



INFORME ANUAL DE SERVICIOS ORIENTADOS A LA FUNCIÓN SOCIAL

GESTIÓN 2023

Tabla de contenido

- 1. Introducción.....3**
- 2. Marco estratégico de la oferta institucional.....3**
 - 2.1 Misión..... 3
 - 2.2 Visión..... 3
 - 2.3 Objetivos Estratégicos de la Gestión.....3
 - 2.4 Orientaciones de Política Plan Anual de Negocios 2023.....4
- 3. Estructura de la oferta institucional5**
- 4. Productos y servicios financieros orientados a la Función Social.....5**
- 5. Estado Actual o Mejoras Implementadas de los Servicios que Ofrece la Entidad8**
- 7. Correspondencia de la Estructura con la Función Social1**
- 8. Conclusiones.....1**

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 que 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 2023 y detalla la forma en que ellos cumplen la función social a fin de coadyuvar a la mejora de la sociedad y permiten la inclusión financiera de los sectores más vulnerables de la población boliviana.

2. Marco estratégico de la oferta institucional

La Estrategia Institucional para el periodo 2021-2023 es la base para la estructuración de la Política de Créditos, la Política de Captaciones del Público y el Plan Anual de Negocios 2023.

La Política de Créditos define los productos crediticios que permiten atender las necesidades de financiamiento de los distintos segmentos que constituyen la clientela.

La Política de Captaciones del Público, establece 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.

El Plan Anual de Negocios 2023 establece dos estrategias, la comercial y la de captaciones. La estrategia comercial se basa en cuatro pilares:

- Gestión y crecimiento de cartera diferenciada de manera regional
- Fortalecer la inclusión financiera
- Ampliación de cobertura y servicios
- Posicionamiento RRSS de la marca IDEPRO como un referente de industria

Mientras que la estrategia de Captaciones, canales y otros servicios está enmarcada en los siguientes lineamientos:

- Implementación de la plataforma digital con acceso a todos los servicios financieros, iniciando con los servicios de ahorro en línea con la estrategia de Transformación Digital.
- Alcanzar depósitos del público en una proporción mínima anual equivalente al 5% de la cartera de crédito.
- Alcanzar 5.000 cuentas de ahorro del público y 2.000 cuentas de DPF.
- Implementar una estrategia de acercamiento con Organizaciones no Gubernamentales con el objeto de captar importantes volúmenes de recursos financieros a través de la oferta de DPFs.

2.1 Misión

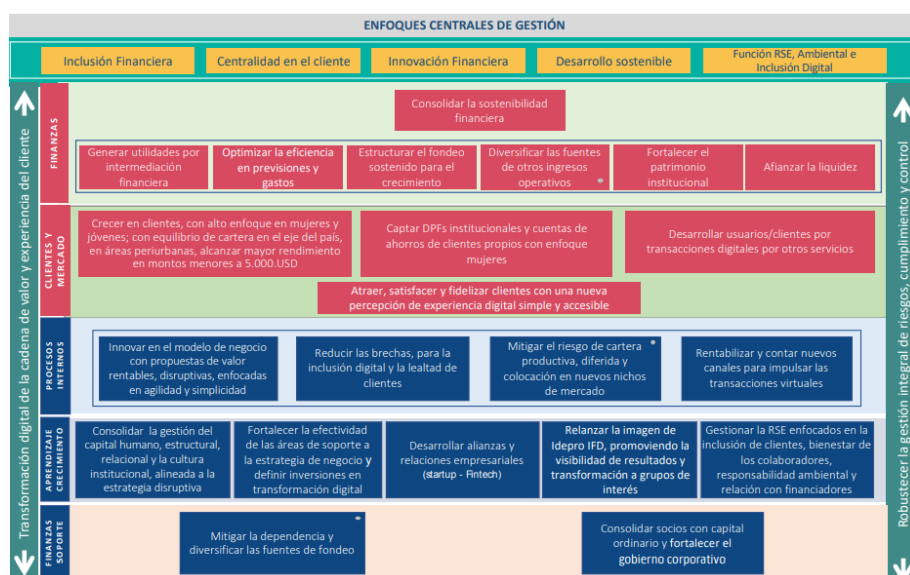
“Contribuir a la inclusión financiera y al desarrollo de empresarias y empresarios de la microempresa, a través de soluciones financieras innovadoras”.

