



INFORME ANUAL DE SERVICIOS ORIENTADOS A LA FUNCIÓN SOCIAL

GESTIÓN 2024

1. Introducción

La Ley de Servicios Financieros N°393 establece la obligatoriedad para las entidades financieras reguladas, de constituirse en agentes que promuevan la Función Social para mejorar la economía y brindar mayores oportunidades a la población.

En cumplimiento a la normativa regulatoria, IDEPRO IFD expone en este reporte, los datos e indicadores de los productos y servicios financieros implementados al 31 de diciembre de 2024 y detalla la forma en que ellos cumplen la función social, a fin de coadyuvar a la mejora de la sociedad y la inclusión financiera y digital de los sectores más vulnerables de la población boliviana.

Durante la gestión 2024, se produce otro paso estratégico para IDEPRO IFD, la fusión por absorción de SEMBRAR SARTAWI IFD. Esta fusión tuvo el propósito de sumar recursos y capacidades para fortalecer los servicios, ampliar su alcance y consolidar una cartera más diversa, a fin de potenciar el impacto en la comunidad y ofrecer una mejor atención a la clientela a través de una oferta innovadora y digital que desencadene una mejor experiencia cliente.

2. Marco estratégico de la oferta institucional

Durante la gestión 2024, se implementó el Plan de Estabilización, el cual estuvo enfocado en mantener los resultados positivos, a través del crecimiento de la cartera comercial y productiva con calidad, y estabilización de la cartera correspondiente a banca comunal, además del fortalecimiento de la institución a través de la presencia en el mercado de valores, crecimiento del saldo de captaciones del público, un adecuado manejo de la deuda con acreedores internacionales y una gestión estratégica de los recursos humanos, todo esto en un contexto post fusión y un entorno económico adverso.

Los Enfoques Centrales de Gestión definidos en el Plan Estratégico Institucional 2021-2023, se mantuvieron vigentes en el Plan de Estabilización aplicado en 2024, según el siguiente esquema:



El Plan de Estabilización fue la base para estructurar la Política de Créditos, la Política de Captaciones del Público y el Plan Anual de Negocios.

Las Política de Créditos definió los productos crediticios que permitieron atender las necesidades de financiamiento de los distintos segmentos que constituyen la clientela.

La Política de Captaciones del Público, estableció los lineamientos para la captación de recursos financieros mediante Cajas de ahorro y Depósitos a Plazo Fijo que contribuyan al cumplimiento de los objetivos estratégicos institucionales.

2.1. Misión

“Contribuir a la inclusión financiera y al desarrollo de empresarias y empresarios de la microempresa, a través de soluciones financieras innovadoras”.

2.2. Visión

“Ser una Institución Financiera de Desarrollo reconocida por su solidez, confiabilidad y liderazgo en inclusión financiera, social y transformación digital”.

2.3 Objetivos Estratégicos de la Gestión

El Plan de Estabilización 2024 establece cinco enfoques centrales de gestión, que junto con los lineamientos transversales configuran el marco de los objetivos estratégicos para el periodo, de acuerdo al siguiente esquema:



2.4 Orientaciones de Política Plan Anual de Negocios 2024

Resultado del diagnóstico del entorno, así como de la Institución y tomando las estrategias definidas en la Estrategia Macro Institucional para el periodo 2021-2023, el Directorio estableció las siguientes orientaciones de política para la gestión 2024:

LINEAS DE ACCIÓN - FINANZAS	
1. Mantener resultados positivos	Mantener estabilidad en rendimiento de cartera por producto. En función a ajuste de tasas activas y reconocimiento de moneda funcional
	Adecuado control y gestión de la cartera en riesgo.
	Minimizar impacto de comisiones por transferencias al exterior.
	Control estricto de costo operativo
2. Fortalecer presencia en el mercado de valores	Incrementar emisiones con pagarés bursátiles y bonos subordinados. Deuda subordinada con tasa indexada
	Incrementar exposición con Fondos de Inversión Cerrados (FICs).
	Maximizar financiamiento en Bs. y a tasa fija.
3. Incrementar saldo de captaciones del público	Ejecutar estrategia de negocios para captaciones a través de medios digitales
	Búsqueda continua de depósitos institucionales con saldos altos
	Ajuste en el tarifario de productos de captaciones, nuevos productos (ADELA) y un nuevo modelo de incentivo para incrementar saldos
4. Diversificar las fuentes de otros ingresos	Establecer una estrategia de venta de bienes adjudicados, bienes de uso y bienes fuera de uso.
	Estabilizar ingresos por servicios complementarios en base a canales físicos.
5. Renegociar y reestructurar deuda de financiadores del exterior con el menor impacto económico	Gestionar la deuda en el marco del plan específico.
6. Afianzar la liquidez	

- Establecer estrategias de inversión de corto plazo con base a reciprocidad en cuentas u otro mecanismo.
- Incrementar líneas de crédito con bancos Múltiples y de Desarrollo, así como renovar operaciones interbancarias con el BCB.
- Ajuste en las proyecciones de crecimiento de cartera manteniendo el stock hasta diciembre 2024. Por otro lado, la reprogramación de financiamiento internacional generara una mayor holgura en el flujo de caja.

