



microserfin

Fundación
BBVA Microfinanzas

Informe de Gestión Sostenible **2020**

Estructura Corporativa 2020



Tabla de Contenidos

Carta de la Presidencia	1
Carta del Gerente General	2
Acerca de Microserfin	3
Nuestro Gobierno Corporativo	8
Generamos Impacto Social	14
Midiendo lo que Realmente Importa	27
Un Equipo con Vocación Social	71
Nuestro Fortalecimiento Tecnológico	76
Nuestra Sostenibilidad	78
Anexos	82
Estados Financieros	92



Fundación Microfinanzas BBVA en Panamá, continuará con su propósito de generar oportunidades de desarrollo sostenibles a personas con actividades productivas, más bien el escenario fue propicio para reforzar el compromiso de la entidad con los más vulnerables. Desde el primer momento implementó estrategias de bioseguridad que le permitiera cuidar del bienestar de los más de 200 colaboradores de la entidad y garantizar la sostenibilidad del negocio con el objetivo de seguir acompañando a los microempresarios.

Para mí es importante destacar que, a lo largo del 2020, la entidad atendió a más de 18,000 personas y a pesar de la crisis económica bancarizó a 1,574 nuevos clientes, de ellos el 22% de los bancarizados se encontraba en condición de pobreza y un 63% en situación de vulnerabilidad. Además, se mantuvo de cerca con el propósito de ofrecerles distintas soluciones para enfrentar el nuevo contexto, desde periodos de gracia y créditos hasta alternativas no financieras que les ayudarán en su proceso de reactivación.

Un tema de gran importancia para los clientes en el nuevo contexto de la pandemia fue el lanzamiento oficial del primer programa de Educación Financiera de Microserfin, llamado Saquemos Cuenta\$ por medio del cual se logró en medio de un entorno tan complejo brindar asesoramiento objetivo en temas financieros a un total de 5,988 personas a través de los asesores de crédito.

Asimismo para apoyar el proceso de reactivación gradual, la entidad tomó todas las medidas de bioseguridad y siendo conscientes de la necesidad de los clientes que mantenían sus negocios activos y requerían financiamiento para continuar su actividad económica, en el mes de junio reinició los desembolsos de créditos y como resultado a cierre del 2020 se entregaron 5.225 créditos por un monto más de ocho millones, de este total de desembolsos a clientes más de 3.600 de ellos renovaron su crédito, y de éstos, el 58% lo hizo durante la pandemia.

Por otra parte, siendo las mujeres el 43% de la cartera de clientes de Microserfin, reafirmamos el compromiso con ellas, ya que en todos los sectores sufrieron pérdidas de ventas más elevadas que los hombres, principalmente porque están sobrerrepresentadas en aquellas actividades que han tenido mayor impacto negativo por la crisis. En línea

con eso se trabajó en estrategias para no dejarlas atrás, el 38.38% de los recursos desembolsados se destinaron a mujeres; 4,317 mujeres recibieron un alivio financiero; unas 2,831 fueron beneficiadas con el programa de educación financiera; y 1,585 pudieron acceder a productos de asistencias médicas a mujer urbana y mujer rural para cuidar de su salud en medio de la crisis.

De igual forma, con la mirada puesta en fortalecer la estrategia que favorezca la igualdad de género y el empoderamiento de la mujer, Microserfin por primera vez participó en la medición de Ranking PAR convirtiéndose en la única empresa privada en Panamá que participa en dicha medición de género a nivel regional.

Por último, quiero agradecer de manera especial a la Familia Microserfin, gracias a ustedes fue posible avanzar. Más que nunca demostraron su resiliencia, vocación social y compromiso con el propósito de la entidad “Mejorar la calidad de vida de las personas de bajos recursos y sus familias”; ustedes le dieron sentido a esta misión porque en el momento necesario enfrentaron las diversas condiciones adversas como las medidas de restricción, el temor al contagio, el cambio repentino de estilo de vida para seguir de cerca a los clientes, cumplir las metas y tener resultados por encima de lo esperado. Mi más sincero reconocimiento a su labor e imparable contribución al desarrollo social y económico de las familias en Panamá.

Gissele de Domínguez
Presidenta de la Junta Directiva

El año 2020 cambió paradigmas, la llegada de una crisis sanitaria sin precedentes trajo grandes desafíos a nivel mundial tanto en el aspecto económico como en lo social. En América Latina, por ejemplo, la pobreza y la pobreza extrema alcanzaron niveles que no se han observado en los últimos 12 y 20 años, respectivamente, así como un empeoramiento de los índices de desigualdad en la región y en las tasas de ocupación y participación laboral, sobre todo en las mujeres de acuerdo a la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL).

Panamá por su parte no escapó de esta realidad, el PIB per cápita retrocedió un 19,1%, el mayor retroceso en la historia. En materia de empleo la contracción de la actividad se reflejó en una tasa de desempleo del 18,5%, frente al 7,1% existente al cierre de 2019 y en términos de pobreza de acuerdo a nuestros análisis, tomando como referencia el periodo 2014-2018 se registró una disminución de la pobreza de 6,1 puntos porcentuales, aproximadamente 196.241 personas salieron de ella, la mayor reducción en zonas rurales y en comarcas. Sin embargo, con el impacto de la pandemia en 2020, las medidas implementadas y la paralización de las actividades económicas unas 144.632 personas entraron en pobreza, revirtiéndose el 74% de los logros alcanzados en el periodo mencionado.

Sin duda el año 2020 fue retador, pero eso no fue una limitante para que Microserfin, la entidad de la



Tengo el honor de presentarles nuestro informe de gestión 2020, en este año en Microserfin mantuvimos nuestro firme compromiso con las personas en situación de vulnerabilidad y para ello desplegamos una serie de acciones que hicieron posible apoyar y acompañar a nuestros clientes con la cercanía que nos caracteriza aún en medio del escenario complejo que atravesamos durante todo el año.

En primer lugar, tomamos acciones para la protección de nuestros colaboradores, sus familias y clientes, activamos el plan de trabajo remoto con retorno gradual (flexibilidad de jornada), entregamos materiales de prevención e higiene para nuestros asesores de crédito en sus salidas a campo, así mismo establecimos estrategias para cumplir con los protocolos de bioseguridad de las autoridades como la adecuación de los horarios de acuerdo a los toques de queda y las medidas de higiene general. Nuestro equipo rápidamente se adaptó a la nueva realidad demostrando su resiliencia y con profesionalismo dio lo mejor de sí por quienes nos debemos y por quienes lo hacemos, "Nuestros clientes".

Para la entidad fue fundamental la activación oportuna del plan de contingencia que aseguró la sostenibilidad y liquidez de Microserfin acompañado de la labor de riesgos enfocada en el análisis de información para apoyar la toma de decisiones en todos los ámbitos de gestión. Esto nos permitió avanzar y entregar soluciones a nuestros clientes como condonaciones de cargos de mora e interés de mora

realizadas a 4.790 clientes, periodos de gracia 77% de la cartera fue normalizada con esta solución, productos de alivio financiero implementados al cierre del año y desembolsos a más de cinco mil microempresarios de entornos urbanos y rurales en todo el país.

Quiero destacar que además en Microserfin tomamos la crisis como una oportunidad para fortalecernos, mejorar y aprovechar nuestras ventajas competitivas en el sector de las Microfinanzas. 2020 fue un año en el que dimos pasos muy significativos para la construcción de un nuevo modelo de negocio, el cual está apalancado en cinco pilares estratégicos: Centralidad en los microempresarios panameños, los colaboradores como capital estratégico, transformador y digital, creciente-sostenible y referente de Desarrollo social y empoderamiento de la mujer panameña.

Con el nuevo modelo de negocio nos estamos anticipando y preparando para atender la demanda y necesidades de los microempresarios en el futuro, que van desde el modo de relacionarnos con ellos hasta la entrega de servicios que traigan mejoras a sus negocios y condiciones de vida. En este sentido para su implementación arrancamos con la apuesta por el desarrollo de los colaboradores de diferentes equipos para adaptarnos a las nuevas tendencias de la gestión empresarial, también incorporamos un nuevo modelo de dirección soportado en la sistemática comercial. Simultáneamente trabajamos en nuestra versión transformadora y digital de Microserfin 2.0 con la apertura de los nuevos corresponsales propios que forman parte de nuestra estrategia de innovación enfocada en ampliar la red propia, fortalecer la canalidad y garantizar la cercanía con los clientes. Así como el inicio del desarrollo de la movilidad asesores que consiste en llevar la entidad directamente a los hogares o negocios de los microempresarios incluso hasta los lugares más aislados donde no siempre hay igualdad de oportunidades, mediante dispositivos móviles.

En la búsqueda de hacer las cosas de forma diferente y acertada adoptamos como parte de nuestra gestión las metodologías ágiles a fin de ampliar en 2021 la oferta de valor a clientes con el diseño de cuatro nuevos productos de créditos y uno de microseguros pensados en multiplicar el impacto social y económico que tenemos atendiendo las necesidades de nuestros clientes.

Para el próximo 2021 esperamos cerrar el año con un

crecimiento de clientes del 15% y así mismo un crecimiento del saldo de cartera del 16% y no tenemos duda que la estrategia que ya hemos puesto en marcha ha sido la correcta, prueba de ello son nuestros informes de calificación 2020, desde el punto de vista institucional la calificadora MicroRate otorgó una puntuación de B+ con perspectiva estable y sub-nota de perfil financiero en a- destacando la buena gobernabilidad, claridad en la estrategia y un equipo altamente comprometido que ha permitido mejores resultados que el resto de las entidades de la región en el último año.

Desde el ámbito social Microserfin fue calificada por MicroRate con nota de 3.5 estrellas y perspectiva estable demostrando un muy buen desempeño social, gracias al plan estratégico alineado con la misión, adecuado a las necesidades de los clientes y sus perfiles. Además del favorable alcance social que no se vio mermado por la pandemia. Antes de darles paso a los resultados del informe, quiero agradecer a la Fundación Microfinanzas BBVA y a cada uno de los representantes de la Junta Directiva por su confianza en el trabajo de la Familia Microserfin y por el aporte que nos brindan con su experiencia en cada una de las decisiones y estrategias puestas en marcha.

En la entidad continuaremos implementando nuevas formas de hacer las cosas, desde estrategias hasta herramientas tecnológicas que nos lleven a convertirnos en el primer banco especializado en Microfinanzas a 2023. Los más de 210 colaboradores a lo largo y ancho de Panamá trabajaremos con vigor apegados a nuestra visión de generar oportunidades de desarrollo social y económico a través de nuestros servicios microfinancieros a las personas más desfavorecidas que tienen grandes sueños y anhelos de ofrecerle una mejor calidad de vida a los suyos con el crecimiento de sus actividades productivas.

Edison Javier Mejía Ardila
Gerente General de Microserfin



Acerca de **Microserfin**



Principales magnitudes

Clientes	14.468
Números de desembolsos en 2020	5.225
Personas que han recibido educación financiera	5.988
Cartera Bruta (USD)	23.620.461
Desembolso medio en 2020 (USD)	1.593
Monto desembolsado en 2020 (USD)	8.323.828
Números de oficinas	27
Números de empleados	216

1. Sobre Microserfin

El propósito misional de Microserfin es mejorar la calidad de vida de los emprendedores de bajos recursos y las de sus familias, utilizando una metodología de Finanzas Productivas que permite brindar servicios financieros, capacitación y acompañamiento para que los microempresarios urbanos y rurales progresen a través de los excedentes que generan sus actividades productivas.

El desarrollo de un modelo de negocio apalancado en cinco pilares estratégicos (Género, Digitalización, Sostenibilidad, Educación Financiera y Capital Humano), una larga trayectoria y amplia cobertura en las diez provincias de la República de Panamá, la posicionan como una de las entidades referentes de las Microfinanzas y generadora de oportunidades de desarrollo social y económico en el país.

En 2020 la calificadora Microrate reafirmó la calificación Institucional de **B+** con perspectiva estable y adicional otorgó una calificación de **A-** en el perfil financiero, esto como resultado de la buena gobernabilidad, claridad en la estrategia y un equipo altamente comprometido

permitieron sostener a la entidad aún en medio de una pandemia logrando una fuerte posición financiera y observándose mejores resultados que el resto de las entidades de la región.

Por otro lado, la misma firma calificadora valoró a la entidad con una Calificación Social de **3.5 Estrellas** con perspectiva **Estable**, por el buen desempeño social y la sobresaliente identificación, definición y monitoreo de objetivos sociales dentro del plan estratégico y positivo alineamiento a la misión.

De acuerdo a la calificadora nuestra entidad Microserfin presenta productos adecuados al perfil y necesidades del cliente, los cuales son complementados con asistencias especializadas y servicios no financieros, poco visto en la región. El sólido compromiso de la Junta Directiva y equipo gerencial permiten obtener este favorable alcance social, el cual no se ha visto mermado por la pandemia. Además la entidad exhibe una destacable retención de clientes, observándose diversas acciones que los benefician. También destaca que la responsabilidad hacia el personal se encuentra en buen nivel.

1.2. Nuestro Plan Estratégico 2020-2023

Comprometidos con el propósito de continuar ofreciendo oportunidades de progreso, Microserfin desarrolló una nueva estrategia de negocio que abarca 5 pilares:



CRECIENTE Y SOSTENIBLE

Una entidad sólida y en constante crecimiento que cada vez más pueda brindar oportunidades de progreso al mayor número de personas con el objetivo que mejoren su calidad de vida y la de sus familias.



CENTRALIDAD EN EL CLIENTE

Toda la actividad se centra en nuestros microempresarios y microempresarias, por ellos nos transformamos y fortalecemos nuestro trabajo para que tengan la mejor experiencia de cliente.



TRANSFORMADOR Y DIGITAL

La Innovación es parte de nuestro ADN, en nuestra entidad combinamos lo tradicional con la tecnología para entregar servicios financieros y no financieros de forma rápida, segura y eficiente.



TALENTO HUMANO COMO CAPITAL ESTRATÉGICO

Para alcanzar el propósito misional y generar valor, nuestro capital humano es el mejor recurso y por ello nos esforzamos por reconocer su talento e impulsar iniciativas en favor de su bienestar.



REFERENTE DE DESARROLLO SOCIAL Y EMPODERAMIENTO DE LA MUJER

Trabajamos para que toda la labor de la entidad se traduzca en oportunidades de desarrollo social y económico para nuestros clientes especialmente los más vulnerables que por diversos factores enfrentan mayores barreras de desigualdad como lo son los que se encuentran en entornos rurales o las mujeres.

1.3. Nuestra contribución a los ODS

En nuestra labor misional de generar progreso y mejorar las condiciones de vida de los microempresarios y sus familias impactamos a 8 de los Objetivos de Desarrollo Sostenible.



Meta: Para 2030, garantizar que todos los hombres y mujeres, en particular los pobres y los más vulnerables, tengan los mismos derechos a los recursos económicos, así como acceso a los servicios básicos, la propiedad y el control de las tierras y otros bienes, la herencia, los recursos naturales, las nuevas tecnologías y los servicios económicos, incluida la microfinanciación.

Microserfin facilita el acceso a productos financieros y no financieros a microempresarios de bajos recursos, de los cuales un 63% se encuentra en situación de vulnerabilidad y 19% son pobres.



Meta: Para 2030, duplicar la productividad agrícola y los ingresos de los productores de alimentos en pequeña escala, en particular las mujeres, los pueblos indígenas, los agricultores familiares, los pastores y los pescadores, entre otras cosas mediante un acceso seguro y equitativo a las tierras, a otros recursos de producción e insumos, conocimientos, servicios financieros, mercados y oportunidades para la generación de valor añadido y empleos no agrícolas

El 35% del total de los clientes atendidos se dedica al sector agropecuario, con sus actividades productivas contribuyen a llevar alimentos a la población y con los recursos facilitados por la entidad tienen la oportunidad de invertir en mejores prácticas, utilización de productos amigables con el medio ambiente y expansión de sus fincas.



Meta: Lograr la cobertura sanitaria universal, en particular la protección contra los riesgos financieros, el acceso a servicios de salud esenciales de calidad y el acceso a medicamentos y vacunas seguros, eficaces, asequibles y de calidad para todos.

Teniendo en consideración las inequidades del acceso a la atención en salud que afecta principalmente a la población vulnerable, Microserfin ofrece un servicio de asistencia para todos los clientes que les permite el acceso a servicios de asistencias médicas a un costo accesible.



Meta: De aquí a 2030, asegurar que todos los alumnos adquieran los conocimientos teóricos y prácticos necesarios para promover el desarrollo sostenible, entre otras cosas mediante la educación para el desarrollo sostenible y los estilos de vida sostenibles, los derechos humanos, la igualdad de género, la promoción de una cultura de paz y no violencia, la ciudadanía mundial y la valoración de la diversidad cultural y la contribución de la cultura al desarrollo sostenible.

A través de su programa de Educación financiera "Saquemos Cuentas" promueve el desarrollo sostenible de las personas con la toma de decisiones financieras informadas y responsables. De los clientes atendidos por la entidad un 27% tiene a lo sumo educación primaria, a muchos de ellos el nivel educativo condiciona las oportunidades de negocio y las barreras a las que se enfrentan.

1.3. Nuestra contribución a los ODS



Meta: Asegurar la participación plena y efectiva de las mujeres y la igualdad de oportunidades de liderazgo a todos los niveles decisorios en la vida política, económica y pública.

Dentro de las líneas estratégicas de Microserfin se encuentra el empoderamiento económico de las mujeres microempresarias y de las mujeres que conforman la entidad. El 43% de los clientes de Microserfin son mujeres y gracias a su estrategia de equidad interna el 57% de las personas que laboran en MSF son mujeres, 45% de las mujeres ocupa puestos de mando y la voz de las mujeres tiene una participación del 40% en el comité de dirección.



Meta: Fortalecer la capacidad de las instituciones financieras nacionales para fomentar y ampliar el acceso a los servicios bancarios, financieros y de seguros para todos. De aquí a 2030, lograr el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todas las mujeres y los hombres, incluidos los jóvenes y las personas con discapacidad, así como la igualdad de remuneración por trabajo de igual valor.

La financiación de microempresarios es un motor para un desarrollo inclusivo y sostenible: En 2020 de los casi 15,000 microempresarios atendidos, el 30% de ellos empleaba a al menos otro trabajador, siendo el sector agro el que más generó empleo.



Meta: Asegurar la participación plena y efectiva de las mujeres y la igualdad de oportunidades de liderazgo a todos los niveles decisorios en la vida política, económica y pública.

Creemos en la igualdad de oportunidades y apostamos por la inclusión financiera para reducir las desigualdades, a través de nuestra oferta de valor integral centramos nuestras actividades en los grupos más vulnerables desde el punto de vista monetario (el 22% de los nuevos clientes se encuentra en condición de pobreza y un 63% adicional de vulnerabilidad) y en aquellos colectivos con mayores barreras sociales para superar la pobreza, como quienes viven en áreas rurales (47% de los nuevos clientes), las mujeres (43%) o personas con un bajo nivel educativo (27%).



Meta: Fomentar y promover la constitución de alianzas eficaces en las esferas pública, público-privada y de la sociedad civil, aprovechando la experiencia y las estrategias de obtención de recursos de las alianzas.

Como parte de nuestra estrategia de relaciones institucionales y comerciales fomentamos las alianzas estratégicas con el objetivo de seguir fortaleciendo la oferta de la entidad adaptada a las necesidades de los microempresarios que atendemos.



Nuestro Gobierno Corporativo

2. Nuestro Gobierno Corporativo

2.1 Estructura del Gobierno Corporativo

En Microserfin el gobierno corporativo está fundamentado en un modelo de comportamiento ético de grupo FMBBVA que impregna las relaciones entre los accionistas, directores, administradores, colaboradores y resto de grupos de interés y de todos estos con los clientes, y se ocupa a su vez de gestionar los conflictos de interés que se pudieran generar, de acuerdo con los procedimientos internos establecidos en el Reglamento correspondiente de cada entidad del Grupo.

Este compromiso adquirido tanto por Microserfin como por todas las entidades que conforman la Fundación Microfinanzas BBVA atiende a todas las dimensiones de su actividad (legal, económica, humana, social y ambiental) y se identifica con la aspiración a la excelencia en todas sus actuaciones. Un compromiso integrado en la estrategia país de la entidad y en todas las líneas de actividad, que busca garantizar la sostenibilidad y operación de la entidad a fin de que continúe generando oportunidades de desarrollo social y económico para las personas.

2.1.1 Junta Directiva

A. Miembros de la Junta Directiva 2020

Durante el periodo 2020, la Junta Directiva de Microserfin se estructuró de la siguiente manera:

Presidenta: Gissele González de Domínguez

Secretario: Arturo Gerbaud de La Guardia

Tesorero: Alejandro Lorca Salañer

Vocal: Jorge Cruz Díaz

Vocal: Javier M. Flores Moreno

B. Asamblea General de Accionistas 2020

La Asamblea de Accionistas durante este periodo se celebró el 22 de mayo, a través de la cual se revisaron los siguientes aspectos:

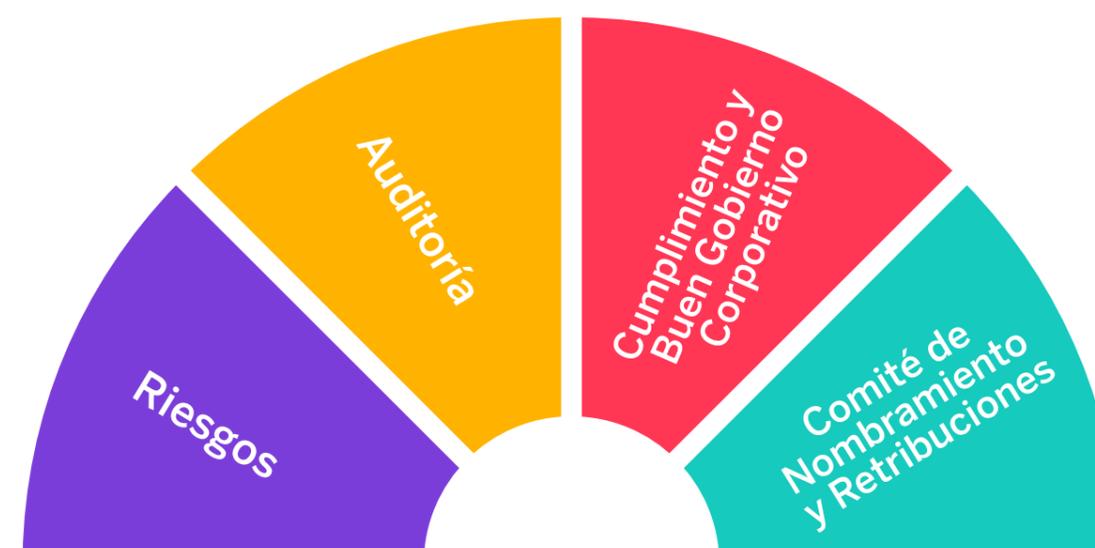
i. Aprobación Gestión y Estados Financieros 2019: auditados por la firma de auditores externos de KPMG.

ii. Propuesta Distribución de Dividendos 2019.