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 estratégico 2021 – 2023 establece cinco enfoques centrales de gestión, que junto con los lineamientos transversales configuran el marco de los objetivos estratégicos para el periodo de tres años, de acuerdo al detalle siguiente:



2.4 Orientaciones de Política Plan Anual de Negocios 2023

Resultado del análisis 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 2023:

PERSPECTIVA FINANZAS
OE1. Consolidar la sostenibilidad financiera - Crecimiento de la cartera de créditos con adecuado control del riesgo. - Mantener el margen financiero.
OE2. Estructurar la fuente de fondeo para el crecimiento Mejorar la estructura de financiamiento, con mayor énfasis de participación en el mercado de valores y captaciones del del público, buscando disminuir el costo financiero y la exposición del riesgo de tipo de cambio.
OE3. Diversificar las fuentes de otros ingresos operativos - Ampliar y consolidar la oferta de servicios complementarios. - Continuar con la recuperación de cartera en ejecución, cartera castigada y venta de bienes adjudicados.

PERSPECTIVA CLIENTES/MERCADO
OE4. Crecer en clientes, con alto enfoque en mujeres, jóvenes; con equilibrio de cartera en el eje del país, en áreas periurbanas y alcanzar mayor rendimiento en montos menores a 5.000 USD - Incrementar la cartera de créditos en una proporción anual del 20% y del número de clientes en 25%. - Consolidar la estrategia de financiamiento al sector productivo, aprovechando el conocimiento y presencia de las oficinas rurales, manteniendo una proporción de la menos el 20% respecto al total de la cartera de créditos. - Aperturar una oficina en la ciudad de La Paz, como apoyo a la expansión del servicio de depósitos del público. - Mejorar la oferta de crédito y ahorro para mujeres y jóvenes emprendedores.
OE5. Captar DPFs institucionales y cuentas de ahorros de clientes propios y enfoque mujeres* - Implementar la plataforma digital con acceso a todos los servicios financieros, iniciando con los servicios de ahorro en línea con la estrategia de Transformación Digital. - Alcanzar depósitos del público con una proporción mínima anual equivalente al 5% de la cartera de crédito. - Alcanzar 5.000 cuentas de ahorro del público y 2000 cuentas de DPF. - Implementar una estrategia de acercamiento con Organizaciones no Gubernamentales con el objeto de captar importantes volúmenes de recursos financieros a través de la oferta de DPFs
OE6. Atraer, satisfacer y fidelizar clientes con una nueva percepción de experiencia digital simple y accesible Desarrollar una estrategia de comunicación integral orientada a mejorar la atención de los clientes, fortaleciendo su experiencia y precisar oportunidades de servicios (Omnicanalidad).

PERSPECTIVA PROCESOS INTERNOS
OE7. Innovar en el modelo de negocio con propuestas de valor rentables, disruptivas, mensurables enfocadas en agilidad y simplicidad Fortalecer, automatizar y digitalizar los procesos operativos, acorde al crecimiento de operaciones crediticias y de depósitos del público.

- Implementar una estrategia de comunicación corporativa a nivel interno y externo con el objeto de dar a conocer la estrategia de innovación del modelo de negocio implementado y resultados alcanzados por IDEPRO IFD.

OE8. Mitigar el riesgo de cartera productiva, diferida y colocación en nuevos nichos de mercado

- Continuar con la gestión de cartera en riesgo afectada por el diferimiento asociado a la pandemia y conflictos sociales, minimizando el riesgo de incobrabilidad y fortaleciendo la estructura establecida para el efecto.
- Consolidar el rendimiento del portafolio de la cartera de crédito, adecuado la estructura del crédito comercial y productivo a las condiciones de mercado de cada zona de operación y alcanzar rentabilidad positiva.