LÍNEAS DE ACCIÓN - CLIENTES/MERCADO

7. Mantener crecimiento de cartera minimizando impacto de tasa en operaciones del sector productivo y estabilizar la banca comunal

- Implementar estrategia para administrar la cartera productiva, evitando impactos negativos en el resultado, debido al proceso de adecuación de la tasa de interés a niveles regulatorios.
- Implementar estrategia para fortalecer la gestión de la tecnología de Banca Comunal, priorizando bancas nuevas en zonas rurales y mantenimiento de bancas comunales consolidadas en zonas urbanas.

8. Crecer en depósitos por medios digitales y establecer equilibrio con DPFs institucionales

- Ejecutar estrategia comercial de captaciones.

9. Consolidar la oferta de servicios complementarios en base a la oferta de SEMBRAR SARTAWI+ IDEPRO

- Culminar trámites administrativos para habilitar el cobro de servicios en las empresas migradas de SEMBRAR SARTAWI.

LINEAS DE ACCIÓN - PROCESOS INTERNOS

10. Implementar y estabilizar el botón de crédito híbrido

- Lanzamiento inicial en Santa Cruz.
- Masificación gradual y activación de zonas digitales.

11. Realizar acciones para mejorar la calificación de riesgo

- Reuniones periódicas con MFR para explicar el plan y los resultados.
- Realizar calificación sombra con otra empresa.

12. Mitigar el riesgo de cartera vencida, prorrogada y reprogramada

- Realizar refinanciamientos de la cartera reprogramada con buen comportamiento de pago.
- Establecer estrategia diferenciada para colocaciones de banca comunal.
- Eficiente gestión de la cartera. Identificar clientes "ganadores" y "perdedores"
- Acciones de cobro de la cartera en ejecución y castigada.
- Cambio de paradigma con cambio de Jefes de Agencia y mitigar riesgo de colocación en territorio inexplorado con coberturas.
- Cambio de perfil cliente con adecuaciones en colocación.

13. Incrementar canales para cash in cash out y de esta manera impulsar transacciones digitales

- Iniciar el trámite para contar con corresponsales no financieros en alianza con otras entidades
- Establecer nuevos canales con entidades financieras para realizar cash in cash out.
- Búsqueda de alternativas para contar con tarjetas de débito/crédito

LINEAS DE ACCIÓN - APRENDIZAJE Y CRECIMIENTO

14. Consolidar sitio alternativo, plan de continuidad y estabilizar sistemas post fusión

- Habilitar uso de la nube para sitio alternativo y para infraestructura de TECHREO.
- Implementar app para banca comunal y estabilización de módulo.
- Cambio gradual de "workflow de crédito" para Oficiales de Negocio.

15. Establecer una gestión continua de reducción de costos

- Cierres potenciales y/o fusiones de PAFs en base a un modelo de administración más eficiente. Cierre de cuatro PAFs en Santa Cruz.
- Realizar acciones concretas para minimizar gastos administrativos de comunicación, servicios contratados etc.
- Cambio gradual del nuevo modelo de negocios a través del uso de la tecnología.
- Descentralizar gestión operativa en PAF's

16. Mejorar gestión estratégica de recursos humanos en la entidad fusionada en bases a una cultura sólida

- Establecer lineamientos para el modelo de incentivos comercial
- Formalizar escala salarial
- Implementación de Programa PROS para Oficiales de Negocio
- Fortalecer proceso de inducción para Oficiales de Negocios
- Fortalecer capacitación en evaluación de capacidad de pago en mandos medios.

3. Estructura de la oferta institucional

La oferta institucional 2024 estuvo enfocada en satisfacer las necesidades de los distintos segmentos de la clientela quienes desarrollan diversas actividades económicas como estrategias generadoras de autoempleo.

IDEPRO IFD trabaja para que más personas puedan acceder a servicios financieros de manera rápida y sencilla, especialmente en sectores que, aunque tienen mucho potencial, no son atendidos por la banca tradicional. Para lograr esto, creamos canales a través de los cuales las personas puedan acceder a una variedad de servicios financieros, siempre pensando en sus necesidades y en mejorar su calidad de vida. Además, la tecnología es fundamental para promover la inclusión financiera y hacer que estos servicios lleguen a más personas.

La política de negocios señala que IDEPRO IFD otorgará créditos a personas naturales dependientes, independientes o personas jurídicas con actividades enmarcadas en la micro o pequeñas empresas¹ que se encuentren en los sectores productivos, no productivos de la economía nacional o sean personas dependientes (asalariadas) o trabajadores a cuenta propia, ubicados en el área rural o urbana.

De acuerdo con lo establecido en la Ley de Servicios Financieros N° 393, IDEPRO IFD define tres Líneas de Negocio:

- ✓ Línea de Negocio: Colocaciones
- ✓ Línea de Negocio: Captaciones
- ✓ Línea de Negocio: Servicios Financieros Auxiliares

4. Productos y servicios financieros orientados a la Función Social

Durante la Gestión 2024, la oferta institucional orientada al cumplimiento de la Función Social estuvo constituida por:

LINEA DE NEGOCIOS COLOCACIONES

CREDITO PRODUCTIVO

- **PROAGRO:** crédito diseñado en correspondencia con la estructura y necesidades comunes de un conjunto de actividades agrícolas y pecuarias, que son seleccionadas por su relevancia en la economía de las regiones donde opera IDEPRO IFD y su alta concentración de población meta institucional.
- **PROTRANSFORMA:** crédito diseñado en correspondencia con la estructura y necesidades comunes de un conjunto de actividades productivas de transformación, que son seleccionadas por su relevancia en la economía de las regiones donde opera IDEPRO IFD y su alta concentración de población meta institucional.