2.1.2 Comités de apoyo de la Junta Directiva

Dentro de la estructura de gobierno corporativo de Microserfin contamos con comités internos de carácter informativo y consultivo, sin funciones ejecutivas, con facultades de información, asesoramiento y propuesta dentro del ámbito de la actuación.

Los miembros de dicho comité tienen la responsabilidad de mantener informados a la Junta Directiva de la entidad sobre el desarrollo de funciones de su competencia y las decisiones tomadas dentro de los mismos.





DE IZQUIERDA A DERECHA: Javier M. Flores Moreno (vocal), Jorge Cruz Díaz (vocal), Gissele González de Domínguez (presidenta), Arturo Gerbaud de La Guardia (secretario) y Alejandro Lorca Salañer (tesorero)



DE IZQUIERDA A DERECHA: Lupe Ricord, Jorge Delrieu, Sandra Soler, Iván Suárez, Edison Mejía, Kira Gardellini, Jeferson Redondo, Reina González, Luis Rodríguez.

2.2 Sistema de Cumplimiento

Microserfin como parte de la Fundación Microfinanzas BBVA tiene un gran compromiso con el cumplimiento de las disposiciones legales, normas y códigos adoptados para la correcta gestión de los objetivos del negocio.

2.2.1 Sistema de administración del riesgo de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y la financiación de la proliferación de armas de destrucción masiva

En Microserfin trabajamos constantemente en la prevención de Lavado de Activo, Financiamiento del Terrorismo, Crimen Organizado y la Financiación de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva (LAFTCO-FPADM). Por lo anterior para administrar el riesgo, la gestión está alineada a la normativa legal vigente, a las políticas y cultura de Cumplimiento, además de contemplar las mejores prácticas de la industria financiera en esta materia.

Prevenir que sus productos y servicios sean utilizados con finalidades delictivas es un requisito indispensable cumplir la normativa y procedimientos en la materia, para preservar la integridad corporativa y, con ello, mantener la confianza de los clientes, empleados, accionistas, proveedores, y la sociedad en general.

En este sentido, durante el 2020 Microserfin fortaleció el proceso de debida diligencia, para ello adecuó los formularios de conocimiento del cliente, proveedores y corresponsales. Así mismo se implementó la matriz de riesgo cliente al inicio de la vinculación lo cual permite la categorización o asignación de riesgo a los clientes, desde la óptica LAFTCO -FPADM. Además se realizaron mejoras en el Core estableciendo campos (actividad económica, dirección, teléfono, correo electrónico) como obligatorios en el proceso de debida diligencia y también se perfeccionó los reportes de monitoreo ya existentes en la entidad.

Por otro lado, durante el 2020 Microserfin ejecutó el programa de capacitación el cual está enfocado a la capacitación anual en materia de lavado de activo, financiamiento del terrorismo, crimen organizado y financiación de la proliferación de armas de destrucción masiva (LAFTCO -FPADM) dirigido a: nuevos colaboradores, colaboradores antiguos y miembros del Comité de Cumplimiento y Buen Gobierno Corporativo. Así como capacitación anual específica para los colaboradores de la red comercial. Estas capacitaciones se acreditan mediante la aplicación de evaluaciones sobre los conocimientos adquiridos.

2.2.2 Ética y Conducta

El Código de Conducta impulsa principios y normas de conducta ética para todos los colaboradores y directivos de la entidad. Éste es una guía de comportamiento para mantener los mejores estándares de integridad y honestidad. El Código de Conducta de Microserfin está alineado con los principios del Grupo de la Fundación Microfinanzas BBVA del cual hace parte Microserfin.

El código se fundamenta en los siguientes pilares:

- Conducta con el cliente.
- Conducta con nuestros compañeros.
- Conducta con la entidad.
- Conducta con la sociedad



En 2020, todos los colaboradores habían sido capacitados y adheridos al Código de Conducta. Para reforzar el tema ético se enviaron cápsulas informativas fomentando la no tolerancia al abuso, hostigamiento sexual y la prevención de conflictos de intereses. También se realizó una valoración al uso del canal de actitud responsable.

Adicionalmente se aprobó la Política Anticorrupción por el Comité de Cumplimiento y Buen Gobierno Corporativo, misma que se difundió entre el personal de Microserfin para su aplicación y con ello la entidad reforzó su compromiso.

2.2.3 Riesgo Reputacional

La gestión del riesgo reputacional para Microserfin es de suma relevancia tras conformar una de las líneas del modelo de cumplimiento.

Por tal razón, una adecuada gestión del riesgo reputacional permite identificar, evaluar, controlar y monitorear situaciones de riesgo donde puede verse involucrada la imagen corporativa de Microserfin.

Durante el 2020, producto de la pandemia causada por el COVID-2019, las áreas de cumplimiento y comunicaciones trabajaron en conjunto con el fin de fortalecer y mitigar el posible impacto negativo del contexto de la pandemia principalmente desde los canales de redes sociales y medios de comunicación.

Dentro de las principales actuaciones en 2020 se encuentran:

- Definición de un protocolo que permitiera gestionar y realizar un tratamiento adecuado y oportuno sobre las publicaciones negativas, en aras de prevenir y mitigar los riesgos.
- Implementación de normativas internas en cumplimiento de la normativa emitida producto del Covid-19, con el fin de prevenir que Microserfin pudiera verse involucrado en algún tipo de incumplimiento.

2.3 Sistema de Riesgos

En un año inusual enmarcado bajo la incertidumbre de los efectos generados por el COVID-19 en la economía mundial y el cambio acelerado en los procesos para garantizar la continuidad del negocio, en medio de las restricciones de movilidad y cierre de actividades decretadas por el Gobierno Nacional, generó un reto importante para la gestión de riesgos que se enfocó en el análisis de información para apoyar la toma de decisiones en todos los ámbitos de gestión en la entidad.

2.3.1 Riesgo de Crédito

Dados los cierres de actividades y restricciones de movilidad decretadas por el gobierno nacional, desde la gestión de riesgos se generaron diferentes iniciativas enfocadas en controlar la colocación en un ambiente de incertidumbre, mitigar el deterioro de la cartera a través de políticas de normalización y reestructuración, y estimar la pérdida esperada producto del incremento en la probabilidad de incumplimiento.

De esta forma se generó un marco de actuación para la colocación en tiempos de Covid en donde se definieron los lineamientos para el otorgamiento de nuevas operaciones de crédito, permitiendo la colocación controlada de clientes nuevos y de recréditos que mantenían sus negocios y tenían necesidades de inversión y capital de trabajo.

Por otra parte, se diseñó un modelo de segmentación para clasificar a los clientes en función del nivel de riesgo estimado durante el periodo de la pandemia, utilizando variables como el nivel de recaudo, tipo de actividad, comportamiento de pago, estado del negocio, impacto en ventas, ubicación geográfica, entre otros. Este modelo nos permitió identificar el nivel de riesgo del cliente independientemente de su altura de mora, logrando determinar el incremento significativo del riesgo para efectos de la estimación de provisiones en función del modelo de pérdida esperada bajo NIIF 9.

Así logramos mantener una adecuada cobertura de la cartera en función del riesgo de crédito identificado, a pesar de la alta proporción de cartera que se mantenía en periodo de gracia dada la aplicación de prórrogas solicitadas por los clientes bajo el decreto de Ley de Moratoria.

2.3.2 Seguimiento y Recuperación

La emisión de la Ley 156 del 30 de junio de 2020 donde se establece una moratoria sobre los préstamos otorgados por bancos, cooperativas y financieras hasta diciembre de 2020, generó un importante reto para mantener la continuidad del negocio en términos del recaudo.

Es por ello que con el fin de mantener el contacto con los clientes y permitir su reactivación tan pronto se reanuda la actividad comercial, se definió que la aplicación de prórrogas se realizaría en periodos de 90 días prorrogables hasta diciembre de 2020. Adicionalmente, se emitió una política de condonación de recargos de mora e intereses de mora, con el fin de fomentar en el cliente la puntualidad de sus pagos a pesar de las restricciones de movilidad decretadas por el Gobierno Nacional.

Por otra parte, se diseñaron campañas de arreglos de pago con condonación para clientes con alturas de mora superiores a 90 días lo que permitió incrementar la recuperación en los tramos de mora tardía y minimizar el volumen de castigos durante el último cuatrimestre del año.

Adicionalmente, durante el 2020 se actualizó el proceso de recuperación, se formalizó el comité de mora, se fortaleció la gestión de recuperación preventiva desde la red comercial y se optimizó la gestión realizada por las casas de cobranza en la mora tardía. Esto permitió mantener un adecuado control del deterioro de la cartera, con una reducción importante de las entradas en mora, disminución en el volumen de castigos e incremento del nivel de recuperación de la cartera castigada.

2.3.3 Riesgo Operacional

Desde la gestión de riesgo operacional se lideró la creación del plan de contingencia por Covid-19, en donde se establecieron medidas de prevención para colaboradores y clientes, se establecieron los modelos de atención y comunicación interna y externa para mitigar el riesgo reputacional, se identificaron los procesos críticos y se tomaron acciones para dar continuidad al negocio, y se establecieron las estrategias para dar cumplimiento estricto a la normatividad emitida por el Gobierno Nacional.

Por otra parte, se fortaleció la gestión de eventos de pérdida y definición de planes de acción para la mitigación de las principales causas de riesgo.

2.3.4 Riesgo de Liquidez

En conjunto con el área de Finanzas se generaron escenarios de estrés con el fin de determinar las necesidades de liquidez y las estrategias de uso de fondos, logrando mantener una adecuada gestión de liquidez y dar cumplimiento a los compromisos ya adquiridos con fondeadores internacionales, sin tener importantes alertas de riesgo frente a un posible incumplimiento.



Generamos Impacto Social



3. Generamos impacto social

3.1 Generando valor a nuestros Clientes a través de un nuevo modelo de negocio

Microserfin tiene como misión mejorar la calidad de vida de los emprendedores de bajos recursos y las de sus familias y para ello este 2020 buscamos brindar la mejor Experiencia de Cliente, a través de un nuevo Modelo de Negocio alineado a los Ejes Estratégicos Corporativos. Manteniendo siempre al cliente en el centro, enfocados en Microempresarios urbanos y/o rurales en actividades de comercio, producción, servicios y agropecuarias, que según el nivel de desarrollo de su microempresa y relación demanden productos y servicios financieros y no financieros.

Siendo consecuentes con nuestra misión la Relación con los Clientes se gestiona a través de personal especializado los cuales soportados en dispositivos móviles y en analítica entregan soluciones inmediatas ajustadas a las necesidades de cada cliente y adicional fortalecemos nuestra oferta diferenciada por medio de una propuesta de valor, en donde apoyamos su desarrollo a través de un portafolio de productos diversificado y adaptado a las necesidades de Financiación, Protección y Transaccionalidad, todo esto apalancado en un modelo de distribución multicanal y en línea, eficiente que logra la penetración y expansión de mercados.

La implementación del nuevo modelo de negocio incluyó Actividades Claves como:

- Adecuación del Core, Metodología de Finanzas Productivas, Modelo de Dirección alineado y Sistemática comercial, Modelo de alianzas comerciales.
- Alianzas claves, con entidades públicas y privadas que sumen sinergias en asistencia técnica y fortalecimiento empresarial, y con empresas que generen demanda masiva de clientes.

Fortalecemos este modelo con recursos claves como lo son:

- La movilidad para el asesor de crédito, los corresponsales y nuestros clientes.
- Mejora en nuestra política de créditos y en estrategias de precios por segmento, un mapa de procesos, y colaboradores idóneos.

Modelo Canvas Microserfin

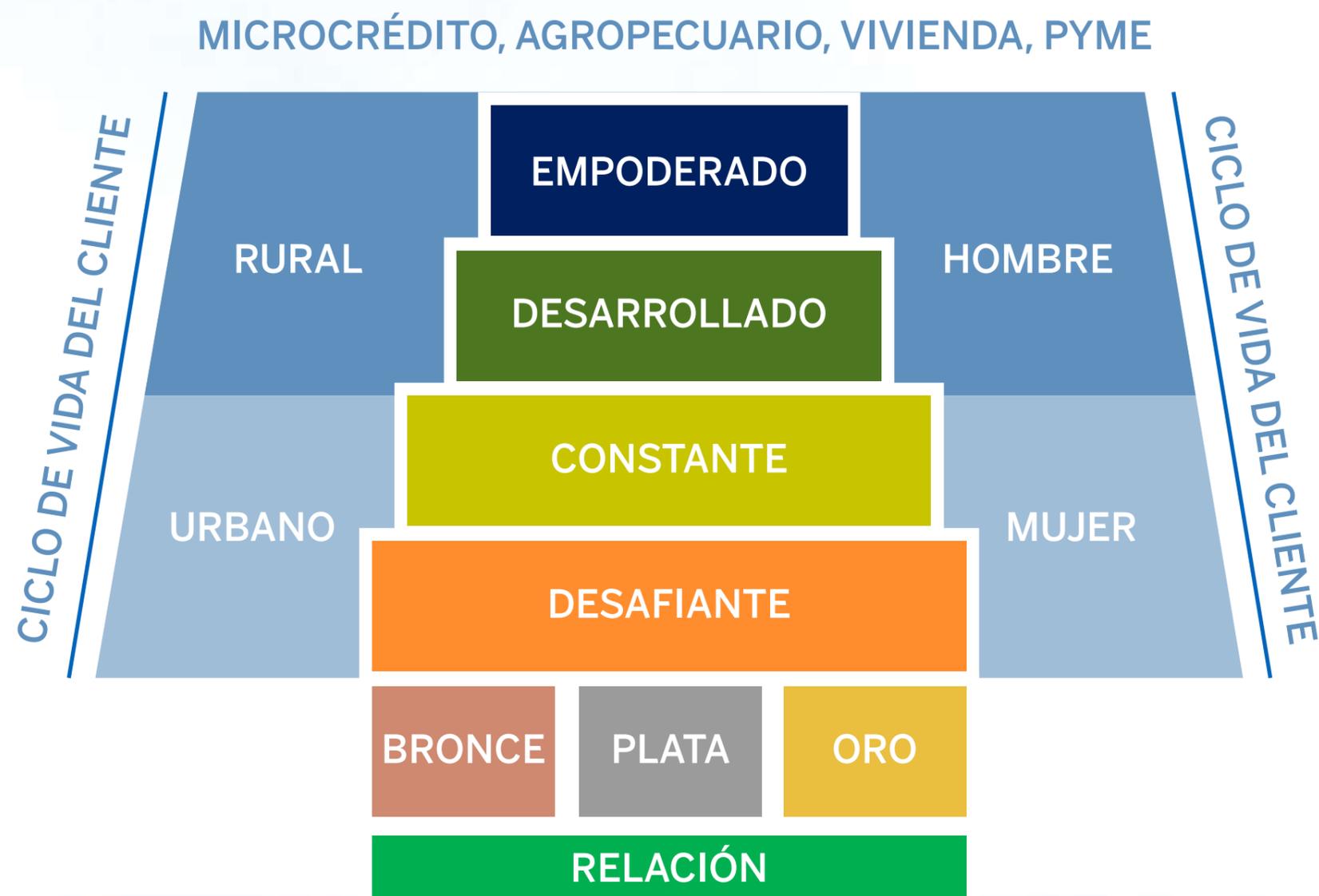


3.1 Generando valor a nuestros Clientes a través de un nuevo modelo de negocio

Durante el 2020 trabajamos en nuestro modelo de segmentación, el cual busca conocer mejor a nuestros clientes, asociarlos a segmentos definidos para simplificar y facilitar la implementación de decisiones estratégicas y acciones tácticas de alta prioridad para el negocio.

Los objetivos de nuestro modelo de segmentación de clientes son:

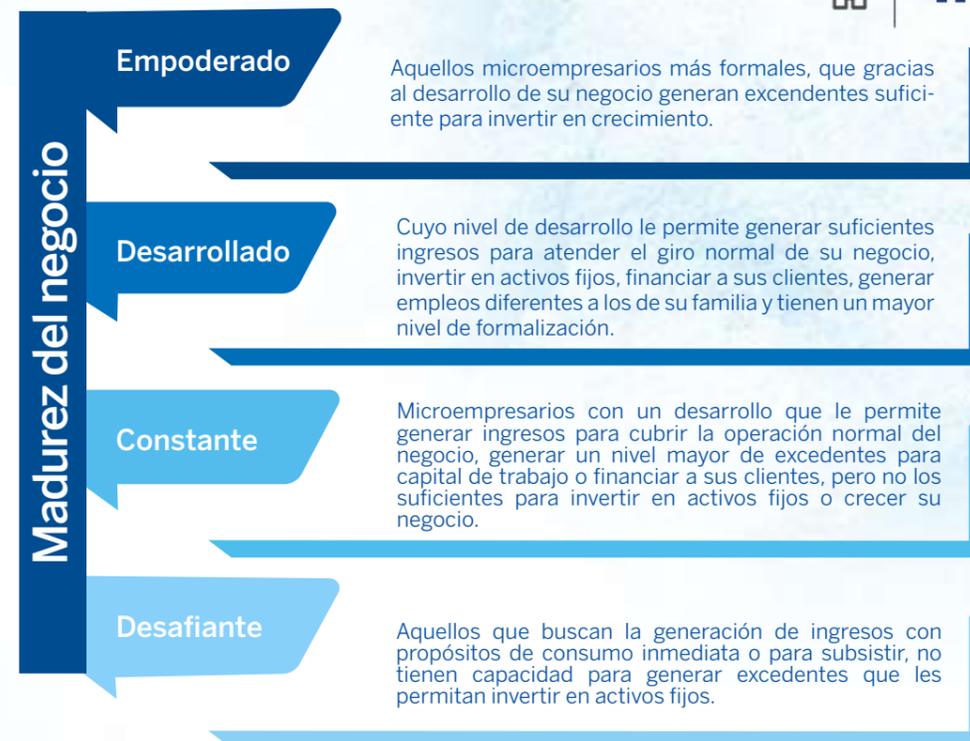
1. Entregar ofertas de valor ajustadas a las necesidades de cada segmento de tal manera que sean altamente valoradas.
2. Especializar los modelos de atención.
3. Enfocar de manera eficiente las estrategias de marketing.
4. Agregar valor a los clientes, buscando contribuir en el proceso de desarrollo de clientes, impulsando su negocio a llegar al segmento más alto de madurez.
5. Aportar conocimiento de cliente en tiempo real para la mejor gestión comercial de clientes.



El modelo está dividido en dos aspectos que se analizan para poder segmentar a nuestros clientes, estos son:

1. Madurez del negocio: Cada negocio según su madurez necesita recursos diferentes.
2. Relación con Microserfin: a mayor conocimiento mejor disposición de productos especializados y beneficios.

Cuánto les ofrecemos

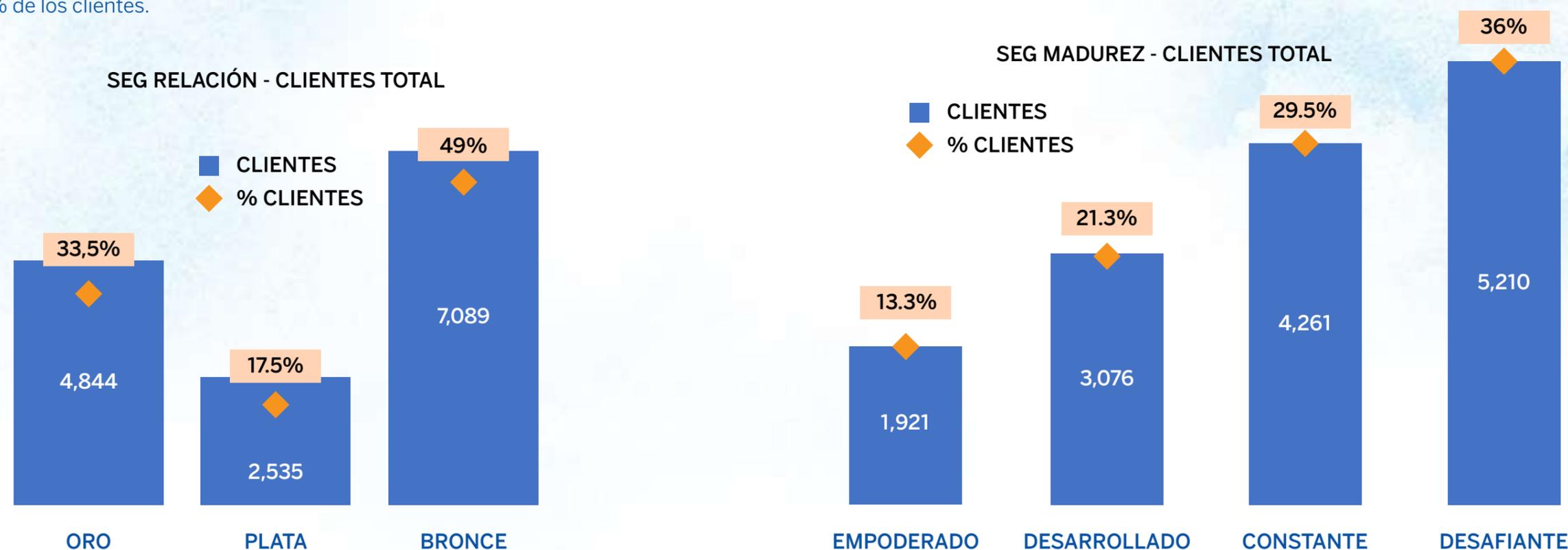


Relación con el cliente

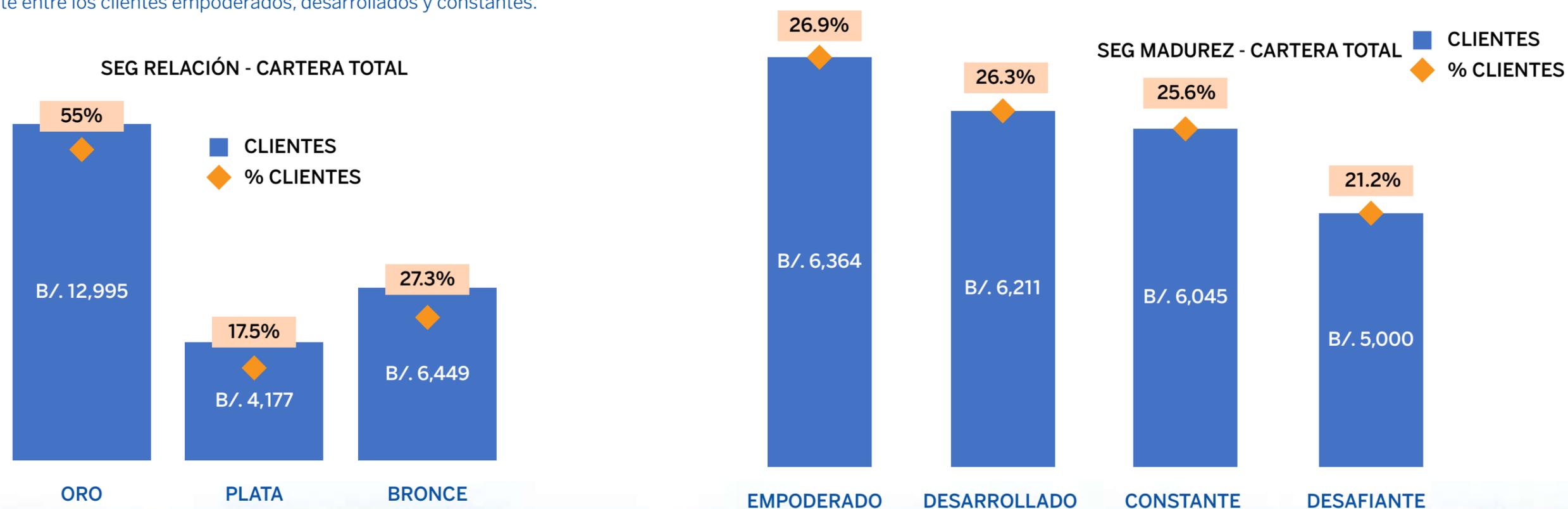


Qué les ofrecemos

Al cierre del 2020 el 48.6% de la cartera de clientes eran clientes Bronce con respecto a la relación con Microserfin, seguido de Oro con el 33.5% los cuales representaban casi el 82% de la cartera de clientes. Al cierre también se logra identificar la porción más grande de los clientes según sus negocios los desafiantes corresponden el 35.7% y los constantes son el 29.5% del total de la cartera de clientes los cuales representan el 65.2% de los clientes.