PERSPECTIVA APRENDIZAJE Y CRECIMIENTO

OE9. Consolidar la gestión del capital humano, estructural, relacional y la cultura institucional, alineada a la estrategia disruptiva

- Fortalecer la cultura alineada a la estrategia y la transformación digital, profundizando la gestión de cambio.
- Fortalecer el liderazgo orientado a las competencias CORE y la estrategia institucional.
- Continuar desarrollando las competencias de liderazgo en cargos ejecutivos y de mandos medios asegurando la continuidad del negocio.
- Implementar la formación inicial y capacitación continua del personal operativo, con énfasis en la transformación digital que acompañe el crecimiento de la institución.

OE10. Fortalecer la efectividad de las áreas de soporte a la estrategia de negocios y definir inversiones en TD

- Implementar la mejora continua de procesos, con el propósito de reforzar la competitividad de IDEPRO IFD de forma sostenible.
- Integrar la gestión de Información/Gobierno de Datos mediante la implementación de un sistema de Información Gerencial para el monitoreo de la gestión del crédito.
- Robustecer la infraestructura y plataforma de tecnología de la Información y Comunicación (TIC), de tal forma que permita una integración óptima de la plataforma Digital (TECHREO), el nuevo Workflow de Crédito (CORE) y el sistema de gestión de Talento Humano.
- Fortalecer la gestión de seguridad de la información.

PERSPECTIVA DE FINANZAS COMO SOPORTE

OE11. Consolidar socios con capital ordinario y fortalecer el gobierno corporativo

- Consolidar la contratación de deuda subordinada para fortalecer el capital regulatorio hasta la finalización del primer semestre.
- Incorporar a integrantes del Gobierno Corporativo como asociados aportantes de capital ordinario.

3. Estructura de la oferta institucional

La oferta institucional 2023 estuvo enfocada en satisfacer las necesidades de los distintos segmentos de la clientela quienes desarrollan diversas actividades económicas como estrategias generadoras de autoempleo.

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 a 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 2023, la oferta institucional orientada al cumplimiento de la Función Social estuvo constituida por:

LINEA DE NEGOCIOS COLOCACIONES

- **PROAGRO:** son créditos medianamente especializados por ser diseñados 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.

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



- **PROTRANSFORMA:** son créditos medianamente especializados por ser diseñados 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.



- **PROMICRO:** son créditos altamente estandarizados 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.



- **PROCONSUMO:** crédito estandarizado 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.



- **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.



LINEA DE NEGOCIOS CAPTACIONES

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

- **CAJA DE AHORRO IDEPRO PERSONAS:** Producto destinado a personas naturales, nacionales o extranjeras que requieran ahorrar, generar intereses y realizar movimientos en su caja de ahorros.

- **CAJA DE AHORRO IDEPRO+ RENDIMIENTO PERSONAS:** Producto 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:** Producto 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 Banca Electrónica de la App IDEPRO.
- **CAJA DE AHORRO IDEPRO EMPRESAS:** Producto destinado a personas jurídicas que requieran ahorrar, generar intereses y realizar movimientos en su caja de ahorros.
- **CAJA DE AHORRO IDEPRO + RENDIMIENTO EMPRESAS:** Producto destinado a personas jurídicas que requieran ahorrar, generar intereses y realizar movimientos en su caja de ahorros.
- **DEPÓSITOS A PLAZO FIJO IDEPRO PERSONAS:** Producto destinado a personas naturales, nacionales o extranjeras que requieran ahorrar y generar intereses.
- **DEPÓSITOS A PLAZO FIJO IDEPRO EMPRESAS:** Producto destinado a personas jurídicas que requieran ahorrar y generar intereses.
- **DEPÓSITO A PLAZO FIJO DIGITAL IDEPRO PERSONAS:** Producto destinado a personas naturales, nacionales o extranjeras que requieran ahorrar y generar intereses y adquieran el producto en la Banca Electrónica de la App IDEPRO.
- **DEPÓSITOS A PLAZO FIJO IDEPRO +RENDIMIENTO:** Producto 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 TV • NATURA • DISMAC • HERBALIFE • TUPPERWARE	• COSAALT • PAGOSNET • SHOFAR&MENORAH • ENROLAMIENTO • RUAT • SEPSA URBANO POTOSI • SEPSA RURAL UYUNI • ENDE UYUNI • ENDE RIBERALTA • ENDE COBIJA • ENDE PORVENIR • EPSA-COBIJA
---	--