CREDITO DE CONSUMO

- **PROCONSUMO:** crédito que atiende las necesidades de la compra de bienes de consumo o el pago de servicios, o inicio de nuevas actividades de personas naturales dependientes o independientes que generan ingresos a través de un salario como empleado de empresas públicas o privadas o que trabajan por cuenta propia (independientes) a través de una actividad empresarial o de manera individual.

CREDITO DE VIVIENDA

- **PROVIVIENDA:** crédito que atiende las necesidades de soluciones habitacionales y vivienda de personas naturales propietarias de actividades económicas de comercio, servicios, producción o son dependientes de instituciones públicas o privadas que perciben un salario o son trabajadores a cuenta propia generando ingresos prestando sus servicios.

MICROCREDITO

- **PROMICRO:** crédito que atiende las necesidades comunes del sector no productivo de la economía (comercio y servicios). Se destina a otorgar capital de Inversión u Operación y cuyas condiciones montos,

¹ Microempresa: $0 < I \leq 0.035$
Pequeña Empresa: $0.035 < I \leq 0.115$

plazos, garantías, tasas de interés, entre otras, están establecidas a partir de la evaluación económica y financiera que se aplica al solicitante.

BANCA COMUNAL

- **BANCA COMUNAL:** crédito que atiende las necesidades comunes del sector no productivo de la economía (comercio y servicios). Se destina a otorgar capital de Inversión u Operación y cuyas condiciones montos, plazos, garantías, tasas de interés, entre otras, están establecidas a partir de la evaluación económica y financiera que se aplica al solicitante.

LINEA DE NEGOCIOS CAPTACIONES

Los servicios de captaciones de IDEPRO IFD, permiten atender las necesidades de ahorro e inversión de nuestros clientes son:

CUENTAS DE CAJA DE AHORROS

- **CAJA DE AHORRO IDEPRO PERSONAS:** Destinado a personas naturales, nacionales o extranjeras que requieran ahorrar, generar intereses y realizar movimientos en su caja de ahorros.
- **CAJA DE AHORRO DIGITAL IDEPRO PERSONAS:** Destinado a personas naturales, nacionales o extranjeras que requieran ahorrar, generar intereses y realizar movimientos en su caja de ahorros y que realicen la apertura mediante la App IDEPRO TECHREO.
- **CAJA DE AHORRO IDEPRO EMPRESAS:** Destinado a personas jurídicas que requieran ahorrar, generar intereses y realizar movimientos en su caja de ahorros.

DEPÓSITOS A PLAZO FIJO

- **DEPÓSITOS A PLAZO FIJO IDEPRO PERSONAS:** Destinado a personas naturales, nacionales o extranjeras que requieran ahorrar y generar intereses.
- **DEPÓSITO A PLAZO FIJO DIGITAL IDEPRO PERSONAS:** Destinado a personas naturales, nacionales o extranjeras que requieran ahorrar y generar intereses y que realicen la apertura mediante la App IDEPRO TECHREO.
- **DEPÓSITOS A PLAZO FIJO IDEPRO EMPRESAS:** Destinado a personas jurídicas que requieran ahorrar y generar intereses.

LÍNEA DE NEGOCIOS SERVICIOS FINANCIEROS COMPLEMENTARIOS

Dentro de la gama de servicios complementarios que IDEPRO IFD ofrece a sus clientes y/o usuarios financieros, se tiene:

Pago de Bonos: Clientes y/o usuarios financieros pueden realizar el cobro de los siguientes bonos estatales:

- Renta Dignidad
- Bono Juana Azurduy
- Bono Juancito Pinto

Cobro de Servicios: En todos los puntos de atención de IDEPRO IFD nuestros clientes y/o usuarios financieros pueden realizar el pago de los siguientes servicios:

• SOAT • SEGIP • ENTEL • SETAR • EMTAGAS • BDP • EPSAS • YANBAL • TUVES • NATURA • COSAALT	• TUPPERWARE • PAGOSNET • SHOFAR&MENORAH • LA VITALICIA • BBR BOLIVIANA BIENES RAICES • ELAPAS • DELAPAZ • RUAT TASAS • SEPSA • ELFEC
--	---

• VIVA • AAPOS • DISMAC • HERBALIFE	• CESSA • YOLOPAGO • INNOVASALUD
--	--

Seguros y Servicios de Salud:

Mi Vida Segura: Con el apoyo y respaldo de la Corredora de Seguros CONSESO LTDA, nuestros clientes pueden acceder al producto “Mi Vida Segura”, el cual es un seguro de vida que cubre muerte accidental, invalidez total y/o parcial temporal por accidente o enfermedad, que incluye también una renta para muerte por cualquier causa, además del beneficio de asistencias para el núcleo familiar.

INNOVASALUD: A través de una alianza con la empresa INNOVASALUD, nuestros clientes en el área urbana pueden acceder a un plan de salud, el cual incluye consultas generales o preventivas de salud, descuentos en la adquisición de medicamentos, entre otros.