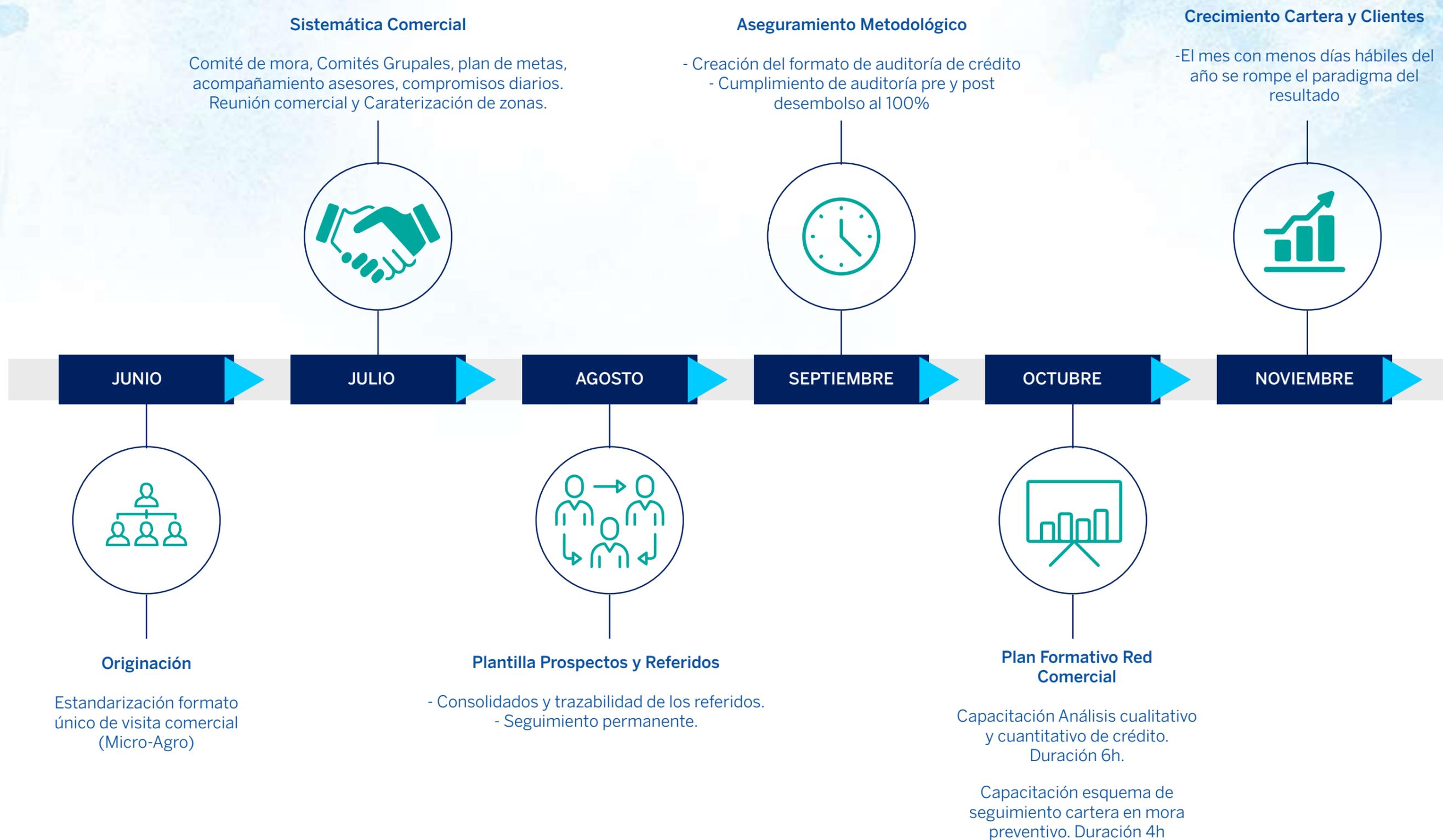


Con respecto al saldo de cartera al cierre de diciembre de 2020 la porción con respecto a relación de nuestros clientes está en los oros con el 55% y con respecto a madurez del negocio podemos ver que están repartido mayormente entre los clientes empoderados, desarrollados y constantes.



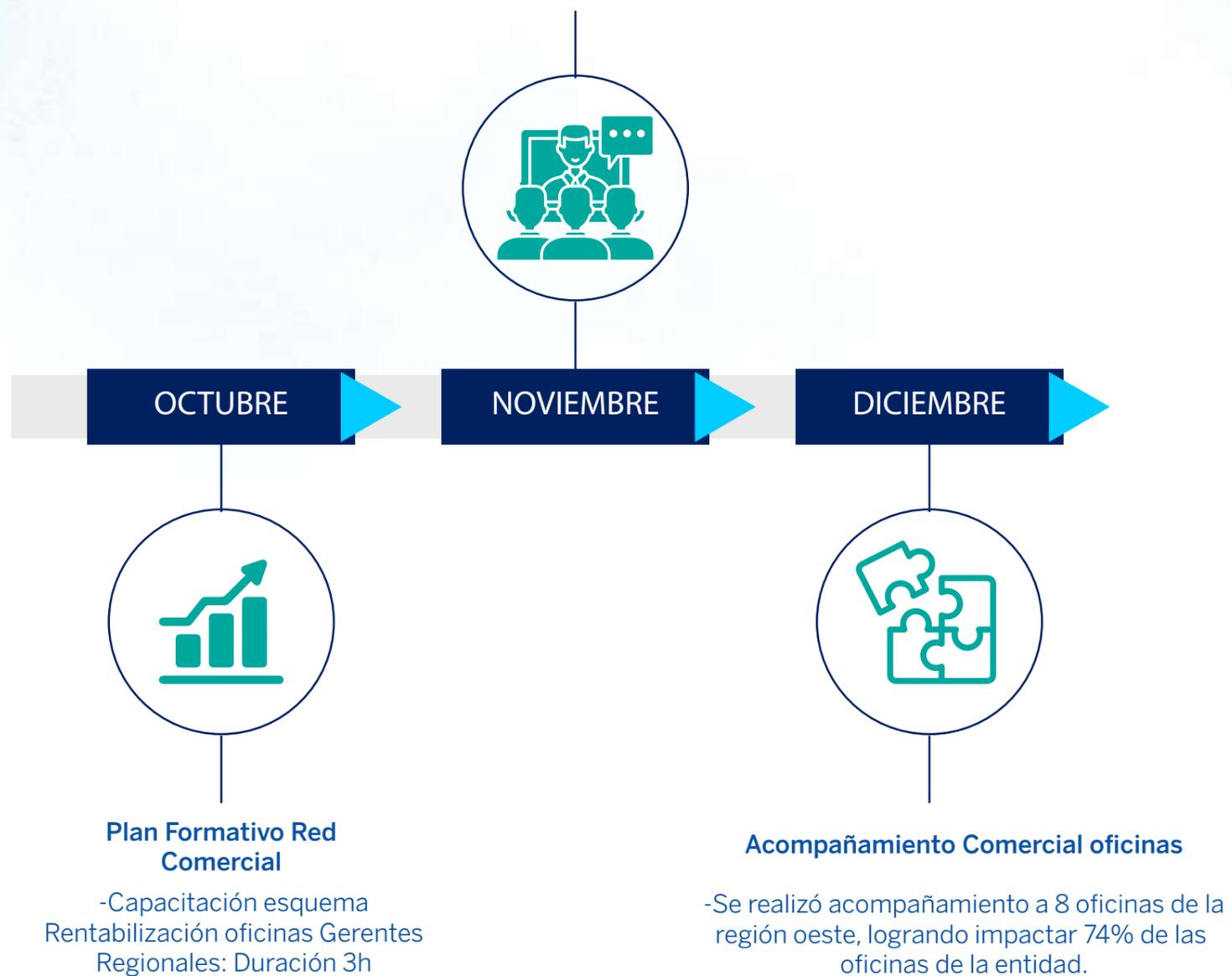
Al terminar 2020 la mayor parte de la cartera se mantuvo en los clientes Oro – Empoderados con una cartera de USD\$4,6MM que representan el 20% de la cartera total de Microserfin.

Ruta de fortalecimiento comercial para la atención de clientes



Acompañamiento Comercial Oficinas

-Se realizó acompañamiento a 12 oficinas de la región Este y Centro



3.3 Oferta de valor financiera y no financiera

Nuestra oferta de valor es integral y está enfocada en el desarrollo productivo de los clientes de la entidad. La misma además de dotar con los recursos financieros a los microempresarios se complementa con educación financiera, asistencia técnica a través del tiempo, productos de protección para su negocio o familia.

3.3.1 Créditos

Se trata de estar paso a paso en el progreso de las personas en situación de vulnerabilidad o pobreza con el objetivo de que salgan de ella y una vez que salgan puedan permanecer fuera de esa línea de pobreza. Para atender esta necesidad ponemos a disposición de los más de 15,000 microempresarios que atendemos los siguientes productos financieros:

Crédito Micro: A través del microcrédito los microempresarios pueden obtener los recursos para satisfacer sus necesidades de capital de trabajo, mejoras o adquisición de activos fijos y financiamiento de sus planes de expansión.

CasaFin: Crédito destinado a financiar obras que mejoren progresivamente las viviendas donde habitan los microempresarios, en particular las que comparten con la actividad productiva.

RuralFin: Destinados a los negocios del sector agropecuario, su fin es invertir en el negocio para aumentar la cosecha, alimentar el ganado o atender cualquier necesidad de su actividad agropecuaria.

Pyme: Crédito para las Pequeñas y Medianas empresas formales dedicadas a actividades de comercio, servicios o industria.

Créditos que cambian vidas

Nuestros créditos se traducen en oportunidades de progreso para los microempresarios que atendemos como es el caso de Roberto Gómez Morán, oriundo de la Comunidad de las Gaitas en Capira. El señor Roberto desde joven se dedicó a la agricultura, cría de cerdo y pollos.

Su deseo de tener una finca lo adquirió de sus padres quienes se dedicaron a la agricultura tradicional de subsistencia, sin embargo, su sueño de una finca fue más allá, él anhelaba tener una finca sostenible puesto que en ese entonces se proyectaba que el agroturismo sería una de las prácticas del futuro, por eso sin

pensarlo dos veces decidió por sus propios medios comenzar a capacitarse en esta materia con la mirada puesta en lograr su sueño. A medida que pasó el tiempo y con los conocimientos adquiridos, comenzó a emplear nuevas prácticas en su finca tradicional enfocadas en el turismo agrícola y ecológico.

El cliente proviene de una gran familia de siete hermanos (Cuatro mujeres y tres hombres), a pesar que la visión de la finca agroturística vino de él, ha involucrado a sus hermanos a fin de crear un patrimonio familiar que les permita extender el legado a las futuras generaciones de la familia Gómez Morán.



En 2015 con una mini finca en marcha decide solicitar su primer crédito en Microserfin con un monto de USD 500 los cuales estaban destinados para mejoras de su actividad. De acuerdo al señor Roberto este crédito fue crucial para llevar adelante sus planes de realizar cambios importantes en sus prácticas sostenibles y ampliar su finca hasta convertirla en la finca Agroturística La Prometida, como en la actualidad se le conoce.

Hoy en día el señor mantiene una gran variedad de actividades como viveros de orquídeas, avicultura, ganadería, apicultura (creado por él y su familia). También cultiva todos los rubros agrícolas desde yuca, maíz, ñampí, guandú, plátano, achiote y café, cabe destacar que en sus productos no utiliza químicos y siempre cuida el medio ambiente, lo que le da un valor agregado a lo que ofrece en su comunidad.

Desde 2015 hasta ahora, el señor Roberto ha recibido 5 créditos de Microserfin todos con puntualidad 1 y con esa ayuda ha podido mejorar la calidad de los productos, como el Café procesado, el Achiote procesado y la miel de abeja.

Aporte a la comunidad: Empleo y conocimiento

Actualmente a través de su negocio genera empleos a la comunidad, empezando por sus seis hermanos cuya economía es impactada con las actividades de la finca, además siempre dependiendo de

la necesidad brinda oportunidades de empleo a los vecinos, por ejemplo, en épocas de temporada alta de turismo pide ayuda a las familias de la comunidad para atender a los turistas.

Gracias a sus actividades y por lo mucho que ha crecido su finca, ha ganado reconocimiento en su comunidad, de hecho, participa en movimientos locales con las autoridades para promover el turismo interno y el desarrollo de la población rural del área. Adicionalmente aporta sus conocimientos en medioambiente y agroturismo a universidades nacionales que lo contactan para brindar capacitaciones en su finca sobre protección ambiental, cuidado del medio ambiente y la no utilización de agroquímicos, mostrando las prácticas implementadas en sus cultivos.

Para el señor Roberto todos los sueños se pueden hacer realidad con el esfuerzo y apoyo, como el que Microserfin le ha ofrecido por años.

3.3.2 Servicios de protección

Servicios de Asistencias

Conjunto de servicios ofrecidos por empresas, en donde un equipo de profesionales actúan las 24 horas para solucionar cualquier inconveniente en cara al cliente.

Las asistencias cuenta con diferentes opciones según situación e intereses del cliente, equilibrio entre coberturas presenciales y telefónicas para conseguir un producto más económico, considera al grupo familiar, facilidad de pago a través de las líneas de crédito, servicio personalizado las 24 horas del día los 365 días del año, Acceso a chequeos médicos anuales.



ZONA URBANA



ZONA RURAL



3.3.3 Educación financiera

En el 2020 lanzamos nuestro programa de educación financiera “**SAQUEMOS CUENTA\$**”

El propósito del programa es brindar a los microempresarios, herramientas para que administren mejor su dinero, tomen decisiones financieras informadas y logren un mejor control sobre los riesgos.

El programa en su fase inicial se compone de los siguientes módulos:

- Administración de la Deuda ¡Maneje su crédito con cuidado!
- Ahorro ¡Si se puede!
- Negociaciones Financieras ¡Comuníquese con confianza en sí mismo!
- Servicios Financieros ¡conozca sus opciones!
- Presupuesto: Manejo efectivo de sus ingresos y gastos.

Iniciamos capacitando de forma virtual a la red de oficinas: Gerente, Asesores y Asistentes en cada uno de los módulos.

Al cierre del 2020 se realizaron 5,988 asesoramientos objetivos a clientes lo que representa el 41% del total de la cartera. Estos asesoramientos persona a persona se realizaron desde todas nuestras oficinas de forma presencial. A través de nuestro programa de educación financiera logramos llevar educación a 2,831 mujeres y 3,157 hombres.



3.4 Modelo de canalidad

En 2020 se inició el proceso de fortalecimiento de nuestro modelo de canalidad con el objetivo de incrementar la capilaridad y la cobertura con un esquema multicanal apalancado en tecnología e innovación que nos permita acortar distancias y llevar la entidad más cerca de los hogares y los negocios de los microempresarios.

3.4.1 Tradicional

Oficinas

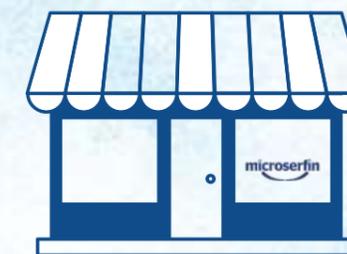
Tenemos cobertura a lo largo y ancho del país en las diez provincias del territorio nacional a través de las 27 sucursales que llegan hasta los distritos más pobres de Panamá.

Oficinas



Cobertura Geográfica del 100% de las 10 provincias del país

81% de los 79 distritos de país
80% de los 671 corregimientos.



BARÚ	MACARACAS
SAN FÉLIX	CHITRÉ
SONÁ	PENONOMÉ
VOLCÁN	AGUADULCE
BUGABA	CHAME
CHANGUINOLA	TONOSÍ
DAVID	LAS TABLAS
SANTIAGO	CAPIRA
OCÚ	CHORRERA
MILLA 8	ARRAIJÁN
SANTA FE	CHEPO
SABANITAS	TORTÍ
LOS PUEBLOS	LA DOÑA
	LA GRAN ESTACIÓN

3.4.2 Apuesta por la innovación Corresponsales

En Octubre 2020 se puso en marcha el proyecto de movilidad de corresponsales propios. Este proyecto tiene como objetivo inicial ofrecer mayor cantidad de puntos de recaudos claves y estar cada día más cerca de los clientes. La cercanía con el cliente además de menor distancia involucra para ellos ahorros en su movilización y un menor gasto en transporte.

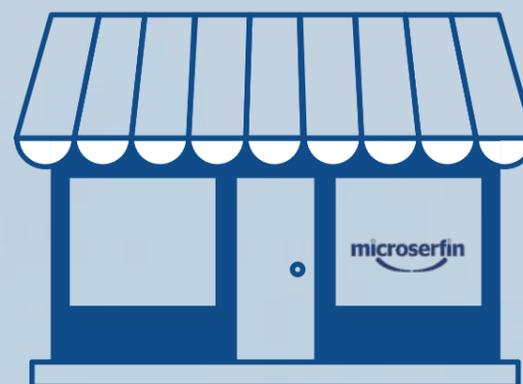
Los corresponsales propios ofrecen a los clientes que sus pagos sean en línea logrando que en el lugar puedan verificar el monto pagado, su saldo pendiente y cómo se amortiza su crédito.

Microserfin

En el proceso de innovación enfocado en el beneficio a nuestros clientes, estamos desarrollando un proyecto de corresponsalía con el fin de fortalecer nuestra canalidad y así garantizar la cercanía necesaria con los clientes.

¿Qué son los Corresponsales?

Son establecimientos en los que se puede realizar una transacción de pago. Dichos corresponsales están conectados a nuestra entidad a través de sistemas de transmisión de datos. Estos solo pueden trabajar en línea y en tiempo real, lo que significa que las operaciones se registran en nuestra plataforma al mismo momento en que son realizadas por el cliente en el local comercial



¿Qué colocaremos?

-  Tablet
-  Impresora
-  Internet
-  Publicidad



Clientes / Corresponsales

¿Quiénes pueden ser?

- Persona natural o jurídica que nos representa y prestará sus servicios a nuestros clientes.
- Estos están ubicados en zonas aledañas donde contamos con presencia.
- Pueden ser clientes o no, pero deben cumplir con todos los requisitos exigidos en el manual.

El último trimestre del año cerramos con 2 corresponsales activos en las provincias de Chiriquí y Colón, y 3 nuevos corresponsales aprobados, para servir y estar más de cerca de nuestros clientes en las oficinas de Tonosí, San Félix y Bugaba.

Beneficios de un corresponsal



Inicio de desarrollo Movilidad Asesores

El 2020 dejó en evidencia la importancia de la implementación de una estrategia de transformación digital en el modelo de negocio para facilitar la inclusión financiera y llegar cada vez más a las personas en situación de vulnerabilidad.

Por eso trabajamos en el desarrollo de la movilidad asesores que consiste en llevar la entidad directamente a los hogares o negocios de los microempresarios incluso hasta los lugares más aislados donde no siempre hay igualdad de oportunidades. Para ello se dotó a los asesores de crédito con tabletas que además de lograr eficiencia y rapidez en el otorgamiento de los créditos, permite a la entidad construir una relación cercana con los microempresarios acercándoles a conocer nuevas herramientas digitales que nos llevan a entregar soluciones in situ y en tiempo real.

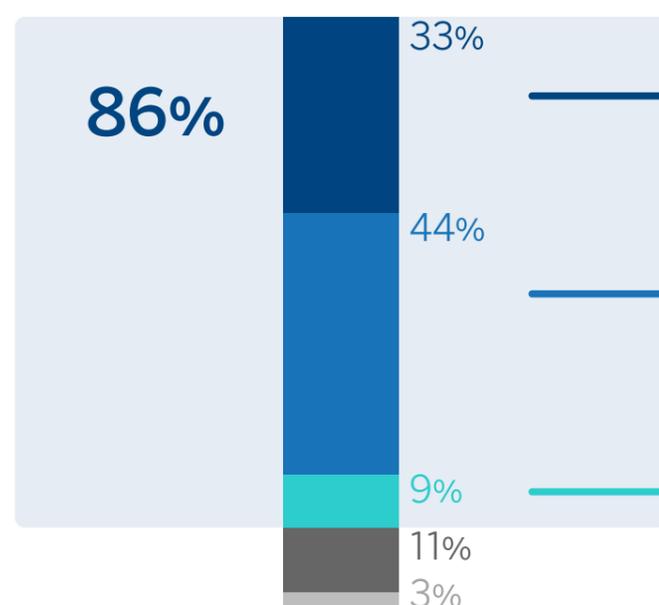
La Movilidad Asesores forma parte de la estrategia de Transformación Digital de Microserfin basada en tres líneas establecidas en el modelo de trabajo del Grupo FMBBVA: Movilidad de corresponsales propios, Movilidad del asesor, y por último Movilidad de los clientes o banca móvil, para apoyar la digitalización de los clientes y minimizar el riesgo del traslado de efectivo, la cual se espera implementar en el corto o mediano plazo.