Seguros: Con respaldo de la Corredora de Seguros CONSESO LTDA en el marco del proyecto SEGUROS INCLUSIVOS, IDEPRO IFD tiene a disposición de sus clientes la póliza “Mi Vida Segura”, un producto diseñado para brindar apoyo económico al beneficiario a quien se le detecta por primera vez cualquier tipo de cáncer.

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

• COLOCACIONES

Al cierre de la gestión 2023, IDEPRO IFD contaba con los siguientes resultados respecto a los productos crediticios orientados al cumplimiento de la función social:

Cuadro N°1
Saldo de cartera por producto en (Bs). Gestión 2023

PRODUCTO	Saldo de cartera
PROAGRO	66.854.876
PROTRANSFORMA	27.703.343
PROMICRO	381.643.251
PROCONSUMO	8.598.478
PROVIVIENDA	14.252.510
OTROS VIGENTES	902.695
TOTAL	499.955.154

Cuadro N° 2
Número de clientes por producto de colocaciones. Gestión 2023

PRODUCTO	Número de clientes	% de clientes
PROAGRO	1.451,00	6,6
PROTRANSFORMA	750,00	3,4
PROMICRO	18.425,00	84,1
PROCONSUMO	780,00	3,6
PROVIVIENDA	435,00	2,0
OTROS VIGENTE	75,00	0,3
TOTAL	21.916,00	100,00

El producto que concentra la mayor parte de la clientela institucional con más de 18 mil prestamistas, el equivalente al 84,1% de la cartera, es PROMICRO. Se trata de un producto crediticio 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.**

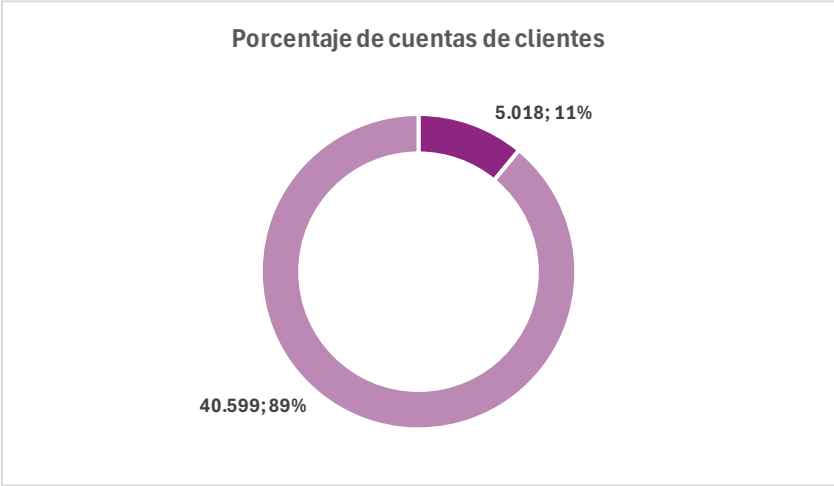
• CAPTACIONES

Durante la gestión 2023, se realizó el lanzamiento del aplicativo IDEPRO – TECHEREO como soporte de los productos de captaciones digitales. A diciembre se abrieron 44.924 Cajas de Ahorro y 693 Depósitos a Plazo Fijo DPF, por un total de 38,5 millones de bolivianos de saldo.

Cuadro N° 3
Número de cuentas y saldo por producto de captaciones. Gestión 2023

Tipo	Cantidad de cuentas	Saldo (Bs)
DPFs	693	29.409.496
Cajas de Ahorro	44.924	9.124.960
Total	45.617	38.534.456

Del total de cuentas, 40.599, el 89%, pertenecen a clientes de la institución, el 11% restante son cuentas que pertenece a otros usuarios financieros y también colaboradores de IDEPRO IFD.