5. Estado Actual o Mejoras Implementadas de los Servicios que Ofrece la Entidad

COLOCACIONES

Al cierre de la gestión 2024, IDEPRO IFD contaba con los siguientes resultados crediticios orientados al cumplimiento de la función social:

Cuadro N°1
Evolutivo saldo de cartera por tipo de crédito en (Bs)

PRODUCTO	CREDITO	Gestión 2023	Gestión 2024
PRODUCTIVO	PROAGRO	66.854.876	154.497.778
	PROTRANSFORMA	27.703.343	47.391.293
MICROCREDITO	PROMICRO	381.643.251	477.255.021
CONSUMO	PROCONSUMO	8.598.478	37.838.850
VIVIENDA	PROVIVIENDA	14.252.510	28.793.553
BANCA COMUNAL	BANCA COMUNAL	-	64.592.738
MICROCREDITO	OTROS VIGENTES	902.695	857.666
	TOTAL	499.955.154	811.226.899

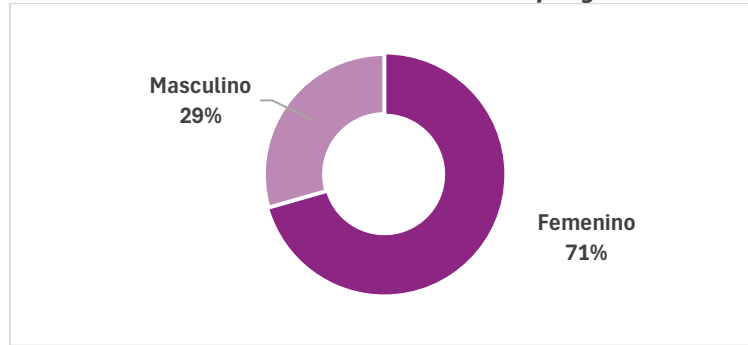
Cuadro N° 2
Evolutivo número de clientes por tipo de crédito

PRODUCTO	CREDITO	Gestión 2023		Gestión 2024	
		Número de clientes	%	Número de clientes	%
PRODUCTIVO	PROAGRO	1.451	7%	5.133	11%
	PROTRANSFORMA	750	3%	1.749	4%
MICROCREDITO	PROMICRO	18.425	84%	24.353	50%
CONSUMO	PROCONSUMO	780	4%	1.952	4%
VIVIENDA	PROVIVIENDA	435	2%	644	1%
BANCA COMUNAL	BANCA COMUNAL	-	-	14.464	30%
MICROCREDITO	OTROS VIGENTE	75	0%	78	0%
	TOTAL	21.916,00	100	48.373	100

El tipo de crédito que concentra la mayor parte de la clientela institucional, con más de 24 mil prestamistas el equivalente al 50% de la cartera es **PROMICRO**. Se trata de un crédito que permite acceso a financiamiento orientado a la mejora de los negocios de empresarios de la microempresa quienes desarrollan estas actividades económicas como estrategias generadoras de autoempleo.

En segundo lugar, con 30% de clientes están los créditos otorgados bajo la tecnología de BANCA **COMUNAL**. De forma posterior a la fusión por absorción de SEMBRAR SARTAWI, IDEPROIFD consolidó la cartera de banca comunal constituida por 1.729 bancas comunales y 14.464 clientes, de los cuales 71% eran mujeres y el 29% varones.

Gráfico N° 1
Cientes de Banca Comunal por género



CAPTACIONES

A diciembre de 2023, primer año de vigencia de los productos de captaciones, se abrieron 44.924 Cajas de Ahorro y 693 Depósitos a Plazo Fijo DPF. Un año después, a diciembre de 2024, la cantidad de Depósitos a Plazo Fijo creció en 121%, mientras que las cajas de ahorro se incrementaron en un 41%.

Cuadro N° 3
Evolutivo número de cuentas por producto de captaciones

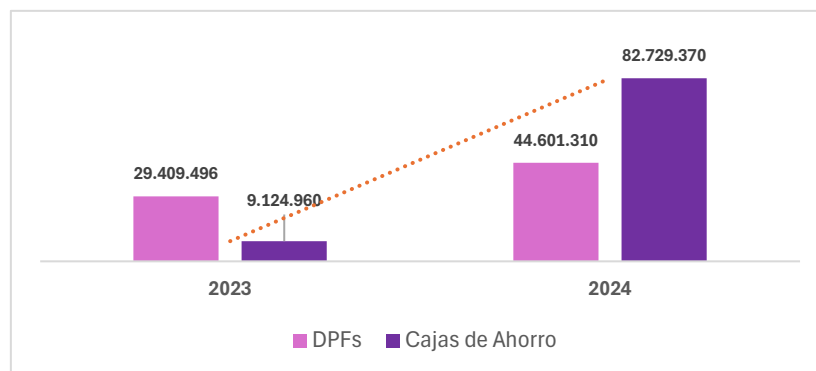
Tipo	2023	2024
	Cantidad de cuentas	Cantidad de cuentas
DPFs	693	2.819
Cajas de Ahorro	44.924	68.286
TOTAL	45.617	71.105

Al finalizar la gestión 2024, el saldo de las captaciones creció en 88,8 millones de boliviano, 231% respecto a la gestión anterior. Los depósitos en Cajas de Ahorro alcanzaron un saldo total de 44,6 millones de bolivianos, entre tanto los Depósitos a Plazo Fijo alcanzaron un saldo total de 82,7 millones de bolivianos.