Midiendo lo que Realmente Importa

Severidad

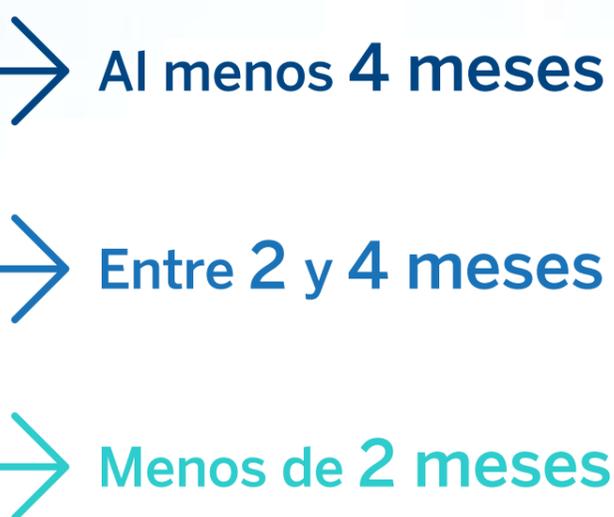
Magnitud financiera del *shock* en el **negocio**, medido sobre sus ventas e implicación en los ingresos del hogar

% clientes abiertos cuyas ventas disminuyeron
(mar 20-oct 20)



- Disminuyeron más del 50%
- Disminuyeron entre un 25% y un 50%
- Disminuyeron menos del 25%
- Se mantuvieron igual
- Aumentaron

% caída en las ventas
(expresado en nº meses sobre un total de 8)



- Principal fuente de ingresos
- Diversificado

El negocio es la principal fuente de ingresos para casi 6 de cada 10 emprendedores

Recuperación

Porcentaje de clientes con negocios cuyas ventas disminuyeron durante la pandemia, y que, al finalizar el año, lograron recuperar sus ventas y excedentes del negocio a los niveles que registraban en la etapa pre-pandemia

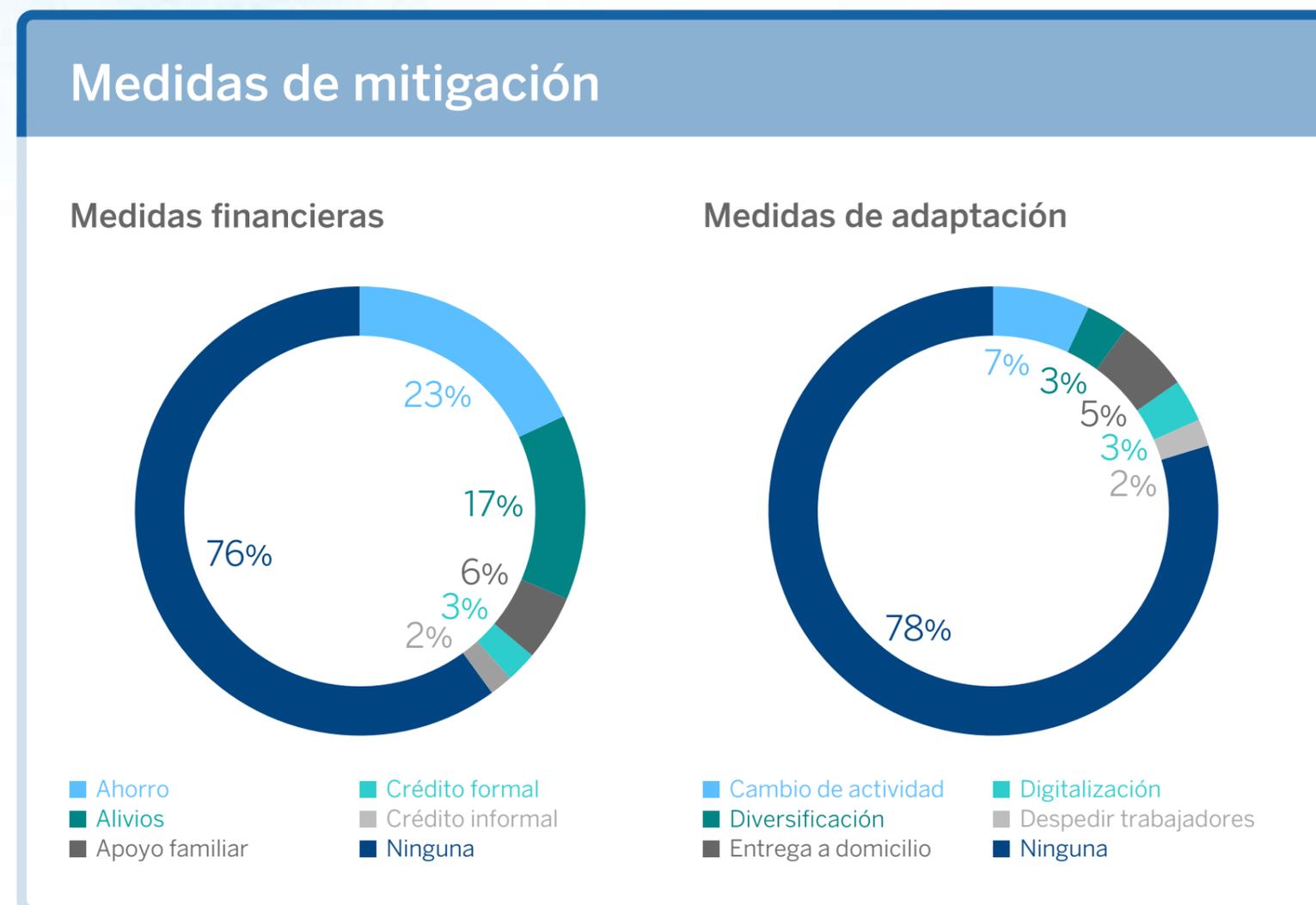
37% de clientes recuperados

% clientes cuyas ventas disminuyeron en el periodo COVID (mar 20-oct 20), que se recuperaron en octubre de 2020



Resiliencia

Capacidad de adaptarse a los distintos *shocks*, implementando medidas de mitigación que les permitan mantener su negocio operativo



Es necesario adoptar medidas y emprender actuaciones adecuadas que permitan afrontar una crisis como la que aún vivimos de forma que se minimicen sus efectos; con la calma justa, sin apresuramientos pero con firmeza

**6 de cada 10 emprenden alguna medida.
La más relevante: medidas financieras**

Contexto macroeconómico. Panamá

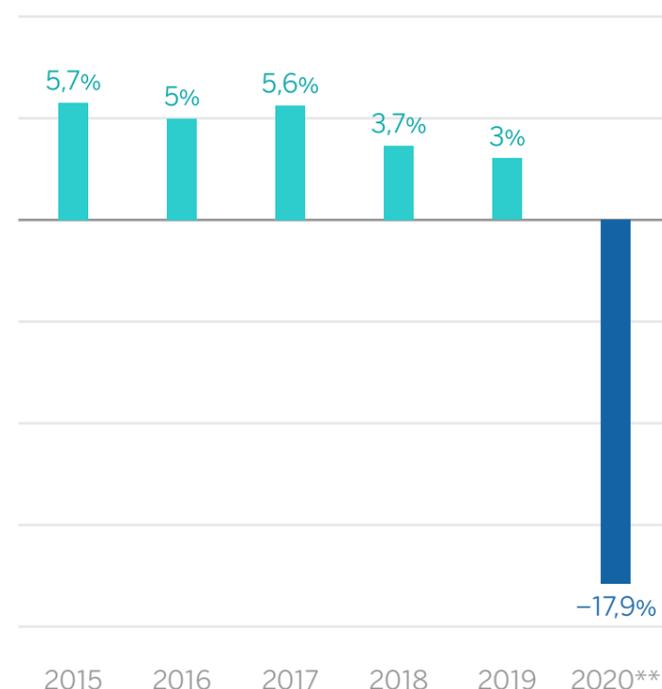
Economía¹

En el período 2010-2017 la economía panameña experimentó el mayor crecimiento económico de América Latina, un promedio del 6,4% anual. Dicha expansión económica no tiene precedentes: ha sido la más larga y rápida de la región y una de las más dinámicas y duraderas del mundo. Este episodio de crecimiento fue acompañado por un auge de la inversión, que incluía la expansión del Canal de Panamá y una fuerte expansión de la construcción en general.

Pasado ese impulso, la economía panameña se fue debilitando durante los dos años que precedieron a la pandemia (con un crecimiento medio del 3,3%), contrayéndose fuertemente en 2020, con una caída del PIB, según nuestras estimaciones, del 17,9%. Teniendo en cuenta el crecimiento de la población, el PIB per cápita retrocedió un 19,1%, el mayor retroceso de la historia, superior al registrado en 1988 por la crisis asociada a la salida del general Manuel Noriega.

Crecimiento real del PIB*

Variación



Esta reducción se debió principalmente a las medidas implementadas en el país para hacer frente a la pandemia de la COVID-19.² Ésta acumuló 249.130 casos en el año y 4.022 fallecimientos por ese motivo, siendo un 1,61% la ratio de letalidad (muertes/casos detectados). Considerando el tamaño de la población, la pandemia ha sido particularmente aguda en Panamá, mostrando al cierre de 2020 una ratio de 57.739 casos por cada millón de habitantes, la más alta de América Latina y una de las más altas del planeta. Respecto al número de fallecidos por millón de habitantes, ocupó el decimosexto lugar, con una ratio de 932 fallecidos a causa del virus.

El PIB per cápita retrocedió un 19,1%, el mayor retroceso en la historia, superior al registrado en 1988

* Fuente: INEC.

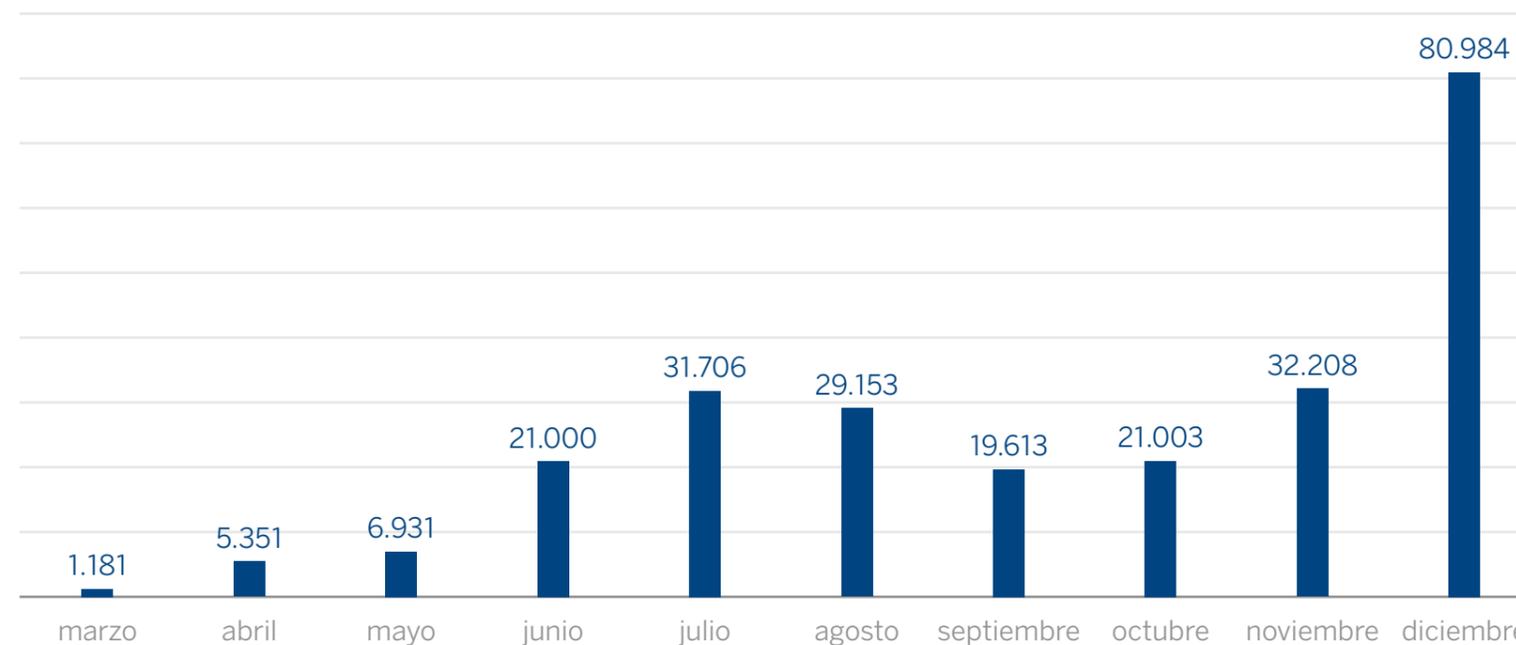
** Estimación FMBBVA.

Entorno macroeconómico. Panamá

Panamá reportó su primer caso confirmado de la COVID-19 el 10 de marzo de 2020. Desde entonces, las autoridades implementaron medidas de contención. Se declaró la emergencia nacional el 13 de marzo de 2020; se colocó un cerco sanitario alrededor de las áreas afectadas; se ordenó la cuarentena obligatoria con toque de queda de 24 horas que, a partir del 1 de junio sería reemplazado por otro de 19.00 a 05.00 h; del 1 de abril al 31 de mayo se implantaron restricciones de movimiento basadas en el género y fueron reanudadas el 8 de junio de 2020. Se suspendieron todos los proyectos de construcción excepto los relacionados con la salud; se cerraron las escuelas; se cancelaron los eventos y se prohibieron todos los vuelos comerciales, excepto de los de carga y los humanitarios.

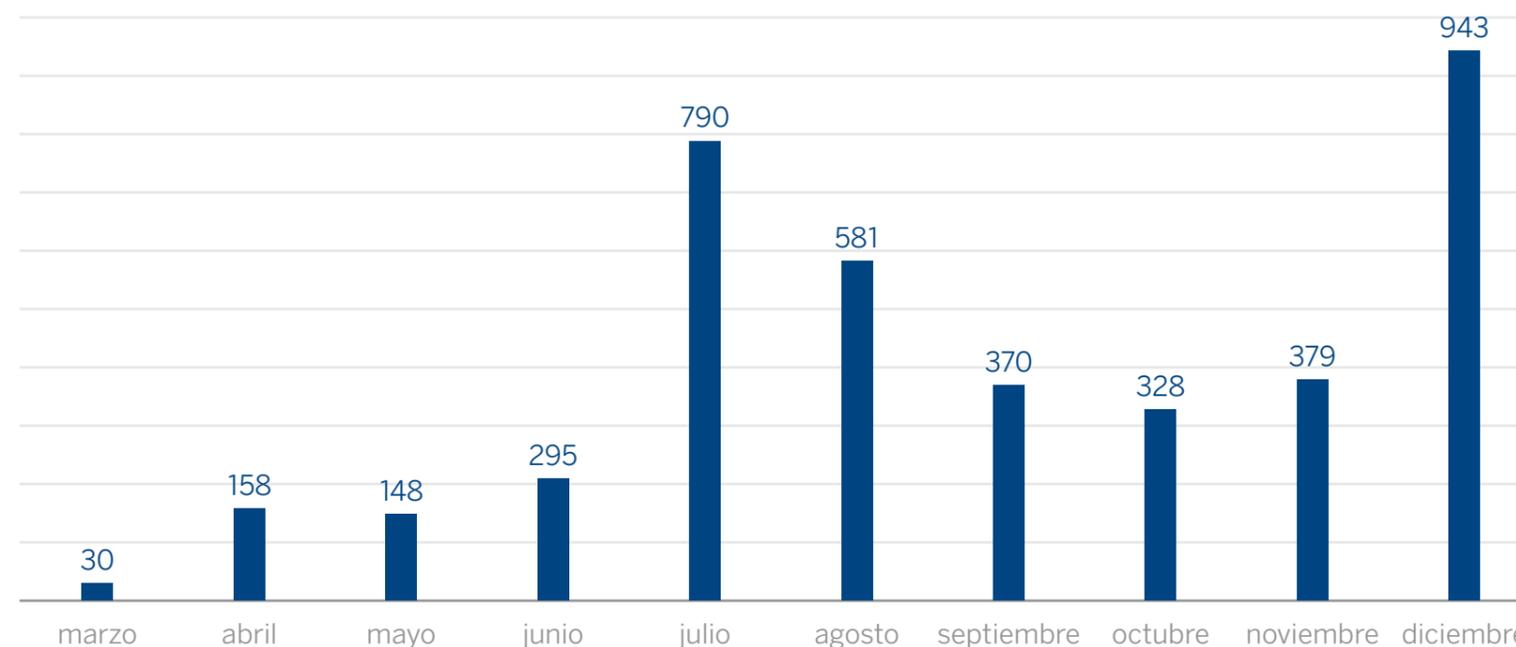
COVID-19, casos positivos*

En cada mes durante 2020



Fallecidos por COVID-19*

En cada mes durante 2020



* Fuente: MINSA.

Entorno macroeconómico. Panamá

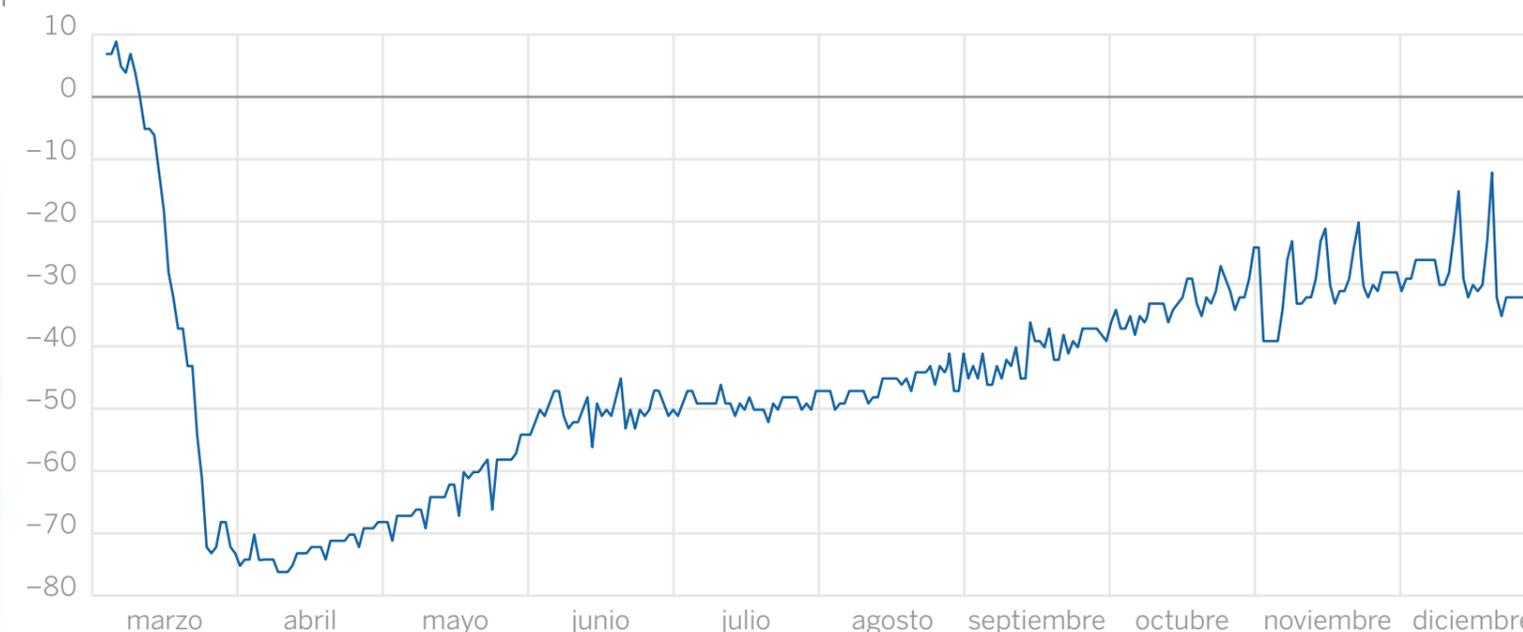
Estas medidas redujeron significativamente la movilidad, que se vio mermada una media del 47% en el año, afectando negativamente a la actividad económica.

Todo lo mencionado anteriormente se vio reflejado en una caída del comercio del 19,4% y de un 51,8% en la construcción, según nuestras estimaciones. Ambos sectores explican el desplome anual de la actividad, equivalente a un 65%.

Las actividades expuestas a un mayor contacto social se han visto particularmente perjudicadas. Hoteles y restaurantes retrocedieron un 56% con respecto a 2019, mientras que la industria manufacturera, afectada en cierta medida por la paralización de actividades no esenciales, mostraba un retroceso del 22%.

Movilidad*

En 2020



La actividad inmobiliaria se replegó un 30,8%. Esto se debió principalmente a la pérdida de dinamismo que se ya se observaba en el sector tras frenarse el *boom* de la demanda del segmento de lujo, que tuvo lugar a comienzos de la década, y que se ha profundizado y generalizado en 2020 debido a la COVID-19.

Por el lado de la demanda, los gastos de consumo del Gobierno General crecieron un 4,2%, como consecuencia del incremento de la compra de bienes y servicios adquiridos por el Gobierno para hacer frente a las necesidades generadas durante la pandemia.

Por su parte, el consumo privado cayó un 8,9%, por el menor consumo de bienes y servicios durante la pandemia en cada uno de sus componentes. La caída de las inversiones fue del 21,5%, debido fundamentalmente a la paralización de las obras de construcción dadas las restricciones sanitarias establecidas por el Gobierno. Las inversiones privadas fueron menos dinámicas.

* Fuente: Google Community Mobility Reports.

Entorno macroeconómico. Panamá

Las exportaciones de bienes y servicios registraron una caída del 16,4%. Como consecuencia de los efectos de la pandemia, se vieron afectados el movimiento comercial en la Zona Libre del Canal y los servicios de transporte aéreo. No obstante, la exportación de minerales, como el cobre, presentó cierto crecimiento.

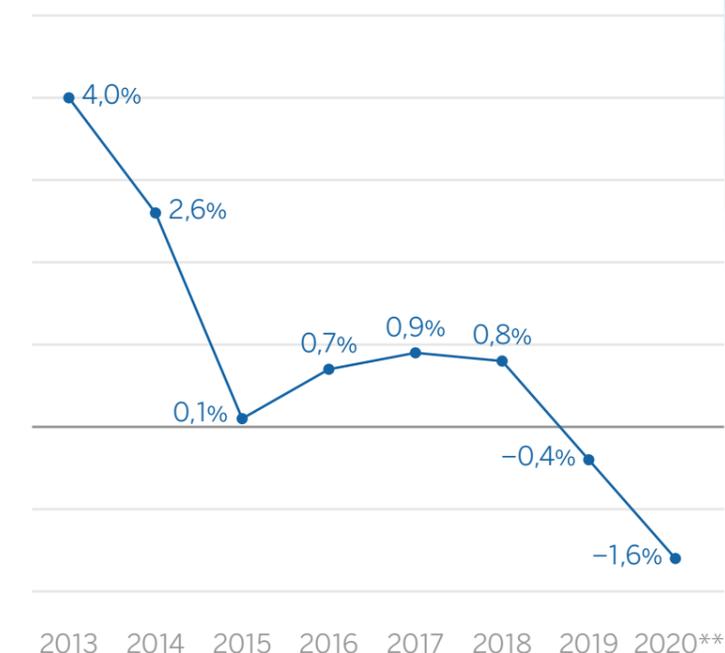
Asimismo, las importaciones de bienes y servicios experimentaron una disminución del 10,7%, resultado de una baja en el volumen de bienes intermedios como el material de construcción y los bienes de capital. Sin embargo, los bienes sanitarios asociados al combate de la pandemia mostraron un fuerte crecimiento.