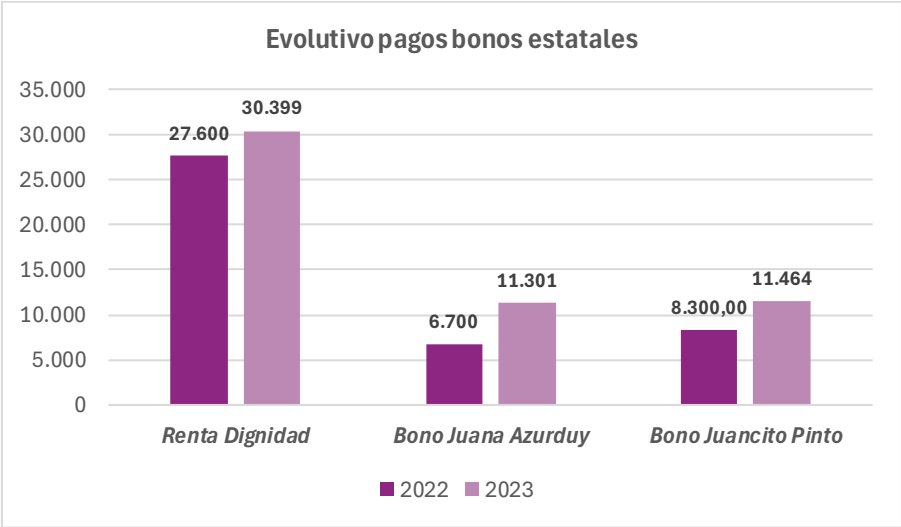


SERVICIOS FINANCIEROS COMPLEMENTARIOS

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.



Cobro de Servicios:

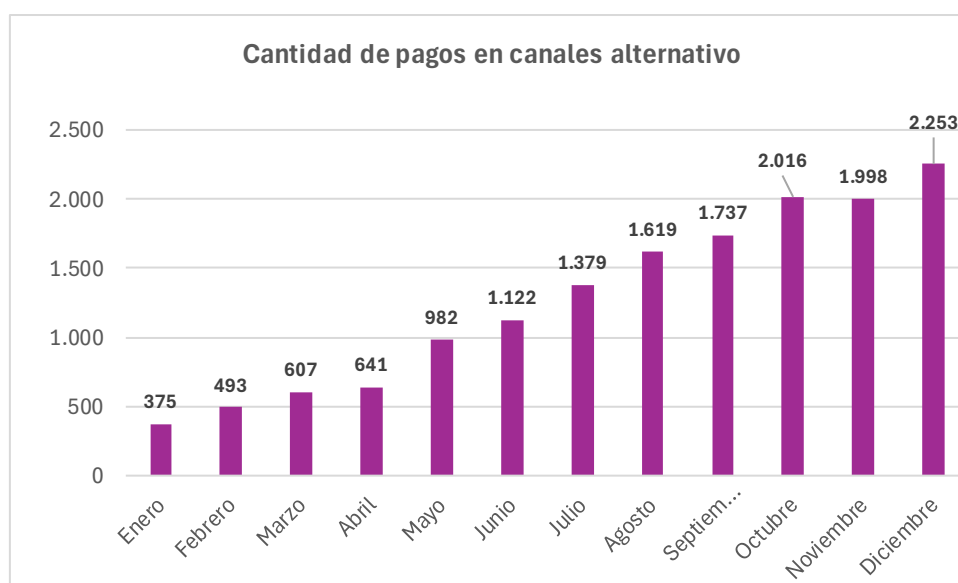
Al cierre de la gestión 2023, se incorporó al catálogo de cobros varios nuevos servicios sumando un total de 30.