Cuadro N° 4
Evolutivo saldo en cuentas por producto de captaciones en (Bs)

Tipo	2023	2024
	Saldo en (Bs.)	Saldo en (Bs.)
DPFs	29.409.496	44.601.310
Cajas de Ahorro	9.124.960	82.729.370
TOTAL	38.534.456	127.430.690

Gráfico N° 2
Evolutivo saldo en cuentas por producto de captaciones en (Bs)



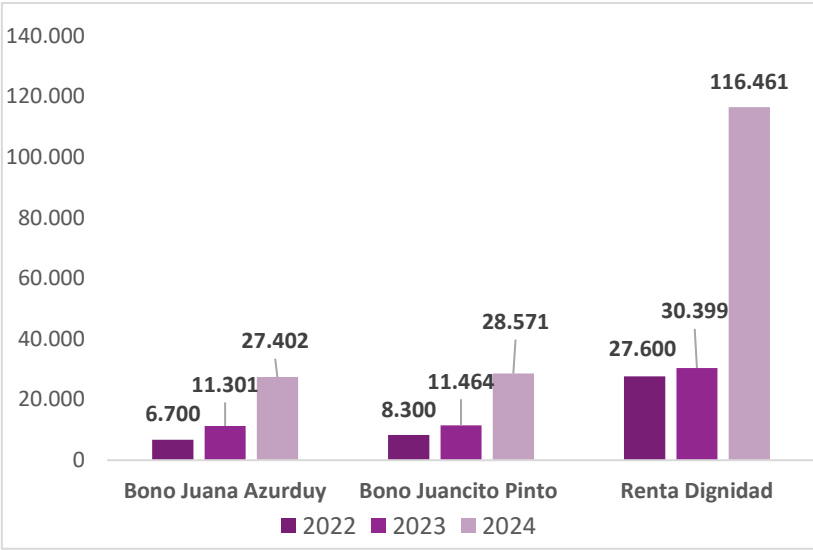
SERVICIOS FINANCIEROS COMPLEMENTARIOS

En la línea de negocios servicios financieros complementarios destacan, el pago de bonos de carácter social establecidos por el estado boliviano y el cobro de servicios básicos varios.

Pago de Bonos estatales:

El pago de bonos estatales tiene un importante impacto social en la población a través de nuestra red agencias y sucursales a nivel nacional, especialmente en áreas rurales y áreas menos bancarizadas. Después de la fusión de Sembrar Sartawi IFD en mayo 2024, el número de beneficiarios en los distintos bonos estatales se incrementó en más de un 100%, a raíz del crecimiento en cuanto al número de oficinas absorbidas en la fusión.

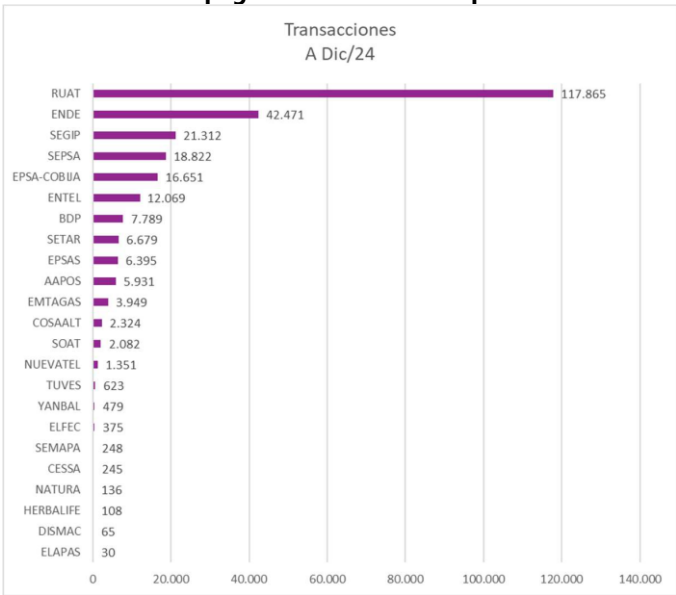
Gráfico N°3
Evolutivo de la cantidad de pagos de Bonos estatales



Cobro de Servicios:

Durante la gestión 2024, se incorporaron cinco nuevos servicios dentro del catálogo, en los departamentos de Cochabamba, Potosí y Sucre, con este hecho y el incremento de agencias, la cantidad de transacciones de cobro de servicios, con relación a la gestión 2023 se incrementó en más del 100% con un total de 267 mil atenciones de los diferentes servicios complementarios.

Gráfico N°4
Cantidad de pagos de Servicios Complementarios



Servicios de Salud para Nuestros Clientes:

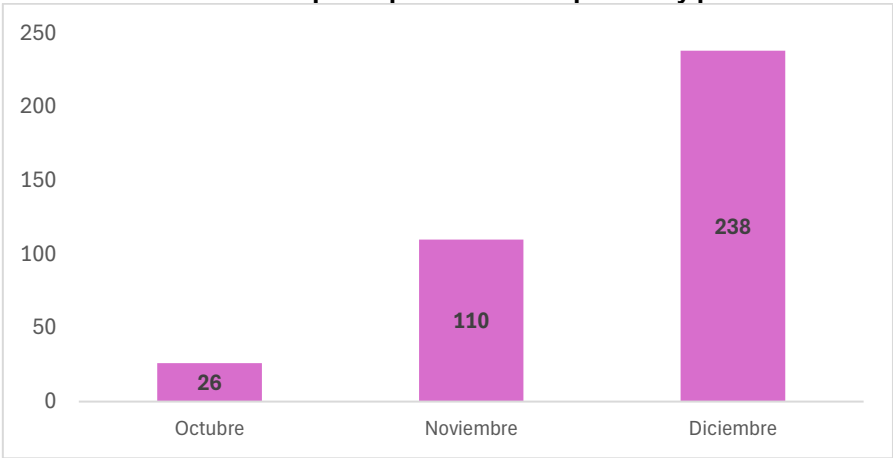
Plan de Salud INNOVASALUD

A través de la alianza estratégica con la empresa INNOVASALUD, en octubre se puso a disposición de nuestros clientes un plan de atención primaria y preventiva que también incluye entre otros beneficios, hasta tres consultas para el titular y los hijos del titular, el 50% de cobertura de medicamentos, además de una consulta de especialidad y una Re Consulta y un paquete para niños.