En el período 2013-2018 Panamá acumuló, en promedio, una tasa de inflación de un 1,5%, constituyéndose como uno de los países con menor inflación del mundo. Sin embargo, en 2020 la inflación medida según el IPC Nacional Urbano presentó una caída del 1,6%, siendo el segundo año consecutivo de deflación en el país. Más allá de la posible incidencia de la COVID-19 en el seguimiento y evolución de los precios, en el menor consumo de los hogares y en la debilidad de las inversiones de las empresas, una inflación negativa puede ser una mala noticia porque refleja una desaceleración estructural de la actividad.

Los grupos en los que se observaron disminuciones fueron: vivienda, agua, electricidad y gas (9,5%); educación (6,3%); transporte (4,7%); prendas de vestir y calzado, y ocio y cultura (ambos 0,3%); y comunicaciones (0,2%). Los grupos que mostraron aumentos fueron: muebles, artículos para el hogar y para su conservación ordinaria (1,2%); bebidas alcohólicas y tabaco (0,9%); salud (0,6%); restauración y hostelería (0,3%); alimentos y bebidas no alcohólicas, y bienes y servicios diversos (ambos 0,2%).

Inflación*

Variación



* Fuente: INEC.

** Estimación FMBBVA.

Entorno macroeconómico. Panamá

Empleo, pobreza y bienestar³

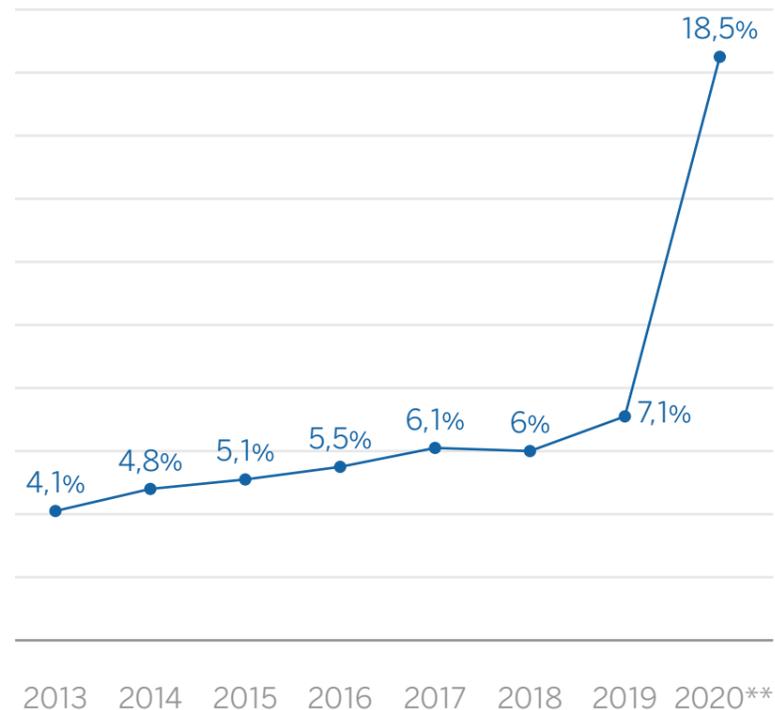
Según se ha comentado anteriormente, para frenar la propagación de la pandemia, evitar el colapso del sistema de salud y reducir las pérdidas humanas, se adoptaron medidas de cuarentena y distanciamiento físico que se vieron reflejadas en la fuerte caída de la actividad y, por ende, del empleo.

Según los últimos datos oficiales obtenidos a través de la Encuesta de Mercado Laboral Telefónica (EMLT), que llevó a cabo el Instituto Nacional de Estadística y Censo a mediados del cuarto trimestre de 2020 en todo el país —y considerando las dificultades generadas por la pandemia para realizar las mediciones tradicionales— la contracción de la actividad se reflejó en una tasa de desempleo del 18,5%, frente al 7,1% existente al cierre de 2019.

El número de desocupados se elevó a 371.567, incrementándose en 225.456 personas respecto a 2019. La tasa de participación laboral fue del 63% a nivel nacional, presentando una caída de 3,5 puntos porcentuales respecto al año anterior. La combinación de un mayor desempleo y la caída de la participación se expresan en una disminución de los ocupados en 288.951 trabajadores. Los resultados también revelaron la existencia de 777.162 empleos informales no agrícolas, es decir, un 52,8% del empleo, que incrementó su participación en la economía en 7,4 puntos porcentuales respecto al registrado en 2019. Por tanto, no sólo se ha apreciado una pérdida de empleo, sino una clara propensión hacia una mayor informalidad del mismo.

Tasa de desempleo*

Variación



Según la ocupación, un 24,7% de la pérdida de empleo correspondía a trabajadores no calificados de los sectores de servicios, minería, construcción, industria manufacturera, transporte y otras ocupaciones elementales, mientras que el 23,5% correspondía a trabajadores de los servicios y vendedores en comercios y mercados.

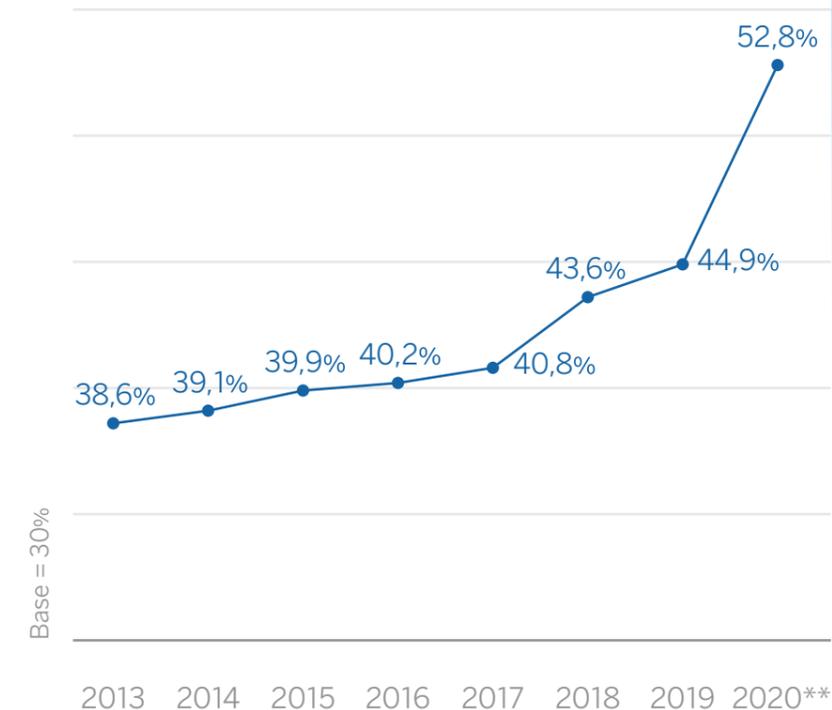
Por sectores, el 25,4% correspondía al comercio, el 16,3% al agropecuario, el 11,8% a la construcción y el 11% a la hostelería y restauración.

* Fuente: INEC.

** Estimación FMBBVA.

Participación del empleo informal*

Variación



Mientras que por categoría de la ocupación, los empleados representaban el 90% de la pérdida de empleo, los trabajadores por cuenta propia aumentaban un 2% respecto al año anterior, caían un 36% quienes decían ser patronos o dueños, mientras que los trabajadores familiares se reducían un 20,6%.

No solo se aprecia una pérdida de empleo, sino una clara propensión hacia una mayor informalidad del mismo

Entorno macroeconómico. Panamá

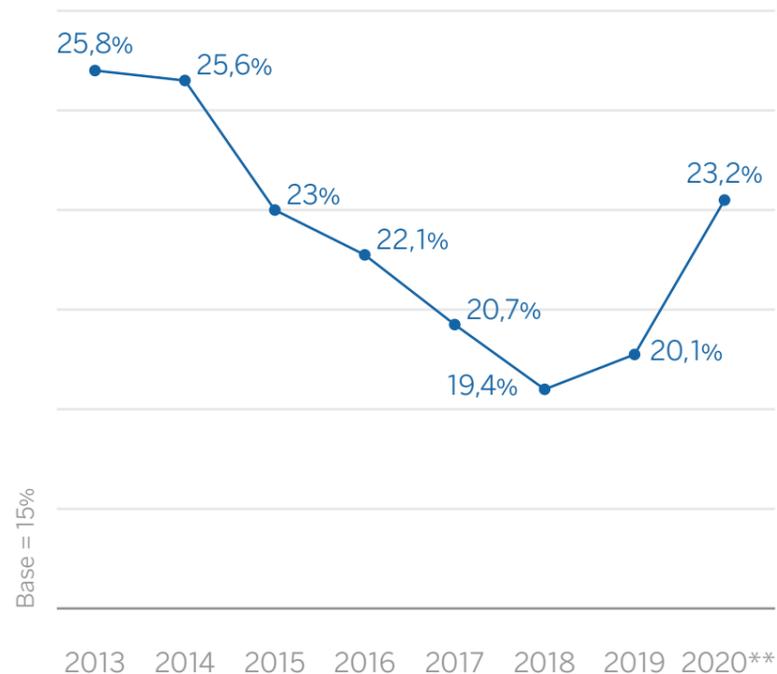
La pobreza, que el año pasado afectaba al 20,1% de la población panameña, a cierre del presente, y según nuestras estimaciones, habría aumentado en 5,4 puntos porcentuales debido a la pandemia. Sin embargo, las políticas destinadas a proteger a la población vulnerable atenuaron el incremento de la pobreza, que finalmente creció un 3,1%.

Las principales políticas adoptadas por el Gobierno incluían:

- Entrega de canastas alimentarias y transferencias en efectivo a personas de bajos ingresos, trabajadores afectados y propietarios de pequeñas empresas a través del Plan de Solidaridad de Panamá.
- Programas (como la Banca de Oportunidades, el Fondo de Garantía y el Programa de Préstamos Blandos) valorados conjuntamente en USD 235 millones, destinados a apoyar a las micro, pequeñas y medianas empresas para que reiniciaran sus operaciones y prosiguiesen con la contratación de trabajadores.
- Suspensión de pagos por servicios públicos (electricidad, teléfono e Internet).
- Subsidios a la electricidad.
- Expansión del programa del Fondo de Solidaridad de la Vivienda que proporcionó a las familias necesitadas USD 10.000 para un pago inicial (entrada) de sus hogares.

Tasa de pobreza*

Variación



* Fuente: INEC.

** Estimación FMBBVA.

Si se toma como referencia el periodo 2014-2018, en Panamá se registró una disminución de la pobreza de 6,1 puntos porcentuales, por lo que alrededor de 196.242 personas salieron de ella, siendo la mayor reducción relativa en zonas rurales y en comarcas indígenas. Sin embargo, en 2020, 144.632 personas entraron en la pobreza, revirtiéndose el 74% de los logros alcanzados en el período anterior. Las políticas adoptadas para paliar los impactos de la pandemia evitaron que 98.406 personas adicionales entraran en esta situación.

Las políticas adoptadas para paliar los impactos de la pandemia evitaron que 98.406 personas adicionales entraran en la pobreza

Medidas COVID en Panamá

Declaración de emergencia sanitaria nacional, prorrogada y vigente hasta la fecha

Declaración de estado de emergencia nacional vigente hasta la fecha

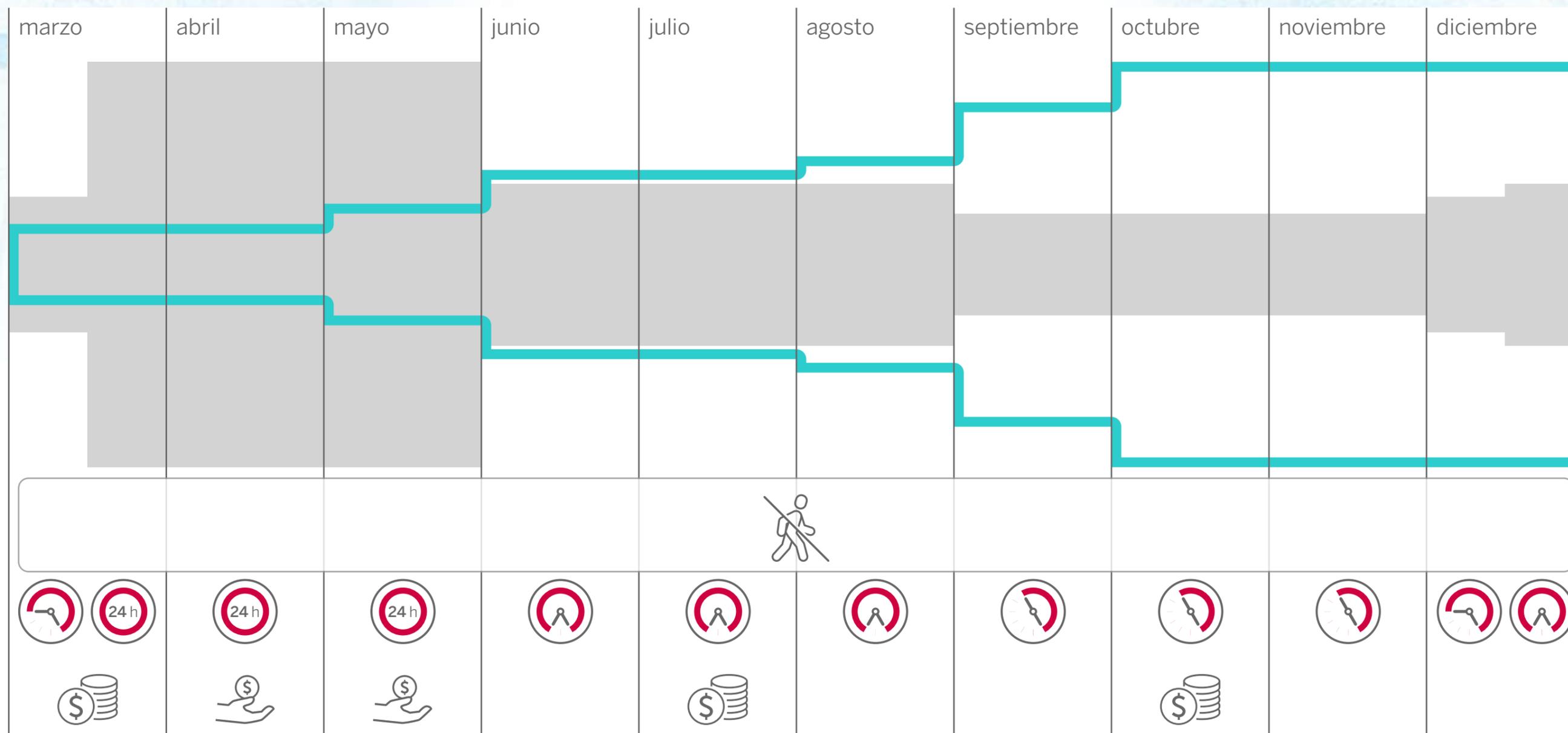
Plan Panamá solidario: entrega de un apoyo solidario (Bolsas de comida, Bono solidario y Vale digital) a los afectados por la pandemia para cubrir parte de sus necesidades básicas de alimentos, productos de higiene y medicamentos.

Desde el comienzo de la pandemia el Gobierno ha implementado medidas de diversa índole con el objetivo de mitigar las consecuencias sobre la economía.

En las páginas siguientes se muestran las principales medidas de contención y restricciones para la movilidad y actividad económica, así como las subvenciones del Gobierno y medidas de mitigación financiera adoptadas durante 2020.*

* La información presentada se ha elaborado según la normativa publicada entre el 1 de marzo y el 31 de diciembre de 2020.

Medidas COVID en Panamá



Resumen gráfico de la evolución de las medidas.

Haz clic en la columna correspondiente a cada mes para conocerlas con mayor detalle.

- Restricciones a la movilidad
De mayor a menor limitación
- Restricciones a la actividad económica
De menor a mayor número de actividades permitidas
- Restricciones a la movilidad en ese periodo
- Franjas horarias de inmovilización
- Subvenciones para personas vulnerables
- Medidas de mitigación financiera

Medidas COVID en Panamá

Marzo



Inmovilización social obligatoria de 21.00 a 05.00 h.
Inmovilización social obligatoria durante las 24 horas.



- Suspensión de todo tipo de actividades que provoquen la aglomeración de personas.
- Actividades y aperturas permitidas: supermercados y mercados, gasolineras, restaurantes con autoservicio, hoteles, bancos y cooperativas de ahorro y crédito, industria agroalimentaria y agropecuaria, medios de comunicación, entre otros.
- Activación de la Ley Seca y suspensión del trabajo de motorizados, mensajería y servicio a domicilio de los restaurantes.



- Medidas temporales para modificar términos y condiciones de créditos: préstamos modificados para que los clientes puedan adecuar el pago de sus obligaciones y mitigar un posible deterioro de su crédito. Se permite a los bancos la revisión de los términos y condiciones de los préstamos. Exención de comisiones.

Abril



Inmovilización social obligatoria durante las 24 horas.



- Se puede salir a la calle para realizar las actividades básicas exceptuadas siguiendo la alternancia establecida según sexo y terminación del número de cédula.



- Plan **Panamá solidario**: entrega de un apoyo solidario (**Bolsas de comida, Bono solidario y Vale digital**) a los afectados por la pandemia para cubrir parte de sus necesidades básicas de alimentos, productos de higiene y medicamentos. Beneficiarios: personas en pobreza multidimensional, familias vulnerables, personas que vivan en zonas de difícil acceso y aquellas dedicadas a actividades económicas por cuenta propia.

Mayo



Inmovilización social obligatoria durante las 24 horas.



- Levantamiento de la prohibición de consumo y distribución de bebidas alcohólicas.
- **Estrategia ruta hacia la nueva normalidad.**
- Primer bloque de la **Estrategia**: apertura del comercio electrónico al por menor, talleres, empresas de repuestos y servicios técnicos.



- Suspensión por cuatro meses de los cobros de los servicios de energía eléctrica, telefonía fija, móvil e Internet.

Medidas COVID en Panamá

Junio



Inmovilización social obligatoria de 19.00 a 05.00 h.
Se dejan sin efecto las restricciones de movilidad de las personas atendiendo al sexo y número de cédula de identidad personal para los nacionales y al sexo y número de pasaporte para los extranjeros.



- Segundo bloque de la **Estrategia**: apertura de la construcción, industria textil y papelera, productos químicos y farmacéuticos, materiales de construcción y lugares de culto, entre otros.

Julio



Inmovilización social obligatoria de 19.00 a 05.00 h.
Asimismo, siguen vigentes las medidas establecidas en el mes anterior.



Siguen vigentes las restricciones establecidas en el mes anterior.



- Moratoria sobre los préstamos otorgados por los bancos, cooperativas y financieras hasta el 31 de diciembre de 2020. Incluye a todas las instituciones financieras y todo tipo de préstamos.

Agosto



Inmovilización social obligatoria de 19.00 a 05.00 h.
Siguen vigentes las medidas establecidas en el mes de junio y se matizan en algunas zonas:

Panamá y Panamá Oeste: Toque de queda desde el 24 de agosto, L-S de 19.00 a 05.00 h. A partir del 29 de agosto, los fines de semana desde las 19.01 h del sábado hasta las 05.00 h del lunes. Circulación según sexo: femenino L, X y V; masculino M, J y S.



- Reactivación de actividades a partir del 24 de agosto: bienes raíces, promotoras, empresas de *avalúos* (tasadoras) y comercio al por mayor.

Medidas COVID en Panamá

Septiembre



A partir del 14 de septiembre el toque de queda en todo el territorio nacional es desde las 23.00 h hasta las 05.00 h, excepto en ciertas provincias en las que el toque de queda se mantiene desde las 19.00 h hasta las 05.00 h de lunes a jueves y desde las 19.00 h del viernes hasta las 05.00 h del lunes. Se levanta en todo el territorio nacional la restricción de movilidad ciudadana establecida según el género de las personas.

Se deja sin efecto la cuarentena decretada para los fines de semana.



- Reactivación de oficinas de ingeniería y arquitectura; empresas ubicadas en áreas económicas especiales de Panamá Pacífico, Zona Libre de Colón y Zonas Francas; empresas dedicadas a la pesca; servicios de sastrería y zapatería; servicios de lavado de automóviles y de mudanza.
- Reactivación de la industria de la construcción.
- Reactivación de actividades a partir del 28 de septiembre: comercio al por menor y centros comerciales y restauración, entre otros.

Octubre · Noviembre



Siguen vigentes las restricciones establecidas en el mes anterior.



Movilización de personas y reactivación de actividades a partir del 12 de octubre: hoteles, bibliotecas, piscinas, cines, teatros, actividades turísticas y transporte no esencial con requisitos.



- Extensión de la moratoria sobre los préstamos otorgados por los bancos, cooperativas y financieras para otorgar medidas de alivio hasta el 30 de junio de 2021.

Diciembre



Inmovilización social obligatoria de 19.00 a 05:00 h (ampliada de 21.00 a 05.00 h en algunas provincias y en fechas navideñas).

Introducción

Panamá ha sido el país con mayor crecimiento económico de América Latina durante el período 2010-2017, con un promedio de crecimiento anual del 6,4%. Tras esos años de impulso, la economía panameña comenzó a debilitarse en los dos años previos a la pandemia (con un crecimiento promedio del 3,3%) y se contrajo fuertemente en 2020, al caer el PIB, según nuestras estimaciones, un 17,9%.

Esta reducción se debió principalmente a las medidas implementadas en el país para hacer frente a la pandemia de la COVID-19, como el toque de queda y la cuarentena obligatoria en todo el territorio nacional, disposiciones que se han ido actualizando y regulando en los meses siguientes (para ver más sobre las medidas nacionales ir a 'Acciones del Gobierno').

Éstas redujeron significativamente la movilidad y afectaron negativamente a la economía, reflejándose en una caída del comercio superior al 20%, mientras que la construcción ha descendido un 48%, según nuestras estimaciones. Ambos sectores son responsables del 65% de la reducción de la actividad en el año.

La contracción de la actividad se plasmó en un aumento de la tasa de desempleo que alcanzó el 19,3%, comparado con el 7,1% al cierre de 2019. La inflación cayó por segundo año consecutivo debido a la debilidad de la demanda, fijándose en un 1,6% en 2020 y en un mero 0,1% en 2019.

Las tasas de pobreza aumentaron debido a la pandemia. No obstante, las políticas implementadas para proteger a la población vulnerable lograron atenuar el incremento de la pobreza, que ascendió en 5,4 puntos porcentuales.

La financiación de emprendedores de bajos ingresos es un paso importante para una recuperación inclusiva y sostenible de la economía. Soluciones de Microfinanzas S.A. (Microserfin) nació con el propósito de contribuir a la mejora de la calidad de vida de los emprendedores de bajos recursos en Panamá y la de sus familias, a través de las microfinanzas productivas, generando y apoyando oportunidades de desarrollo social y económico.