SERVICIO	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Total
ENTEL	156	192	243	263	337	408	458	508	577	585	577	652	4.956
GASTOS FUNERALES	37	24	38	28	29	36	28	49	38	45	44	39	435
SEGIPI CI	604	417	576	380	458	450	575	458	600	671	496	481	6.166
SEGIPI LICENCIA	59	54	116	36	32	102	43	54	29	37	35	31	628
SEGIPI CI DIGITAL	0	0	0	9	9	6	16	12	10	8	9	3	82
SEGIPI LICENCIA EXT.	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	3
SOAT	280	40	30	28	16	17	18	11	14	8	21	431	914

TUVES TV	2	3	6	7	9	11	9	8	9	4	9	11	88
YANBAL	3	3	10	14	21	16	23	18	25	20	35	21	209
NATURA	1	1	1	2	7	4	6	7	9	14	10	7	69
HERBALIFE	0	0	0	0	0	5	5	5	1	8	2	1	27
RUAT ACTIVIDADES	15	13	19	14	8	21	17	23	10	7	13	17	177
RUAT INMUEBLES	16	48	111	33	92	133	104	105	43	56	110	245	1.096
RUAT OTROS	228	30	13	9	21	14	3	243	259	236	863	492	2.411
RUAT VEHICULOS	118	65	65	119	155	140	93	87	67	111	153	313	1.486
SEPSA RURAL	0	215	405	76	259	188	123	201	191	295	236	237	2.426
SEPSA URBANO	132	0	0	228	253	393	396	289	343	412	315	367	3.128
ENDE COBUJA	0	706	1.161	1.033	1.138	1.314	1.415	1.639	1.444	1.473	1.280	1.611	14.214
ENDE PORVENIR	0	1.680	848	1.311	2.081	2.641	1.042	1.047	1.291	1.430	931	1.258	15.560
ENDE RIBERALTA	0	1.554	2.229	2.166	2.599	2.403	2.480	2.562	2.403	1.952	1.952	2.820	25.120
ENDE UYUNI	0	0	0	0	0	0	0	0	0	34	201	169	404
BDP	0	0	137	137	223	213	222	239	237	260	336	254	2.258
ACTUALIZACIÓN	2	3	12	8	2	8	9	3	4	2	1	1	55
DISMAC	0	0	2	2	3	3	6	4	4	4	3	4	35
EMTAGAS	0	0	21	36	245	401	219	222	204	343	193	272	2.156
EPSA-COBUJA	0	0	0	0	85	2.527	2.252	1.858	1.739	1.789	1.858	2.092	14.200
EPSAS	0	0	0	0	13	17	24	22	27	37	31	40	211
ENROLAMIENTO	2	0	0	0	1	1	0	0	1	2	0	0	7
CERTIFICACIONES	0	0	0	0	0	1	0	1	1	0	3	1	7
SETAR	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	568	568
Total general	1.655	5.048	6.043	5.939	8.099	11.473	9.586	9.675	9.580	9.843	9.717	12.438	99.096