Desde el lanzamiento de este servicio, hasta el cierre de gestión se tuvo un importante crecimiento de clientes que adquirieron el plan primario y preventivo, llegando a contar con 238 usuarios al mes de diciembre.

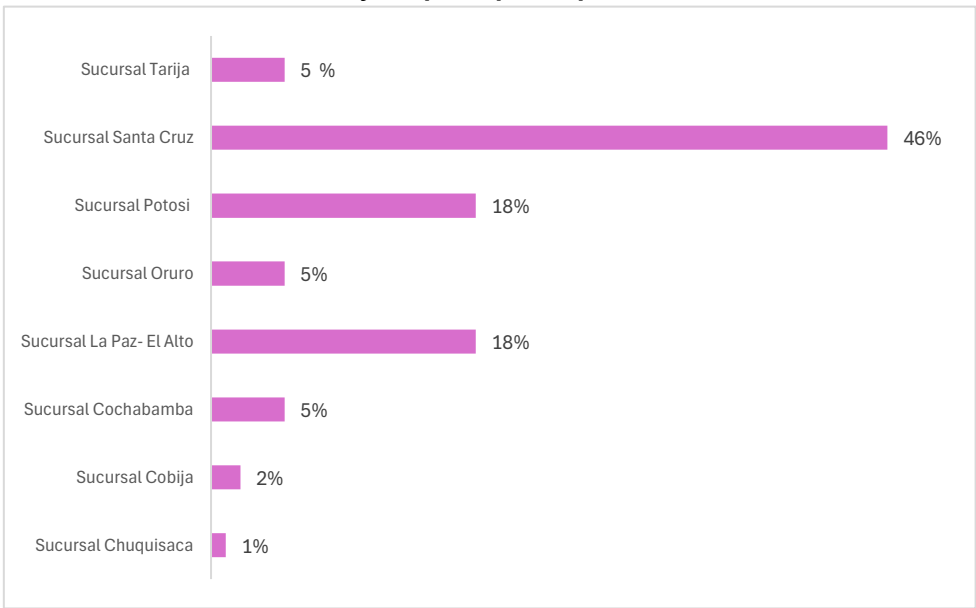


Gráfico N°5
Número de clientes que adquirieron el Plan primario y preventivo



En cuanto a la cobertura geográfica, es importante destacar la participación de la Sucursal Santa Cruz, la cual representa el 46%, seguido de las Sucursales de La Paz-El Alto y Potosí con un 18% de participación cada una.

Gráfico N°6
Porcentaje de participación por Sucursal



Seguros:

Póliza MI VIDA SEGURA

Con respaldo de la Corredora de Seguros CONSESO LTDA en el marco del proyecto SEGUROS INCLUSIVOS, IDEPRO IFD puso a disposición de sus clientes la póliza “Mi Vida Segura”, un producto diseñado para brindar cobertura por fallecimiento, detección de enfermedades graves y reembolso de gastos médicos por accidente. Durante la gestión 2024 se alcanzaron 3.377 beneficiarios.

Cuadro N° 5
Cantidad de pólizas MI VIDA SEGURA por mes

Mes	Cantidad de seguros
Enero	454
Febrero	431
Marzo	393
Abril	407
Mayo	303
Junio	337
Julio	272
Agosto	215
Septiembre	167
Octubre	162
Noviembre	130
Diciembre	106
TOTAL	3.377

6. Correspondencia de la Estructura con la Función Social

En el siguiente cuadro se presenta un resumen de los Objetivos Estratégicos de IDEPRO IFD y los productos o servicios alineados a la función social correspondientes a la gestión 2024 (Cuadro No 2)

Cuadro N° 2
Detalle de objetivos estratégicos de la EIF y productos y servicios orientados a la Función Social
Gestión 2024