A lo largo de 2020, Microserfin ha atendido a más de 18 mil microempresarios (14.468 vigentes a cierre de año) y ha brindado servicios financieros a 1.574 nuevos clientes en todas las provincias del país a través de las sucursales y los nuevos corresponsales bancarios propios inaugurados en este año como la nueva apuesta de la entidad para estar más cerca de los clientes.

Principales magnitudes

Cientes totales	14.468
Número de desembolsos en 2020	5.225
Personas que han recibido educación financiera	5.988
Cartera bruta (USD)	23.620.461
Desembolso medio en 2020 (USD)	1.593
Monto desembolsado en 2020 (USD)	8.323.828
Número de oficinas	27
Número de empleados	216

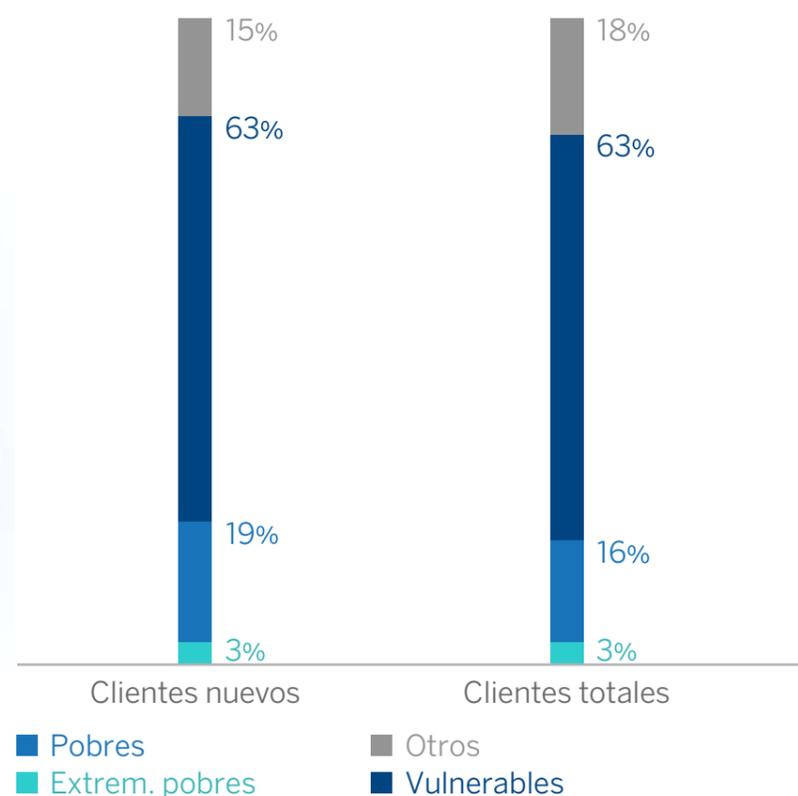
Introducción

De los más de 14 mil clientes atendidos por Microserfin, el 19% se encontraba en situación de pobreza y disponía, en promedio, de USD 480 para hacer frente a los gastos mensuales de su hogar (USD 234 los extremadamente pobres). Un 63% de nuestros clientes, los denominados vulnerables, contaban con USD 730 al mes.

A lo largo de 2020 la entidad ha centrado su atención en los emprendedores vulnerables desde el punto de vista monetario (el 22% de los nuevos clientes se encuentra en condición de pobreza y un 63% adicional de vulnerabilidad) y en aquellos colectivos con mayores barreras sociales para superar la pobreza, como quienes viven en áreas rurales (47% de los nuevos clientes), las mujeres (43%) o personas con un bajo nivel educativo (27%).

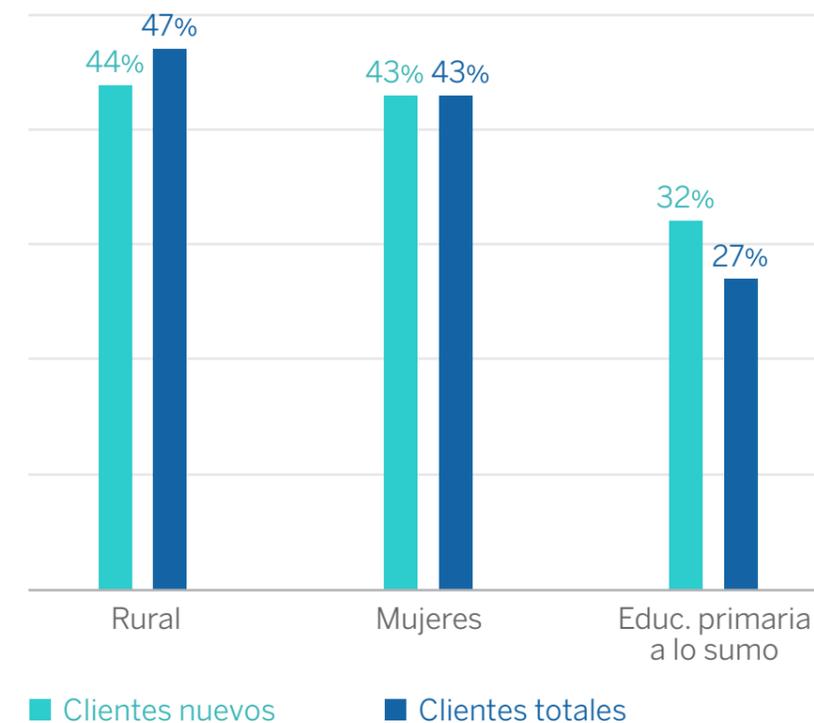
1 Vulnerabilidad económica

Total clientes*



2 Vulnerabilidad social

Total clientes



* Total clientes vigentes a 31.12.2020 (aplica en todo el documento).

¿Cómo son nuestros emprendedores?

Los emprendedores de Microserfin se dedican principalmente a tres sectores de actividad: agropecuario (35% del total), que se concentra en áreas rurales; comercio al por menor (32%) y servicios (28%), ambos generalmente en áreas urbanas.

Emprendedores agropecuarios

Principalmente son hombres y en áreas rurales. El 66% de los emprendedores agro se encuentra en el entorno rural, aunque también están presentes en áreas urbanas, donde uno de cada cinco clientes se dedica a estas labores.

Este sector se caracteriza por tener menores tasas de pobreza y, si bien los excedentes mensuales de estos clientes nos son los más elevados, suelen ser actividades que cuentan con mayores activos (tierras, animales, etc.).

Comerciantes

El comercio minorista es la principal actividad de las mujeres de nuestra cartera: 46% del total. Se trata principalmente de pequeños kioscos, tiendas o farmacias (31%) en áreas urbanas.

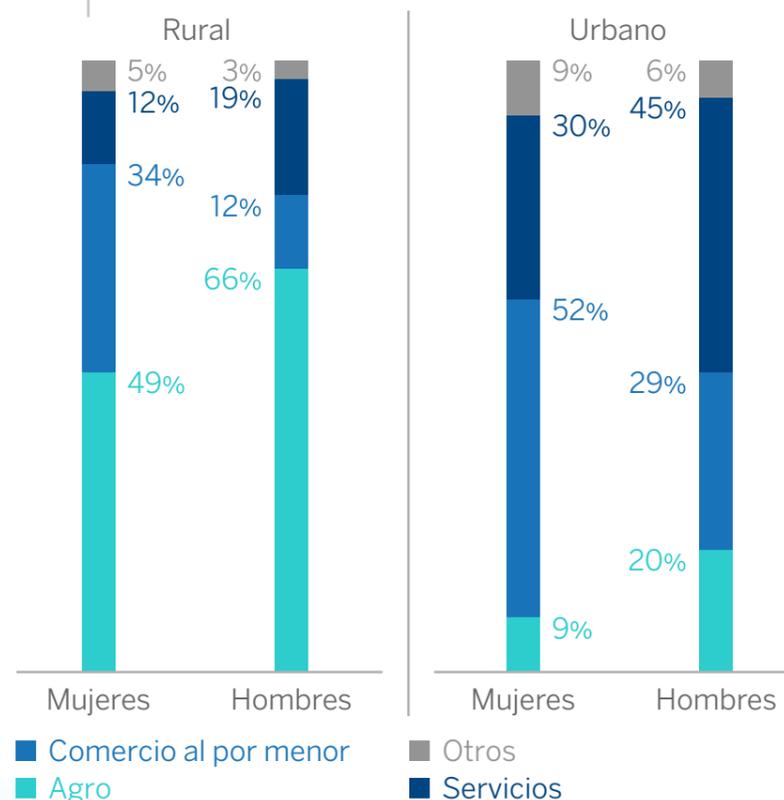
Este sector no presenta muchas barreras iniciales, sin embargo, al estar asociado a costes elevados (local, insumos, etc.), no proporciona elevados márgenes. Un 24% de los clientes dedicados a este epígrafe se encuentra en condición de pobreza.

Los emprendedores que ofrecen servicios

El 32% de los hombres y el 24% de las mujeres se dedican al sector servicios, especialmente en las áreas urbanas. Los hombres suelen tener pequeños talleres para reparaciones o dedicarse a actividades de albañilería, limpieza y mantenimiento, mientras que las mujeres se especializan mayormente en actividades de hostelería y peluquería, restaurantes o tienen centros de estética. Al tratarse de actividades que proporcionan excedentes mensuales promedios más altos, hay un menor número de emprendedores en la pobreza.

3 Sectores de actividad

Total clientes



El nivel educativo de nuestros clientes condiciona las oportunidades de negocio y las barreras a las que se enfrentan

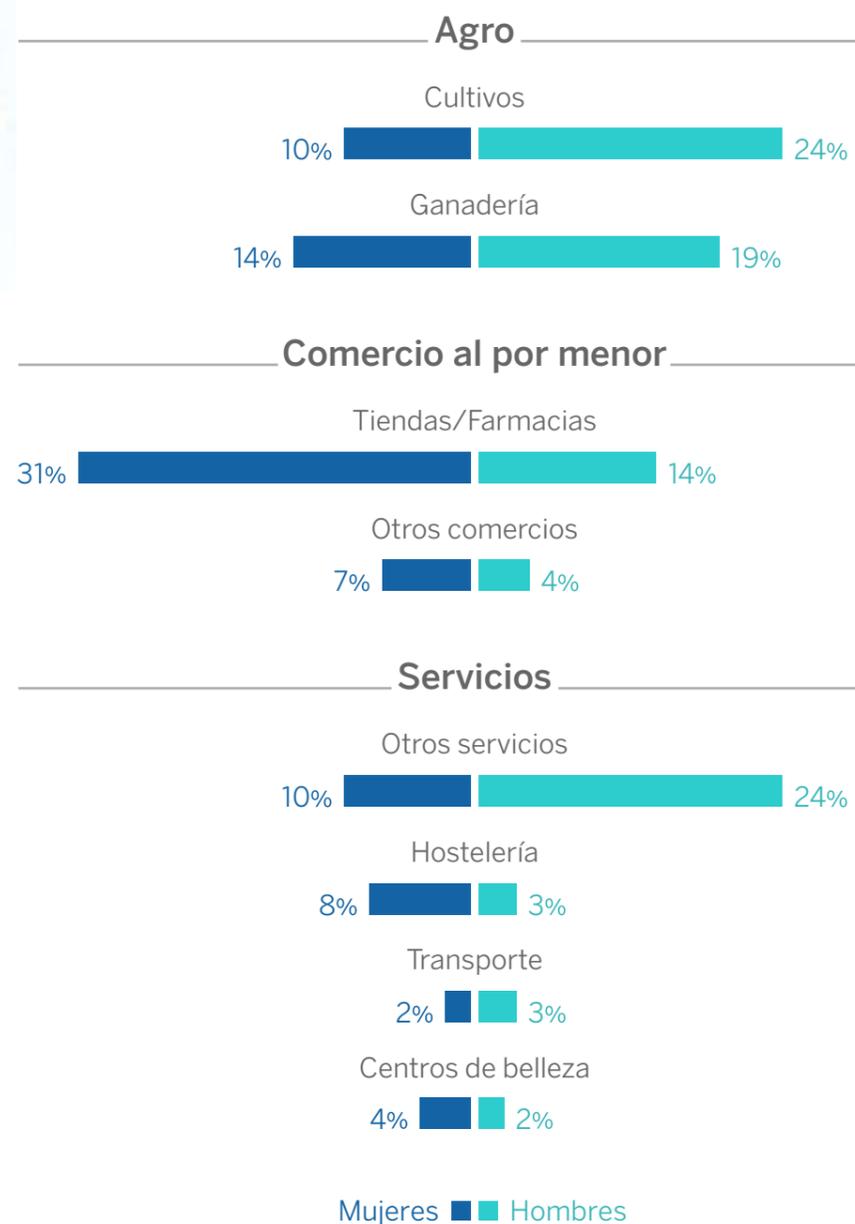
Las tasas de pobreza más altas las tienen los emprendedores con, a lo sumo, educación primaria y que tienen principalmente acceso a actividades de pequeño comercio poco rentables o a labores agrícolas.

A medida que el nivel educativo de los clientes aumenta, tienen acceso a actividades más rentables como las del sector servicios. Entre estos emprendedores, las tasas de pobreza disminuyen progresivamente hasta el 11%.

¿Cómo son nuestros emprendedores?

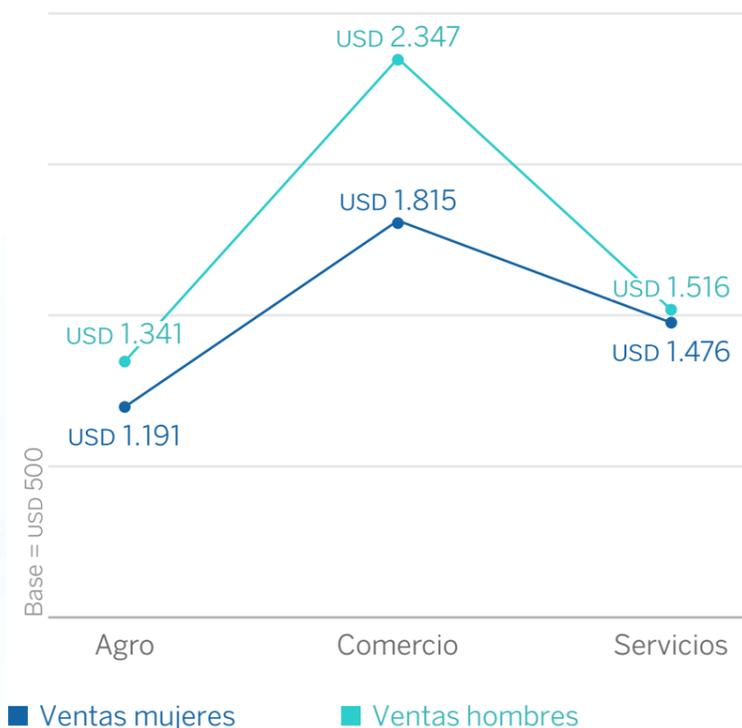
4 Principales actividades

Total clientes



5 Ventas del negocio

Total clientes



En todos los sectores se observa que las actividades lideradas por hombres generan, en promedio, mayores excedentes mensuales que los de las mujeres.

6 Excedentes del negocio

Total clientes



Esto se debe, entre otros factores, a que las mayores cargas familiares que soportan las mujeres hacen que se dediquen con mayor frecuencia a actividades que pueden desarrollar desde el hogar, aunque sus oportunidades de crecimiento sean inferiores.

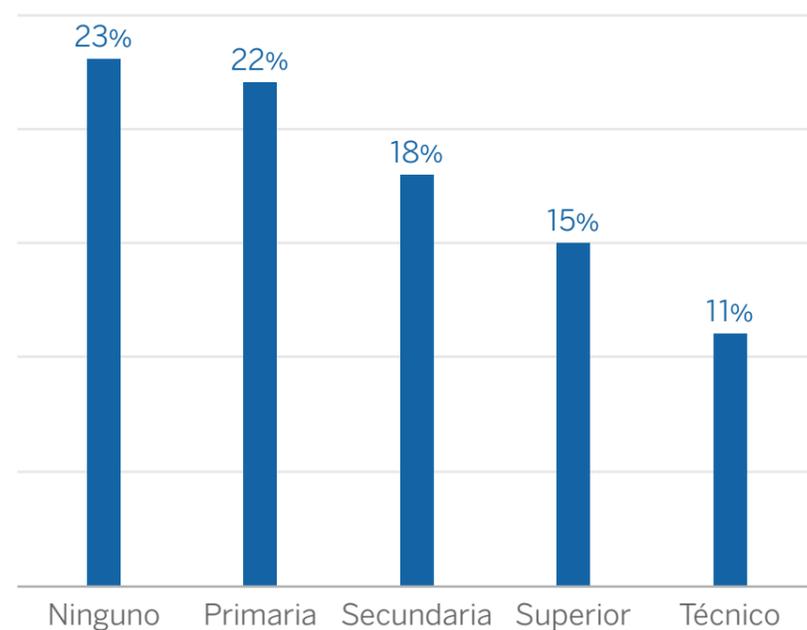
¿Cómo son nuestros emprendedores?

A través del apoyo a las microempresas también apoyamos a las comunidades donde trabajan nuestros clientes. Si bien el 75% de las microempresas lideradas por mujeres y el 66% de las lideradas por hombres son actividades de autoempleo, el 30% de los clientes emplea al menos otro trabajador.

El sector agro, por lo general, es el que genera mayor empleo, mientras que la mayoría de las actividades de servicios, especialmente las desarrolladas por mujeres, no cuentan con trabajadores adicionales.

7 Pobreza por nivel educativo

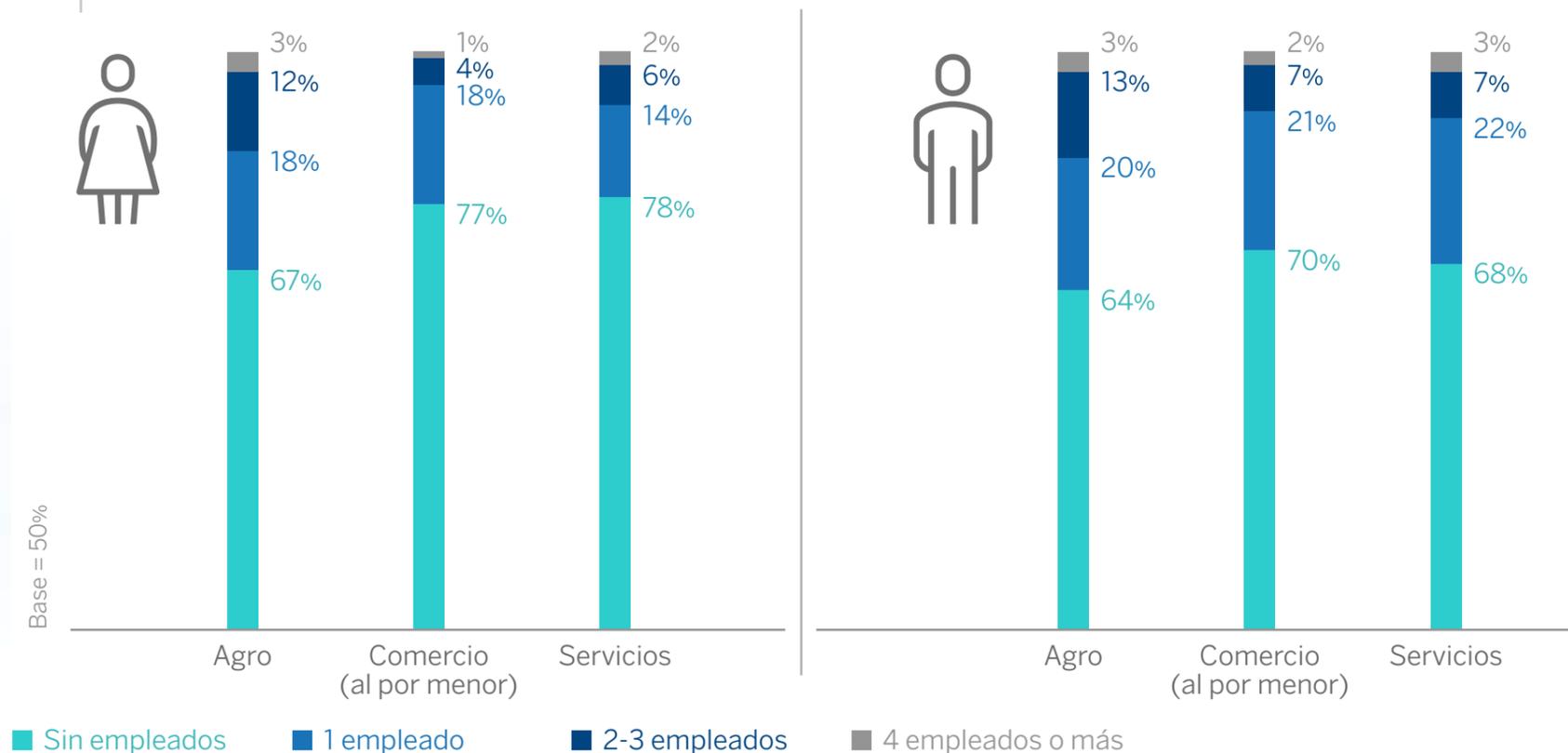
Total clientes



■ % de pobreza

8 Generación de empleo

Total clientes



La magnitud del *shock* COVID-19

Panamá reportó su primer caso de la COVID-19 el 10 de marzo de 2020 y, desde entonces, las restricciones de movilidad y medidas adoptadas por el gobierno han afectado a los ingresos de la mayoría de las personas, particularmente de los grupos vulnerables que dependen de pequeñas actividades informales para su sustento.

Además, todavía existe una elevada incertidumbre sobre el futuro y la duración de la pandemia, lo que supone un gran desafío para los negocios de nuestros emprendedores.

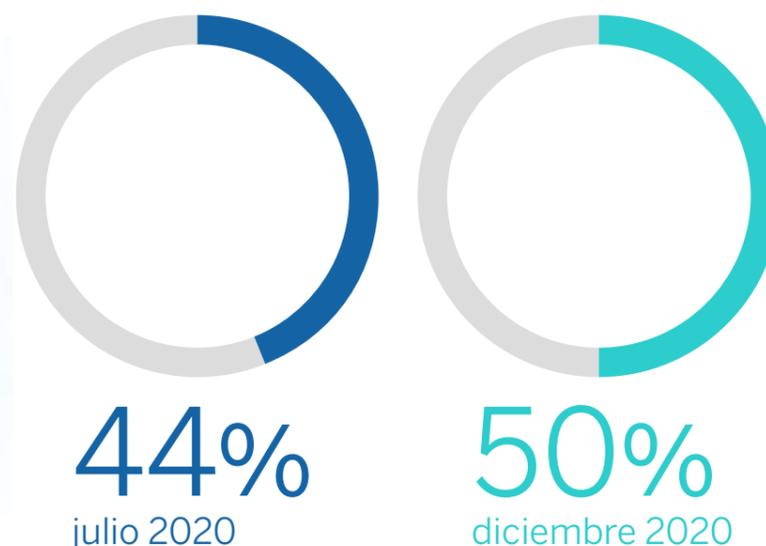
En los distintos momentos de la crisis,⁴ muchos negocios no pudieron seguir operando normalmente, sin embargo, se observa cierta recuperación entre los clientes respecto al inicio de la pandemia.