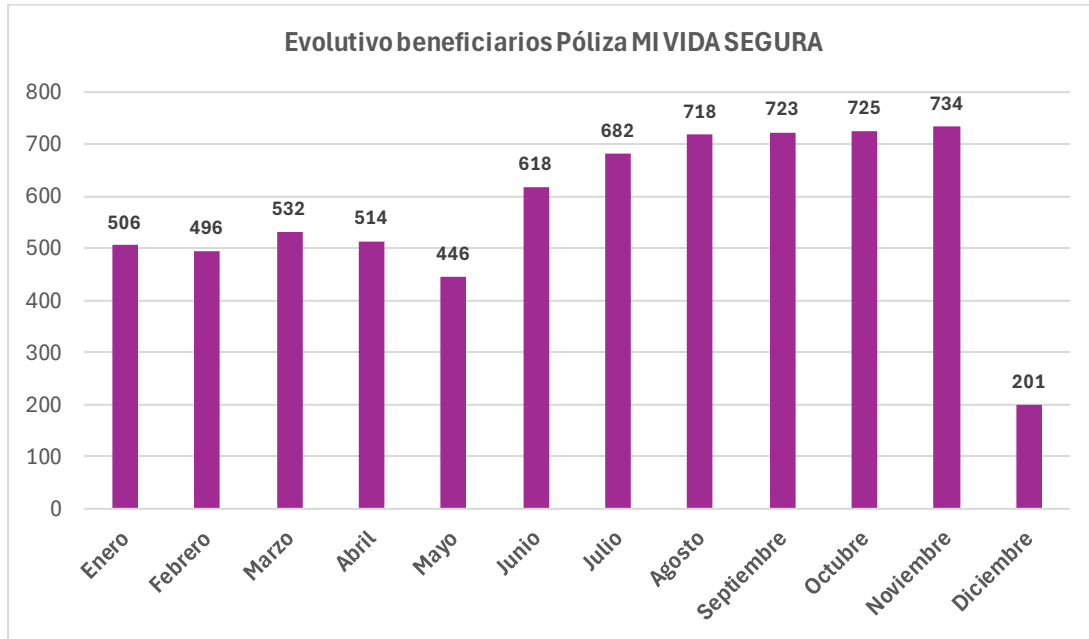
Otros Canales

En la gestión 2022 se diversificaron los canales para que los clientes puedan realizar los pagos de las cuotas de sus créditos. Se habilitó la plataforma Soli y los Agentes BCP, además de las ventanillas de los Bancos Mercantil, Ganadero, y Banco de la Comunidad, brindando a nuestros clientes alternativas diferentes para el pago de sus créditos. En 2023 los pagos a través de canales alternativos sumaron 14.847



Seguro Oncológico MI VIDA SEGURA

Con respaldo de la Corredora de Seguros CONSESO LTDA en el marco del proyecto SEGUROS INCLUSIVOS, IDEPRO IFD tiene a disposición de sus clientes el seguro "Mi Vida Segura", un producto diseñado para brindar apoyo económico al beneficiario a quien se le detecta por primera vez cualquier tipo de cáncer. Durante la gestión 2023 se alcanzaron 6.977 beneficiarios de esta póliza de seguro.



7. 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 2023 (Cuadro No 2):

Cuadro N° 2
Detalle de objetivos estratégicos de la EIF y productos y servicios orientados a la Función Social
Gestión 2023