N°	Objetivos para la Función Social de los servicios financieros	Objetivos estratégicos de la EIF alineados a la función social	Nombre del Producto o Servicios alineado a la Función Social, implementado o mejorado durante la gestión	Principales características o mejoras implementadas del producto o servicio alineado a la función social	Breve descripción del impacto social
1	Promover el desarrollo integral para el Vivir Bien.	7 8	PRODUCTIVO: - PROTRANSFORMA - PROAGRO	PROTRANSFORMA: Servicios de crédito medianamente especializados diseñados en correspondencia con la estructura y necesidades comunes de un conjunto de actividades productivas de transformación o manufactura. PROAGRO: Servicios de crédito medianamente especializados diseñados para financiar actividades agrícolas y pecuarias.	El acceso a financiamiento para el sector productivo constituye uno de los aspectos inherentes al desarrollo integral para el Vivir Bien. Durante la gestión 2024, IDEPRO IFD alcanzó un 25% de su cartera con colocaciones para este sector dando continuidad al mantenimiento de esta línea de financiamiento, sin descuidar a los clientes de los sectores rurales.
2	Facilitar acceso universal a todos sus servicios.	7 8 9 10 13	PRODUCTIVO: - PROTRANSFORMA - PROAGRO CONSUMO: - PROCONSUMO MICROCREDITO: PROMICRO- WALIKI VELOZ: Alineado a la estrategia digital institucional, en 2024, se realizó el lanzamiento de WALIKI VELOZ como herramienta de acceso a financiamiento. BANCA COMUNAL Producto de la Fusión por absorción de SEMBRAR SATAWI se adquirió la cartera Banca Comunal que se constiuye en una metodología de inclusion financiera. Consolidacion de la oferta de los productos de captaciones, cajas de ahorro y DPFs a traves de medios digitales que en 2024 tuvieron un crecimiento sostenido. Ampliación de la Línea de Servicios Financieros auxiliares o complementarios con nuevos servicios y mayor cobertura.	PROTRANSFORMA: Servicios de crédito medianamente especializados diseñados en correspondencia con la estructura y necesidades comunes de un conjunto de actividades productivas de transformación o manufactura. PROAGRO: Servicios de crédito medianamente especializados diseñados para financiar actividades agrícolas y pecuarias. PROMICRO - WALIKI VELOZ: Micro crédito destinado a capital de trabajo y/o de inversión, requerido por micro y pequeñas empresas de los sectores servicios y comercio. Acceso digital mediante la app IDEPRO TECHREO. PROCONSUMO: Financiamiento para la compra de bienes de consumo o el pago de servicios, es de libre disponibilidad. Dirigido a personas naturales con ingresos por cuenta propia o dependientes asalariados. BANCA COMUNAL: Crédito altamente especializado mediante el cual se otorga crédito a una asociación de hecho, conformada por personas naturales, bajo un criterio de asociación, con el propósito de obtener microcréditos, servicios complementarios al microcrédito y disciplina de ahorro, para lograr el desarrollo humano y económico de sus asociados en los diferentes sectores de la economía.	IDEPRO IFD está presente en municipios con cobertura media y baja lo que constituye en un elemento diferenciador y generador de impacto debido a que la cobertura geográfica es un elemento del acceso universal. Durante la gestión 2024, IDEPRO IFD prestó sus servicios en 16 oficinas ubicadas en zonas rurales duplicando la presencia en este ámbito respecto al 2023. A través del proceso de fusión por absorción de Sembrar Sartawi se sumaron más puntos de atención en todo el país duplicando así la cobertura. A través de la app IDEPRO TECHREO se alcanzó la apertura de más de 71 mil cuentas de cajas de ahorro y DPF s a nivel nacional. Adicionalmente el aplicativo facilita pagos, transferencias con QR generado sin necesidad de acceder al aplicativo. Las oficinas de áreas rurales brindaron también los servicios financieros complementarios como ser el pago de los bonos estatales, los cuales están orientados a la disminución de la pobreza y desigualdad, además del pago de servicios básicos entre otros. El lanzamiento del WALIKI VELOZ, mecanismo innovador de acceso digital a financiamiento través de una solicitud desde el aplicativo, sin necesidad que el

				<u>CAPTACIONES:</u> En la gestión 2024 se incrementó la cantidad de aperturas tanto de cajas de ahorro y DPF a través de medios digitales a través del aplicativo IDEPRO TECHREO. <u>SERVICIOS COMPLEMENTARIOS:</u> En la Gestión 2024 IDEPRO IFD se incrementó tanto el número de servicios de pago como la cobertura a través de los nuevos puntos de atención para ofrecer una mayor variedad a nuestros clientes y usuarios financieros.	cliente se traslade a oficinas de IDEPRO IFD, optimizando el tiempo de solicitud y evaluación. La cartera de Banca Comunal adquirida a través de la fusión también se constituyó en un elemento clave para la inclusión financiera de segmentos vulnerables y de mayor informalidad.
3	Proporcionar servicios financieros con atención de calidad y calidez.	• 7 • 8 • 9 • 10 • 16	Plan anual de capacitación 2024.	Durante la gestión 2024, se ejecutó a cabalidad el Plan anual de capacitación enfocado en fortalecer habilidades de todos los colaboradores. Dentro de los contenidos se abordaron temas enfocados en reforzar habilidades y conocimientos del personal a fin de propiciar una mejor atención a la clientela. En 2024 se dio continuidad al contact center, canal de contacto con el cliente para gestionar la respuesta oportuna a consultas o solicitudes de soporte de clientes y prospectos de clientes mediante la línea 800-177772, la línea de WhatsApp 62222028.	Se desarrollaron procesos de capacitación a todo el personal en las temáticas normativas, atención al cliente, trato preferente, atención con calidad y calidez. Mediante la omnicanalidad del Contact Center se logró la centralización de la atención al Cliente respondiendo dudas y consultas, dando soporte para resolver problemas principalmente relacionadas a la Aplicación móvil y se realizó seguimiento a la calidad de nuestros servicios mediante encuestas. En 2024 se realizó la segunda versión de la medición de impacto junto a 60 decibeles y junto a OIKOCREDIT Ambas encuestas contemplaron las variables y calidad de atención y/o estándares de protección al cliente, en los que los datos señalan una satisfacción promedio.
4	Asegurar la continuidad de los servicios financieros.	• 7 • 8 • 9 • 10 • 16	Planes de continuidad. Plan anual de capacitación 2024.	Durante la gestión 2024, se realizaron cinco pruebas de los Planes de Continuidad del Negocio y una de sitio alterno, con el objetivo de prever algún tipo de evento inesperado que paralice las operaciones. También, en el marco de Plan de Capacitación se desarrollaron las capacitaciones en la temática en el marco de la norma regulatoria. El proceso de fusión por absorción de SEMBRAR SARTAWI coadyuvó a la continuidad de los servicios.	IDEPRO IFD cuenta con procesos internos y planes de continuidad, que garantizan la no interrupción de las operaciones en caso de presentarse algún evento fortuito. Cada gestión se ejecutan pruebas a fin de verificar la efectividad de estos planes. En el marco del Plan anual de capacitación se realizó las sesiones de capacitación de personal en cuanto a la actualización y los lineamientos normativos de seguridad y continuidad del negocio desde la perspectiva de riesgo operativo.
5	Optimizar tiempos y costos en la entrega de servicios financieros.	• 7 • 8 • 9 • 10 • 16	En correspondencia con estrategia digital en 2024 se priorizó la estrategia de captaciones y su oferta de productos de ahorro a través del aplicativo IDEPRO TECHREO como la principal herramienta de acceso al micro ahorro y la apertura de DPF con la mejor tasa del mercado y con un proceso simplificado. El lanzamiento del crédito a través de la plataforma digital, WALIKI VELOZ también apuntó	CAJAS DE AHORRO Y DPFs a través de medios digitales Acceso a crédito a través de WALIKI VELOZ	El acceso a servicios financieros (ahorro y crédito) desde el aplicativo es la mejor forma de optimizar tiempos de entrega y costos en la provisión ya que no requiere que el cliente se traslade al punto de atención además de que los productos cuentan con las mejores tasas del mercado y en el caso del WALIKI el proceso demora un día. Adicionalmente el aplicativo facilita pagos y transferencias con QR.