En julio de 2020, transcurridos cinco meses desde el comienzo de la pandemia, el 44% de los emprendedores mantenía abierto su negocio, mientras que en diciembre de 2020 este porcentaje había aumentado al 50%.

Además, aunque el 14% de los emprendedores encuestados había logrado mantener estables o aumentar sus ventas desde el arranque de la pandemia (marzo-noviembre de 2020), en el mes de noviembre de 2020, el 45% aseguraba tener unas ventas iguales o mejores respecto al periodo previo a la pandemia (nov-19 vs. nov-20).

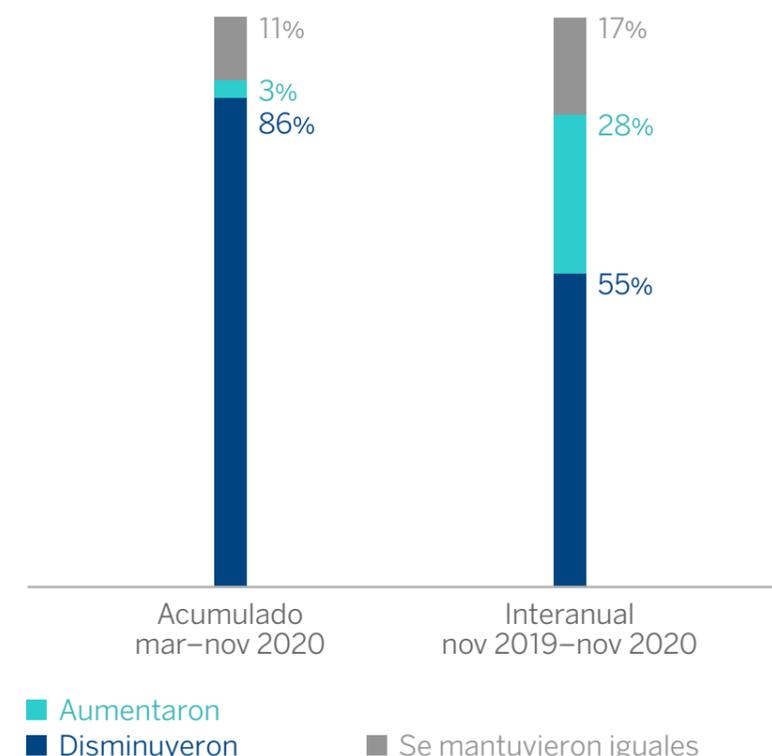
9 | Porcentaje de negocios abiertos

↖ Total clientes encuestados



10 | Repercusión en ventas

↖ Clientes encuestados con negocio activo en dic. 2020



La magnitud del shock COVID-19

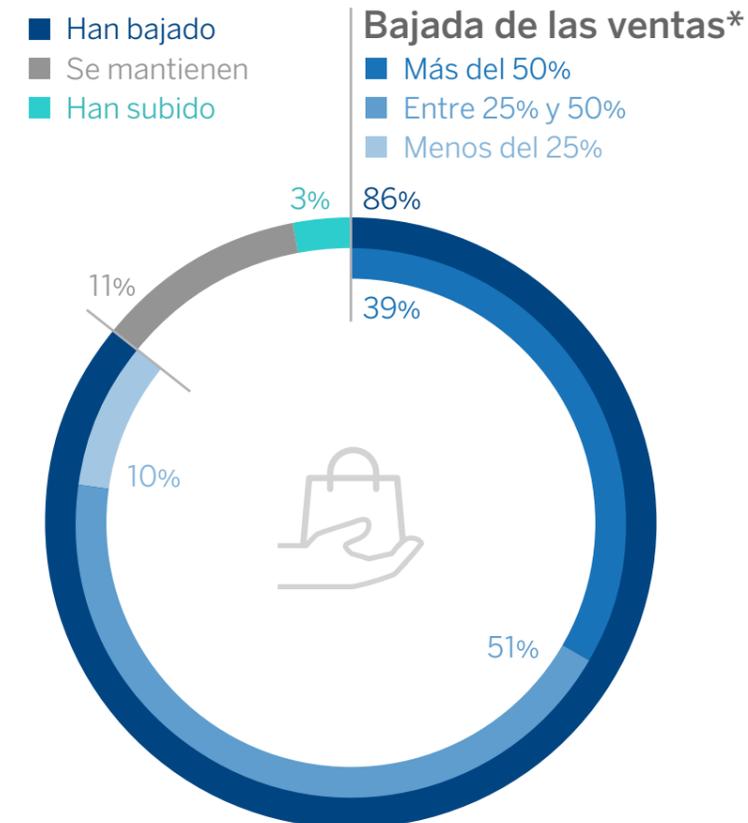
Severidad del shock

En julio, habiendo transcurrido cerca de cinco meses desde que se originó la pandemia, tan solo el 44% de los negocios mantenía la misma actividad. El 45% de los clientes había encontrado otra actividad y el 11% no tenía trabajo y, por lo tanto, no estaba generando ingresos.

El impacto sobre los ingresos mensuales de los emprendedores era elevado: el 84% estaba percibiendo unos ingresos inferiores al 50% (respecto a los meses anteriores a la pandemia) y el 60% sufría una disminución de más del 75%. En diciembre, tras 9 meses del estallido de la COVID-19, el 11% de los negocios que se encontraban abiertos mantenían el mismo nivel de ventas que en marzo y el 86% presentaba ventas mensuales inferiores.

13 Afectación en las ventas

Marzo–noviembre 2020.
Clientes encuestados con negocio activo en dic. 2020

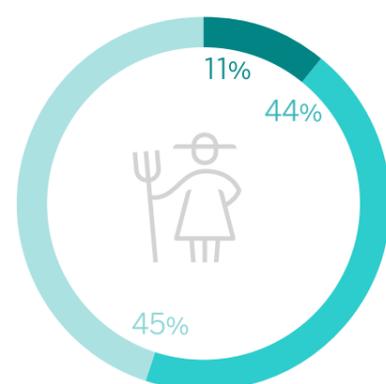


* Marzo–noviembre 2020. Clientes que han bajado sus ventas

11 Repercusión laboral

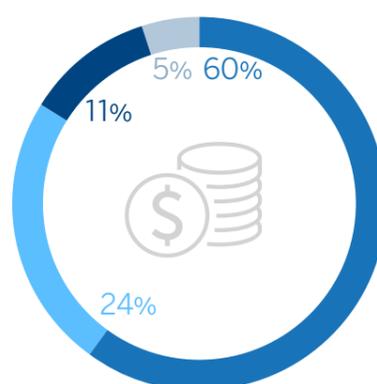
Total clientes encuestados a julio de 2020

Situación laboral



- No trabaja
- Trabaja en lo mismo
- Cambia de actividad

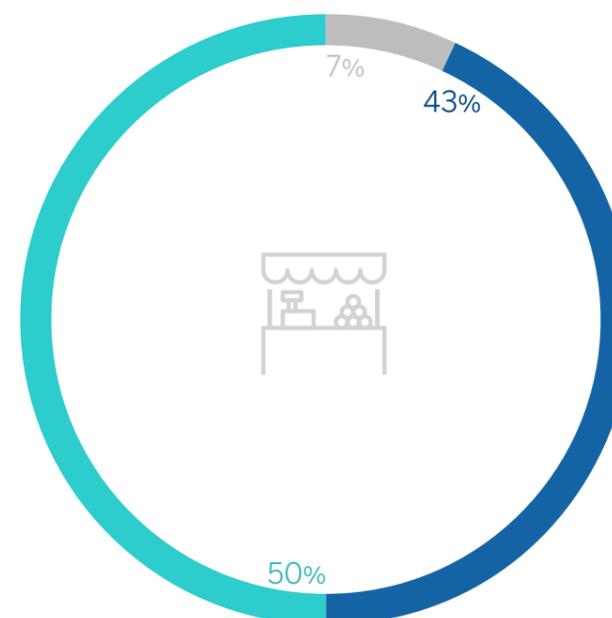
Disminución de ingresos



- del 75% al 100%
- del 50% al 75%
- del 25% al 50%
- del 0% al 25%

12 Repercusión en el negocio

Total clientes encuestados a diciembre de 2020



- Cerrado definitivamente
- Cerrado temporalmente
- Activo

La magnitud del *shock* COVID-19

Perfiles más afectados

Las actividades que se han visto más afectadas son las de pequeño comercio, que prevalecen entre las mujeres y en las áreas urbanas. De ellas sólo cuatro de cada diez mantenía su negocio en funcionamiento.

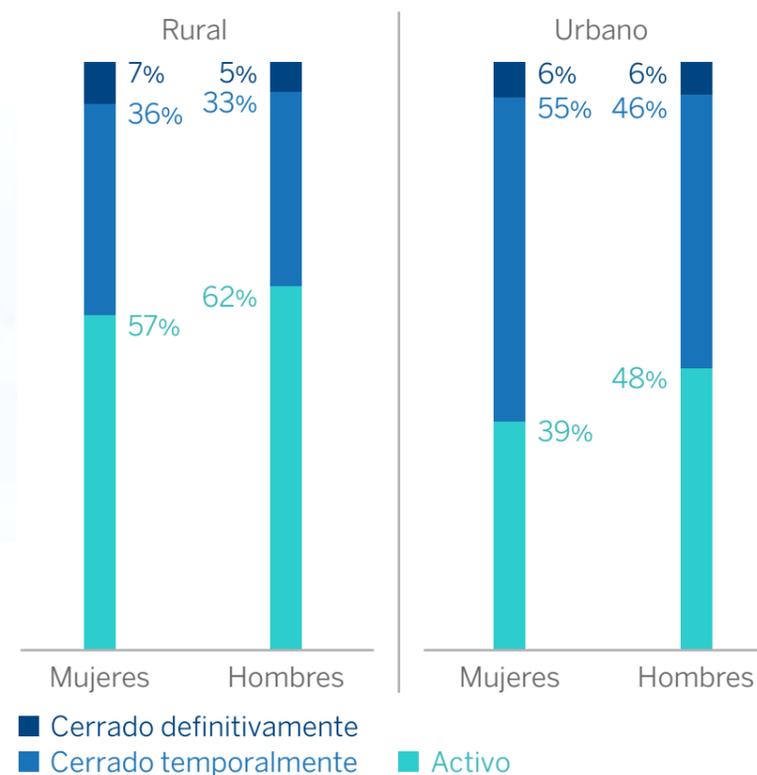
Al igual que en los demás países donde operan otras entidades del Grupo FMBBVA, las restricciones de movilidad han sido más restrictivas en las áreas urbanas, afectando asimismo a las actividades de hostelería, restaurantes y transporte.

En todos los sectores las mujeres han sufrido pérdidas de ventas más elevadas que los hombres. Esto se debe principalmente al hecho de que las mujeres se encuentran sobrerrepresentadas en aquellas actividades que han tenido mayor impacto negativo por la crisis como el comercio, la industria manufacturera y las actividades de hostelería y restaurantes. Estos perfiles también resultaron los más afectados según la encuesta de julio de 2020, por esto su disminución de ventas no solo ha sido más elevada, sino también más sostenida a lo largo de los meses.

Esto ha expuesto a sus hogares a un elevado riesgo de caída en la pobreza. Entre los clientes que en julio 2020 tenían pérdidas de ingresos superiores al 75%, sólo el 35% lograba mantener abierto su negocio en diciembre de 2020, frente al 71% de los que en julio sufrían unas pérdidas de sus ventas mensuales inferiores al 25%.

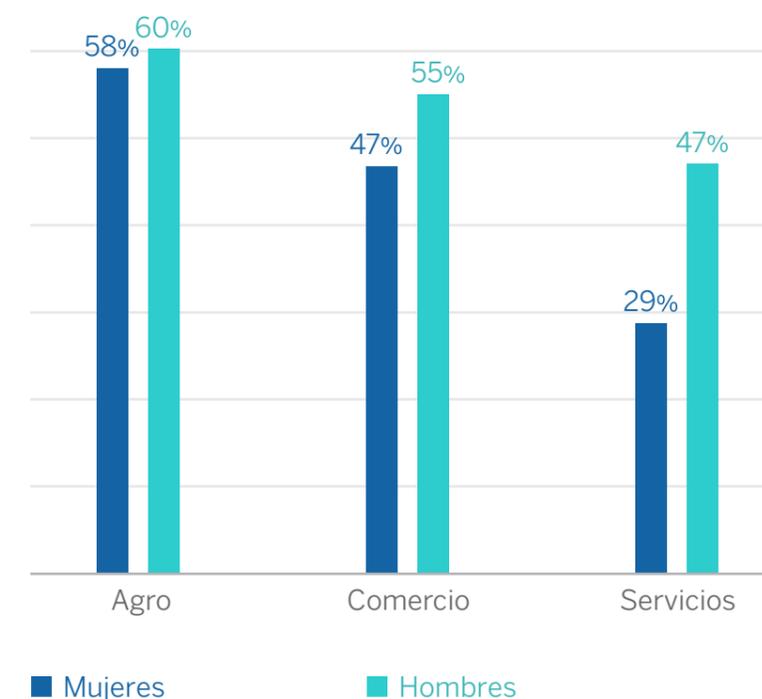
14 Repercusión en el negocio por género y entorno

Total clientes encuestados a diciembre de 2020



15 Negocios activos por género y sector

Total clientes encuestados a diciembre de 2020



La magnitud del shock COVID-19

Ayudas del Estado

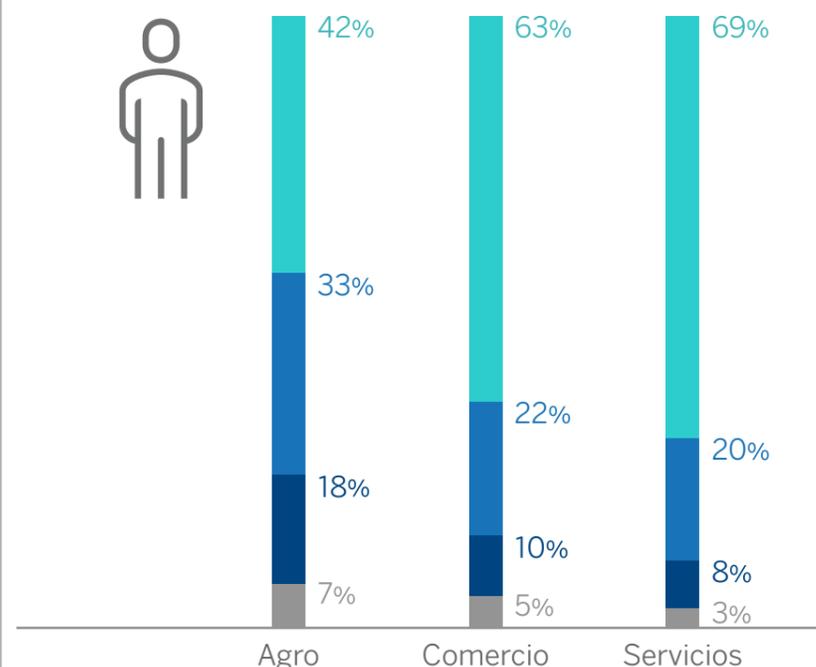
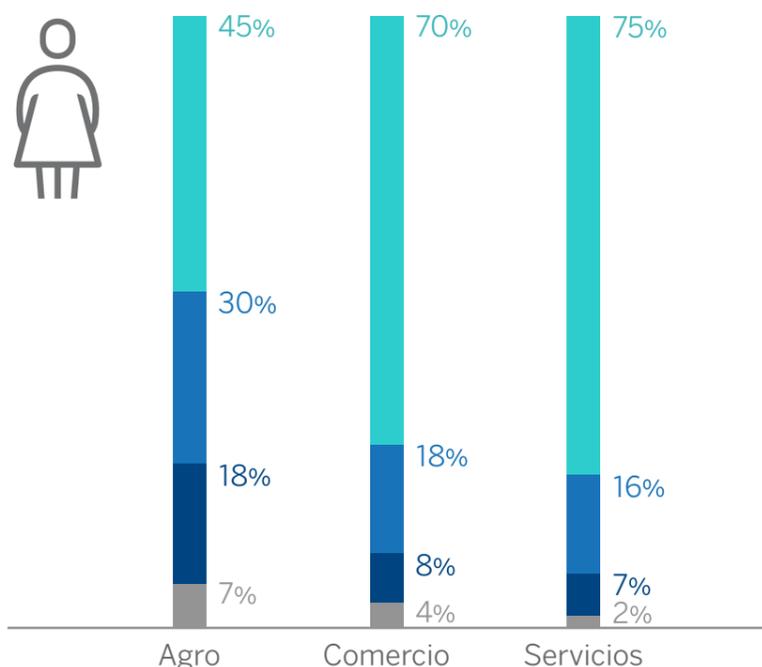
El 73% de los clientes ha recibido ayudas estatales por la crisis a través de bonos solidarios que pueden ser digitales o en papel.

En las áreas urbanas principalmente se recibieron bonos solidarios (el 48% de los clientes), y en algunos casos se recibieron canastas de alimentación por medio del representante de la comunidad. En áreas rurales se entregaban principalmente las canastas de alimentos (47%).

No se ha observado una correlación directa entre las ayudas del Estado y el porcentaje de clientes que sigue operando gracias a ellas. Posiblemente estas ayudas hayan sido más utilizadas para cubrir los gastos de los hogares que para los negocios.

16 Disminución de ventas por sector y género

Total clientes encuestados a julio de 2020

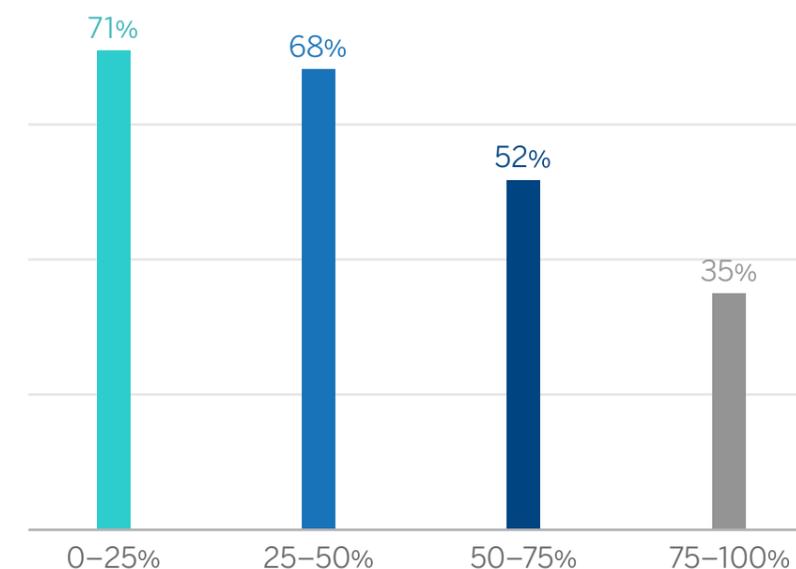


Afectación en las ventas mensuales en julio de 2020

■ 0-25% ■ 25-50% ■ 50-75% ■ 75-100%

17 Negocios abiertos

Total clientes encuestados a diciembre de 2020



Afectación en las ventas mensuales en julio de 2020

Repercusión en los hogares y estrategias frente a la crisis

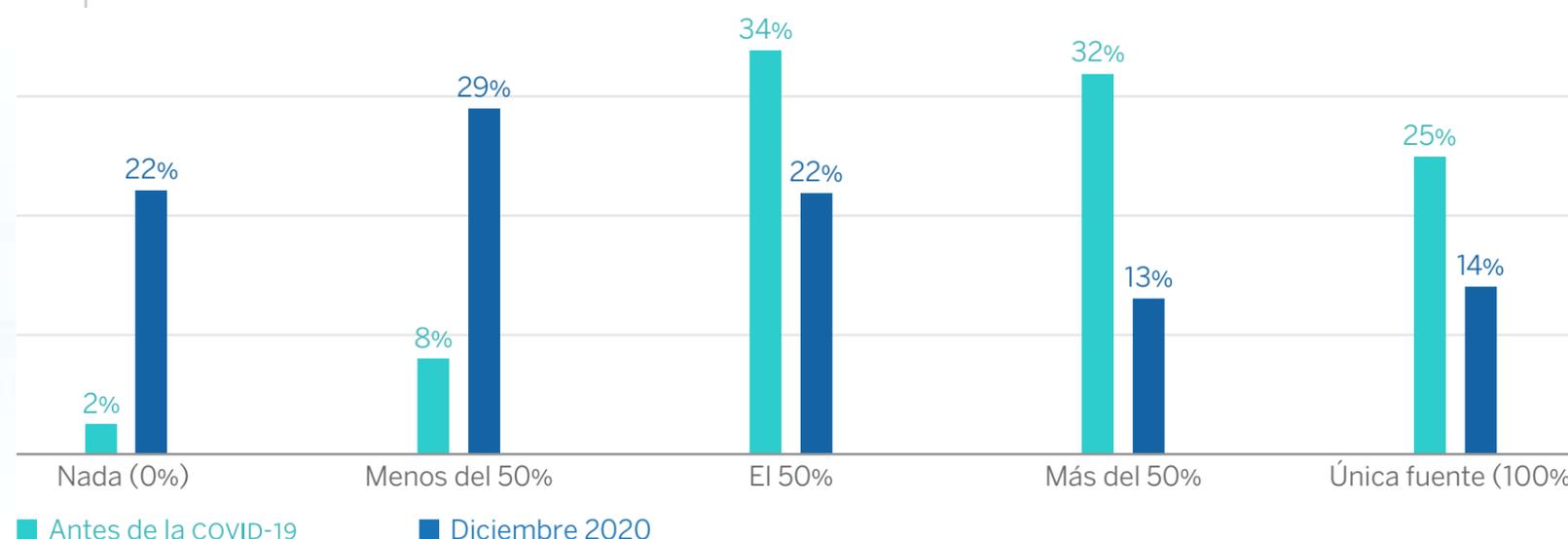
La pandemia ha tenido un impacto elevado en la situación de los negocios de nuestros clientes al reducir la capacidad de gasto de sus hogares y su resiliencia frente a imprevistos, especialmente cuando los negocios representaban su única fuente de ingresos.

Así, el impacto en las ventas de los negocios se ha visto también reflejado en la disminución de la capacidad de ahorro de los emprendedores. En diciembre 2020, el 91% de los clientes encuestados informaba que había logrado tener algún ahorro antes de la crisis, mientras que tras la pandemia sólo el 3% había conseguido mantener sus ahorros y el 61% había visto totalmente afectada su capacidad de ahorro.