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.	• O4 • O6 • O7 • O8	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 2023, IDEPRO IFD alcanzó un 20% de su cartera con colocaciones para este sector dando continuidad a su estrategia de mantenimiento de esta línea de financiamiento, sin descuidar a los clientes de los sectores rurales.
2	Facilitar acceso universal a todos sus servicios.	• O4 • O6 • O7 • O8	PROTRANSFORMA PROAGRO PROMICRO PROCONSUMO Alineada a la estrategia digital institucional, en 2023, se realizó el lanzamiento del aplicativo IDEPRO TECHREO como la principal herramienta de acceso al microahorro y la apertura de DPF con la mejor tasa del mercado y con un proceso simplificado 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 - Micro crédito destinado a capital de trabajo y/o de inversión, requerido por micro y pequeñas empresas de los sectores servicios y comercio. 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. <u>CAPTACIONES:</u> CAJA DE AHORRO Y DPF digital En la gestión 2023 se realizó el lanzamiento del aplicativo IDEPRO TECHREO, para la apertura de DPF y cajas de ahorro digitales. <u>SERVICIOS COMPLEMENTARIOS:</u> En la Gestión 2023 IDEPRO IFD amplió su oferta de servicios:	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 2023, IDEPRO IFD prestó sus servicios en 8 oficinas ubicadas en zonas rurales. Adicionalmente en 2023 IDEPRO IFD inauguró un nuevo punto de atención, uno en la ciudad de Santa Cruz, Agencia Doble Vía la Guardia también realizó el traslado de su sucursal El Alto a un ambiente más amplio para brindar una mejor atención. En 2023 IDEPRO IFD, logró un resultado alineado al objetivo estratégico OE4 y la línea de acción, crecimiento en clientes , con un 18%. Con el lanzamiento de la app IDEPRO TECHREO se alcanzó la apertura de más de 45 mil cuentas de cajas de ahorro a nivel nacional, la apertura de cuentas de ahorro desde el aplicativo es inmediata, no requiere que el cliente se traslade al punto de atención además de que los productos cuentan con las mejores tasas del mercado. Adicionalmente el aplicativo facilita pagos y transferencias con QR. 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.
3	Proporcionar servicios financieros con atención de calidad y calidez.	• O6. • O7. • O8. • O9.	Plan anual de capacitación. Implementación del Contact Center	Durante la gestión 2023, 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 2023 se implementó el conatct 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 desarrolló un proceso de capacitación a todo el personal en la temática Experiencia Cliente a cargo de un Consultor externo experto en la temática, a fin de sentar las bases teórico y prácticas para la implementación de la mejora y la transversalización del lineamiento entre todo el personal comercial. 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. El contact center aportó a la resolución de consultas en el primer contacto mediante atención ágil con respuestas oportunas, acompañamiento, confianza y seguridad con los clientes, mejora de la imagen, construyendo una marca amigable y la reducción de costos y tiempo
4	Asegurar la continuidad de los servicios financieros.	• O2. • O3 • O5 • O6 • O7. • O11.	Planes de continuidad operacional. Plan anual de capacitación PAC 2023 Estrategia de diversificación para fortalecer el capital.	Durante la gestión 2023, las pruebas de los Planes de Continuidad del Negocio, 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. En el marco de la estrategia de capitalización intema de IDEPRO IFD, en Asamblea Extraordinaria de Asociados de fecha 10 de marzo de 2023 y con autorización de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, se aprobó del incremento del Capital Social de la Institución a través de aportes de Capital Ordinario y la emisión de Certificados de Capital por el monto de Bs. 1.218.000.- (Un millón doscientos dieciocho mil 00/100 bolivianos) a favor de la empresa INSERFIN S.R.L., empresa constituida por miembros del Gobierno Corporativo de IDEPRO IFD, quien se hizo beneficiario de la emisión de 1.218 Certificados de Capital Ordinario. Este hecho, no	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 necio desde la perspectiva de riesgo operativo. Con la incorporación de los integrantes del Gobierno Corporativo como asociados aportantes de capital ordinario, se desencadena el fortalecimiento patrimonial que asegura la continuidad de los servicios.

				solamente representó un hito en la historia de IDEPRO IFD, sino también a nivel del gremio FINRURAL, por tratarse de un primer ejercicio concretado de capitalización interna.	
5	Optimizar tiempos y costos en la entrega de servicios financieros.	• O6. • O7.	Alineada a la estrategia digital institucional, en 2023, se realizó el lanzamiento 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.	<u>CAPTACIONES:</u> CAJA DE AHORRO Y DPF digital En la gestión 2023 se realizó el lanzamiento del aplicativo IDEPRO TECHREO, para la apertura de DPF y cajas de ahorro digitales.	Con el lanzamiento de la app IDEPRO TECHREO se alcanzó la apertura de más de 45 mil cuentas de cajas de ahorro a nivel nacional, la apertura de cuentas de ahorro desde el aplicativo es inmediata, no requiere que el cliente se traslade al punto de atención además de que los productos cuentan con las mejores tasas del mercado. Adicionalmente el aplicativo facilita pagos y transferencias con QR.
6	Informar a los consumidores financieros acerca de la manera de utilizar con eficiencia y seguridad los servicios financieros.	• O6. • O7.	Programa de Educación Financiera.	En cumplimiento a la normativa regulatoria, en la gestión 2023 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	• O4. • O6. • O7. • O8.	- PROAGRO - PROMICRO	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.	La gestión 2023, priorizó el crecimiento de cartera en las ciudades del eje, la atención a mujeres, jóvenes, con equilibrio de cartera, en áreas periurbanas y alcanzar mayor rendimiento en montos menores a \$us5.000. Este enfoque, permitió implementar acciones que 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

En la gestión 2023, IDEPRO IFD logró implementar una oferta de productos y servicios financieros completa, colocaciones, captaciones y servicios financieros complementarios, acordes a los lineamientos de la Función Social y en correspondencia con los pilares del Plan de negocios, la política de crédito, la política de captaciones de recursos del público y el Plan Estratégico institucional 2021-2023.