			a optimizar los tiempos en el proceso de solicitud y evaluación de los créditos.		
6	Informar a los consumidores financieros acerca de la manera de utilizar con eficiencia y seguridad los servicios financieros.	7 8 9 10	Programa de Educación Financiera.	En cumplimiento a la normativa regulatoria, en la gestión 2024 IDEPRO IFD ejecutó su programa de Educación Financiera. Los diferentes proyectos estuvieron enfocados en capacitar a clientes y usuarios financieros en los principales conceptos y temáticas. Las metodologías estuvieron enfocadas en dotar contenidos, información y herramientas mediante mensajes claros y sencillos para coadyuvar al proceso de aprendizaje y toma de decisiones respecto al uso de productos y servicios financieros. Otra línea de acción en el marco de este objetivo fue la implementación de estrategias y campañas digitales en redes sociales institucionales.	La educación financiera es uno de los elementos del desarrollo económico y social, ya que el contar con información oportuna es posible tomar decisiones financieras acordes a la realidad del cliente. La falta de educación financiera y concomitamiento de ciertos conceptos puede ocasionar el ingreso en mora y el sobreendeudamiento entre otros problemas. Gracias a la estrategia digital se logró incrementar el número de seguidores identificando segmentos de mercado y de seguidores alcanzando un 27% de incremento, permitiéndonos llegar a un mayor número de clientes/usuarios.
7	Realizar acciones contra la pobreza	7 8 9 10	PRODUCTIVO: - PROAGRO - PROTRANSFORMA MICROCRÉDITO - PROMICRO BANCA COMUNAL - BANCA COMUNAL CAPTACIONES - CAJA DE AHORROS - DPF	PROAGRO - Servicios de crédito medianamente especializados diseñados para financiar actividades agrícolas y pecuarias. PROMICRO - Micro crédito destinado a capital de trabajo y/o de inversión, requerido por micro y pequeñas empresas de los sectores servicios y comercio. BANCA COMUNAL - BANCA COMUNAL: Crédito altamente especializado mediante el cual se otorga crédito a una asociación de hecho, conformada por personas naturales, bajo un criterio de asociación, con el propósito de obtener microcréditos, servicios complementarios al microcrédito y disciplina de ahorro, para lograr el desarrollo humano y económico de sus asociados en los diferentes sectores de la economía.	La gestión 2024, priorizó: Mantener crecimiento de cartera minimizando impacto de tasa en operaciones del sector productivo y estabilizar la banca comunal Implementar estrategia para fortalecer la gestión de la tecnología de Banca Comunal, priorizando bancas nuevas en zonas rurales y mantenimiento de bancas comunales consolidadas en zonas urbanas. Creer en depósitos por medios digitales y establecer equilibrio con DPFs institucionales y consolidar la oferta de servicios complementarios. Todos estos lineamientos contribuyeron al acceso de servicios financieros oportunos y ágiles, con permanencia y profundidad, en sectores que, a pesar del potencial de desarrollo, son desatendidos o excluidos por las entidades financieras, promoviendo a su vez la equidad de género dentro del enfoque de inclusión financiera.

8. Conclusiones

IDEPRO IFD logró implementar una oferta de productos y servicios financieros completa y sobre todo acorde a las necesidades de sus clientes. El portafolio de productos 2024 incluyó colocaciones, captaciones y servicios financieros complementarios, acordes a los lineamientos de la Función Social y en correspondencia con los pilares del Plan de Estabilización 2024.