal en el marco de los valores institucionales y aplicando lo citado en la misión institucional con excelencia y calidez.</p>
<b>Objetivos de Función Social al que responde</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Asegurar la continuidad de los servicios ofrecidos:</b> periódicamente se realiza la revisión de políticas que aseguran que los productos entregados sean de forma adecuada y oportuna</li><li>• <b>Optimizar tiempos y costos en la entrega de servicios financieros:</b> periódicamente se realiza la revisión y mediciones de procesos que aseguran que los productos entregados sean de forma adecuada y oportuna</li><li>• <b>Facilitar el acceso universal a todos sus servicios:</b> las instalaciones de las agencias cumplen con los requisitos solicitados por la entidad reguladora, así también se han generado procesos de formación al personal con la finalidad de asegurar una adecuada atención al cliente.</li></ul>