En muchos casos el tener ahorros ha permitido mantener abiertos los negocios a pesar de la falta de liquidez o no tener que recurrir a la venta de activos productivos para hacer frente a los gastos. Entre los emprendedores que tenían ahorros antes de la pandemia el porcentaje de negocios definitivamente cerrados a diciembre 2020 era del 6%, mientras que entre los no ahorradores este porcentaje ascendía al 14%.

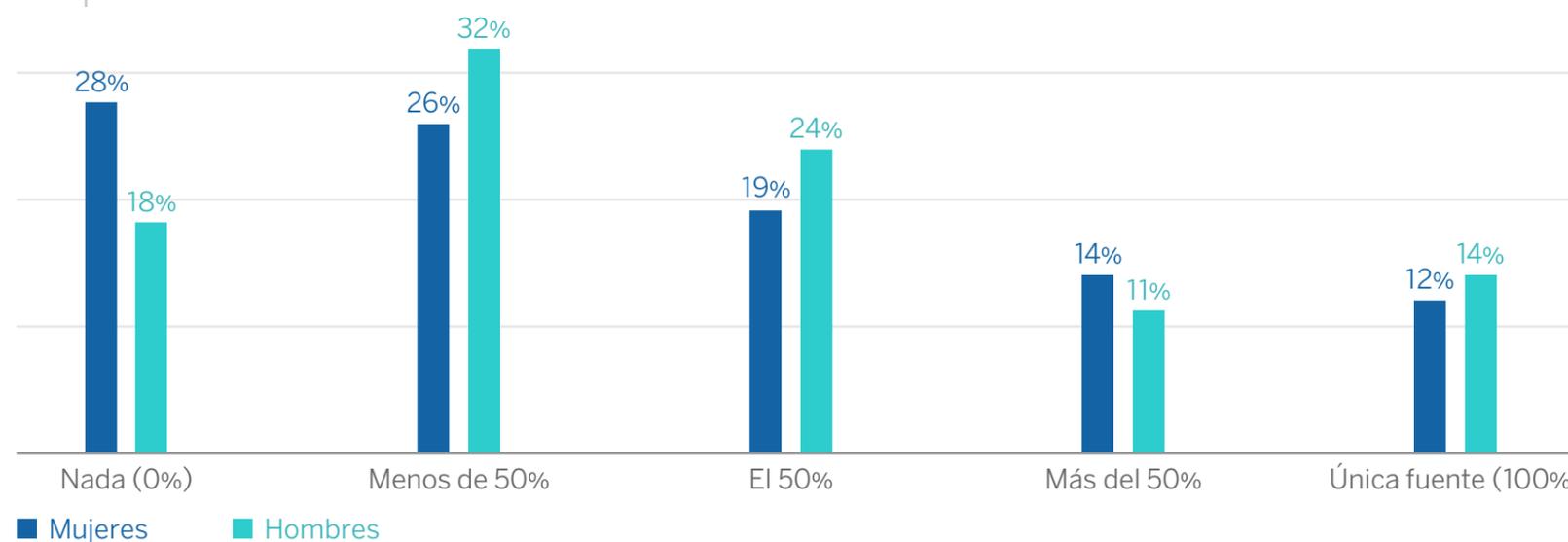
18 Aportación del negocio a los ingresos del hogar

Total clientes encuestados a diciembre de 2020



19 Aportación del negocio a los ingresos del hogar por género

Total clientes encuestados a diciembre de 2020



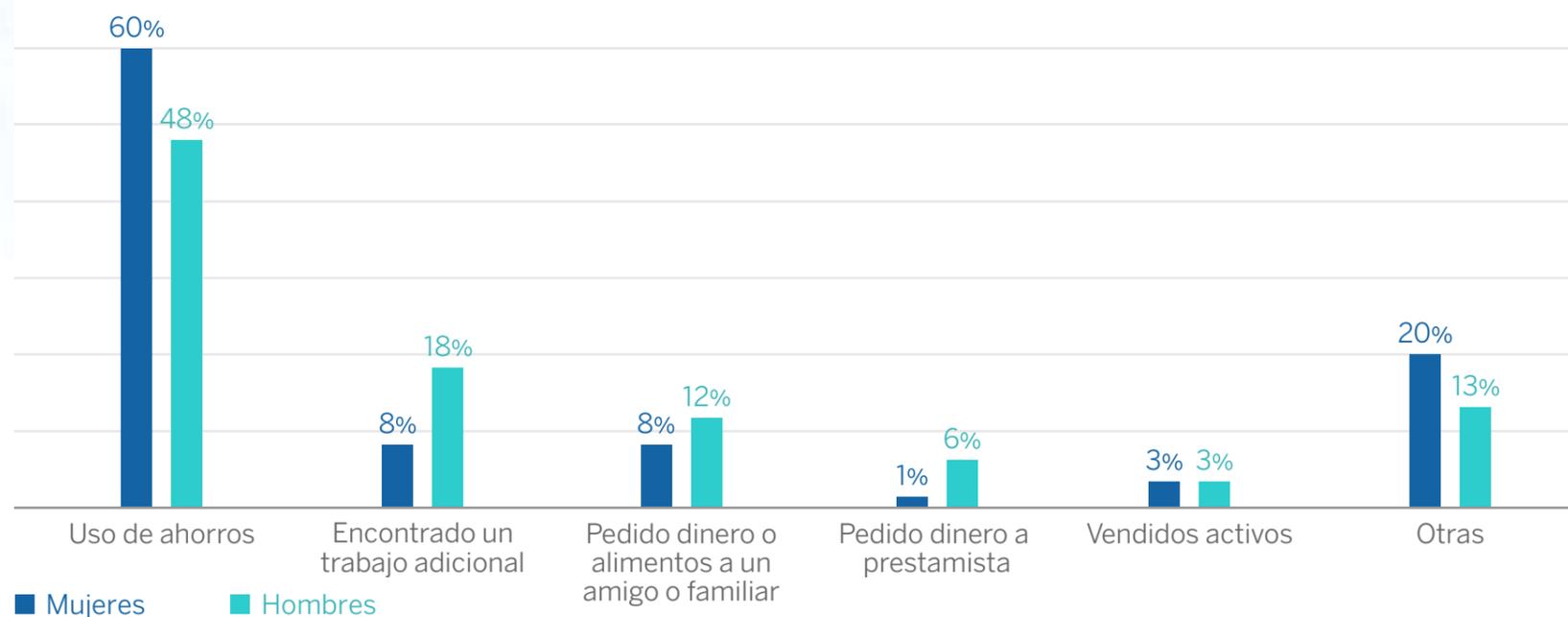
Repercusión en los hogares y estrategias frente a la crisis

Medidas financieras del hogar

En Panamá, como en los demás países, los emprendedores han utilizado sus ahorros para enfrentarse a una disminución de ingresos. Según la encuesta de julio 2020, el 60% de las mujeres y el 47% de los hombres habían tenido que echar mano de sus ahorros personales para afrontar la situación. Posiblemente los hombres recurrieron menos a sus ahorros porque, en mayor medida, habían encontrado un trabajo adicional (el 18% de los hombres frente al 8% de las mujeres). Además, el 9% de los clientes había tenido que pedir dinero a amigos y familiares, reflejo de una mayor vulnerabilidad.

20 Medidas en la economía de los hogares

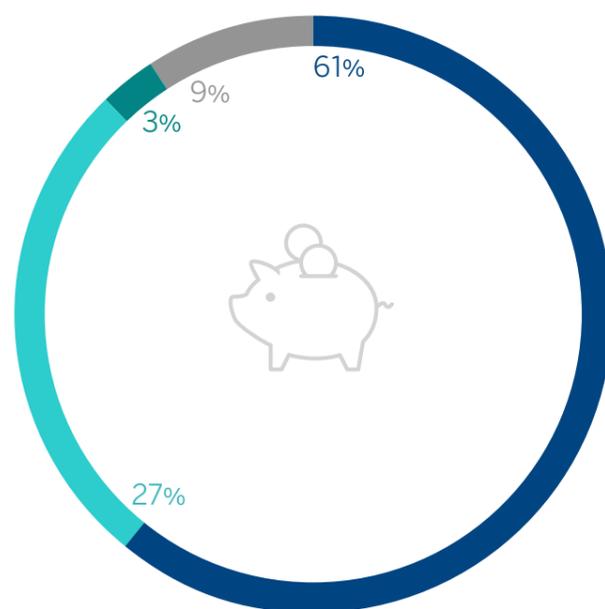
Total clientes encuestados a diciembre de 2020



Repercusión en los hogares y estrategias frente a la crisis

21 | Afectación de la capacidad de ahorro

Total clientes encuestados a diciembre de 2020

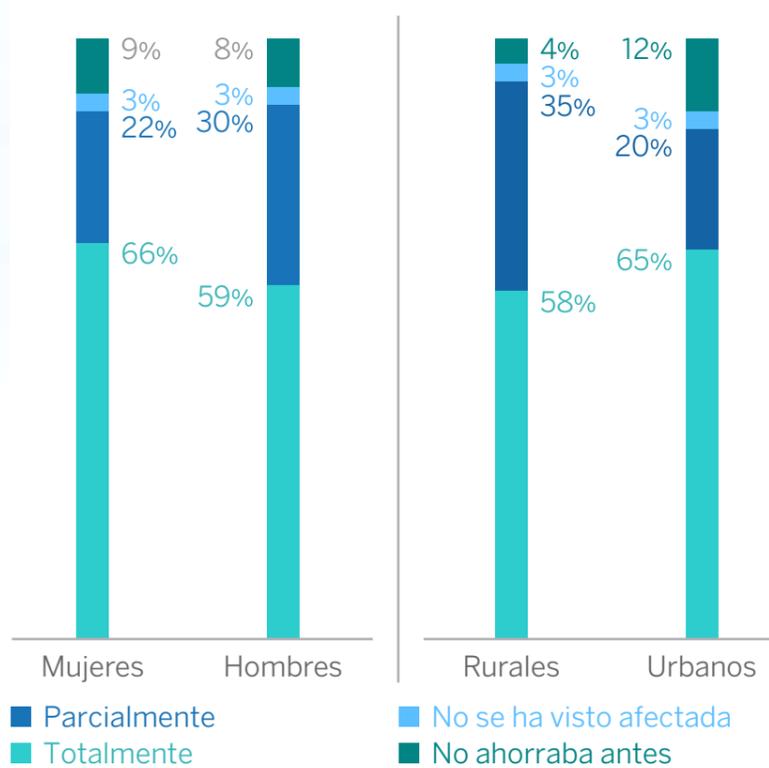


- Totalmente
- Parcialmente
- No se ha visto afectada
- No ahorra antes del estado de emergencia

22 | Afectación de la capacidad de ahorro

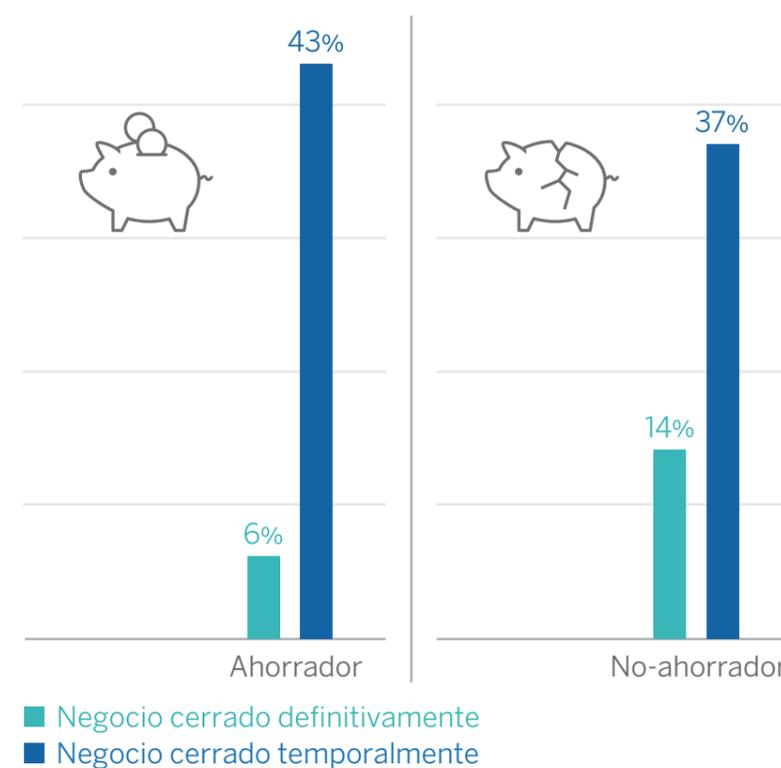
Perfiles

Total clientes encuestados a diciembre de 2020



23 | Importancia del ahorro

Total clientes encuestados a diciembre de 2020



Barreras y medidas tomadas por nuestros emprendedores

Obstáculos con los que se enfrentan

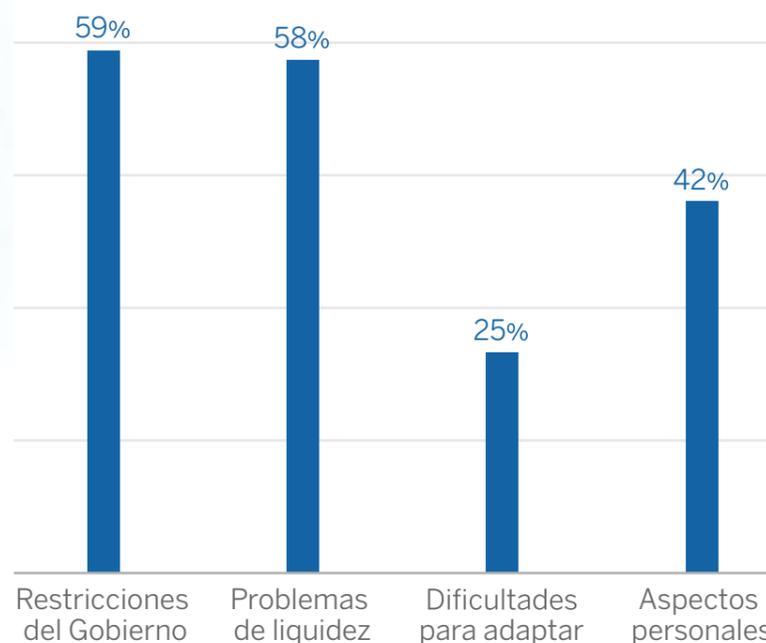
Las barreras principales que han encontrado los clientes para mantener sus negocios activos han sido las restricciones impuestas por el gobierno tanto en lo referente a las limitaciones de movilidad (65% de los casos), que han hecho que no tuvieran donde vender o no pudieran abrir sus negocios, como en lo tocante a aspectos relacionados con el cumplimiento de las nuevas normas de higiene (15%).

Otra importante dificultad a la que han tenido que enfrentarse es la falta de liquidez. Esto se debe principalmente a que sus propios clientes han disminuido sus compras debido a que cuentan con menos dinero (55% de los casos). Además, la falta de liquidez ha limitado la adquisición de las materias primas e insumos necesarios para los negocios (32%), lo cual ha disminuido el volumen de las ventas siguientes y dificultado el cumplimiento con los gastos fijos, como el alquiler (4%).

El 42% de los clientes además ha encontrado barreras personales como el miedo de contagiarse. Un cuarto de los clientes ha tenido problemas para adaptar su negocio al nuevo contexto, principalmente en lo que se refiere a realizar ventas por canales digitales.

24 Barreras encontradas

Total clientes encuestados a diciembre de 2020



25 Clientes encuestados con problemas de liquidez



Barreras y medidas tomadas por nuestros emprendedores

Medidas tomadas por los emprendedores

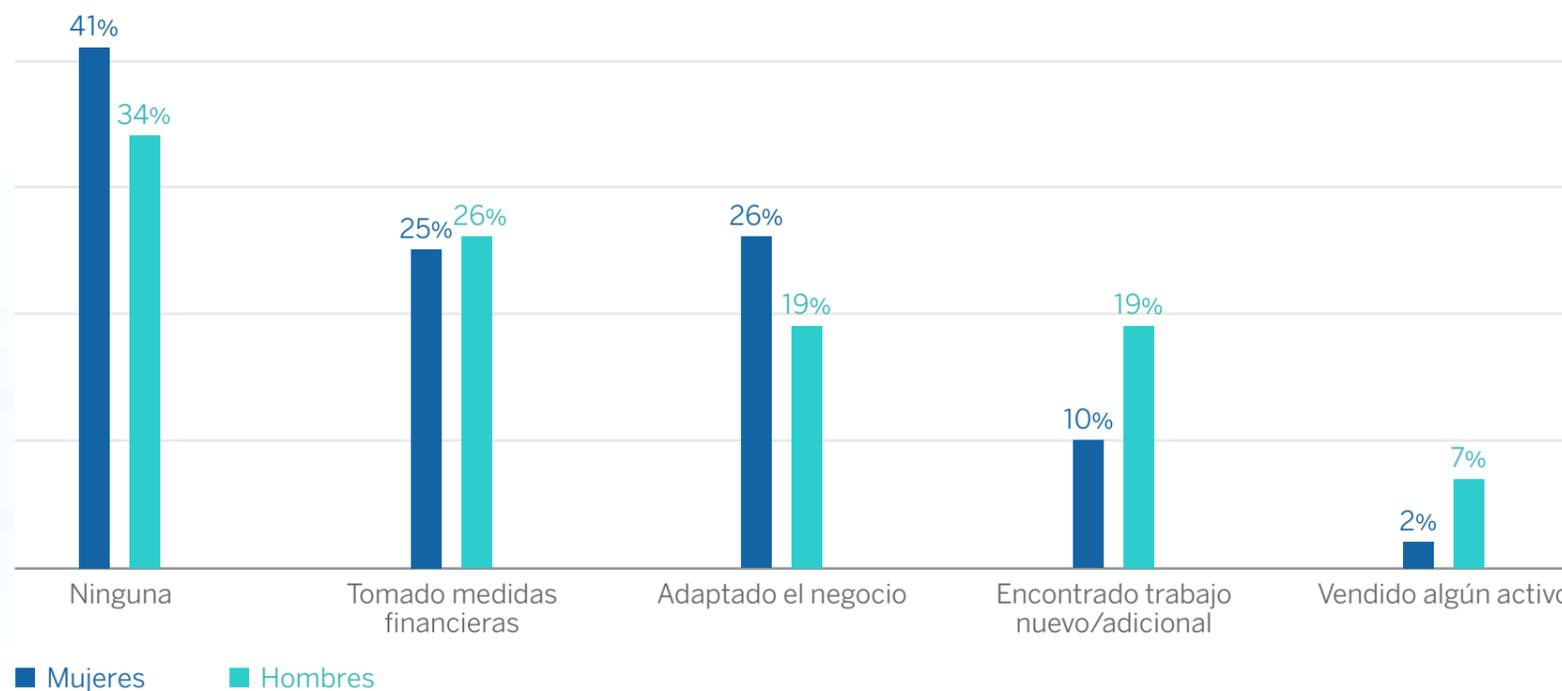
El 61% de los clientes que en diciembre 2020 mantenía abierto su negocio había tomado alguna medida para seguir trabajando:

- Casi un cuarto recurría a medidas financieras, especialmente alivios de sus créditos (concesión de periodos de gracia), o a los ahorros del hogar para hacer frente a los gastos mensuales.
- El 14% encontraba un trabajo adicional (aspecto menos proclive entre las mujeres).
- El 22% adaptó su negocio al nuevo contexto. Entre éstos, la medida predominante ha sido cambiar o dar un nuevo giro al negocio (7% de los casos) mientras que sólo el 3% añadía canales digitales de venta y comunicación con los clientes.

La digitalización de los negocios es una medida poco frecuente entre nuestros emprendedores, tanto por la falta de conectividad, como del uso de herramientas digitales, o la falta de conocimiento de su existencia y de teléfonos inteligentes.

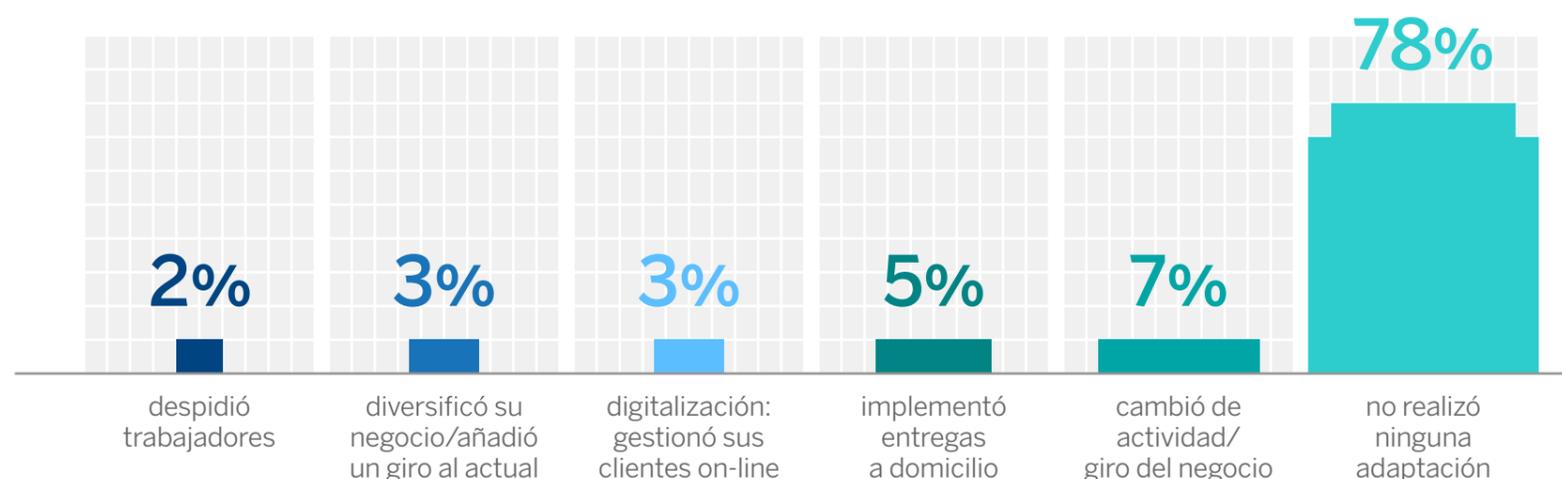
26 Medidas tomadas

↳ Total clientes encuestados a diciembre de 2020



27 Adaptación de los negocios

↳ Clientes encuestados a diciembre de 2020



Medidas financieras ofrecidas por Microserfin

El principal instrumento financiero de Microserfin es el crédito que se otorga a emprendedores, formales o informales, con escasos niveles de inclusión en el sistema financiero, para que así dispongan de los recursos suficientes y hagan crecer sus negocios.

Debido a la pandemia, tanto los desembolsos del año como la captación de nuevos clientes disminuyeron en relación a los años anteriores. Además, el 75% de la cartera ha recibido periodos de gracia (de entre tres y nueve meses) para el pago de los créditos.

Sin embargo, a partir de los últimos meses del año se ha observado una mayor demanda de crédito, tanto de nuevos clientes como de renovaciones de clientes más antiguos.

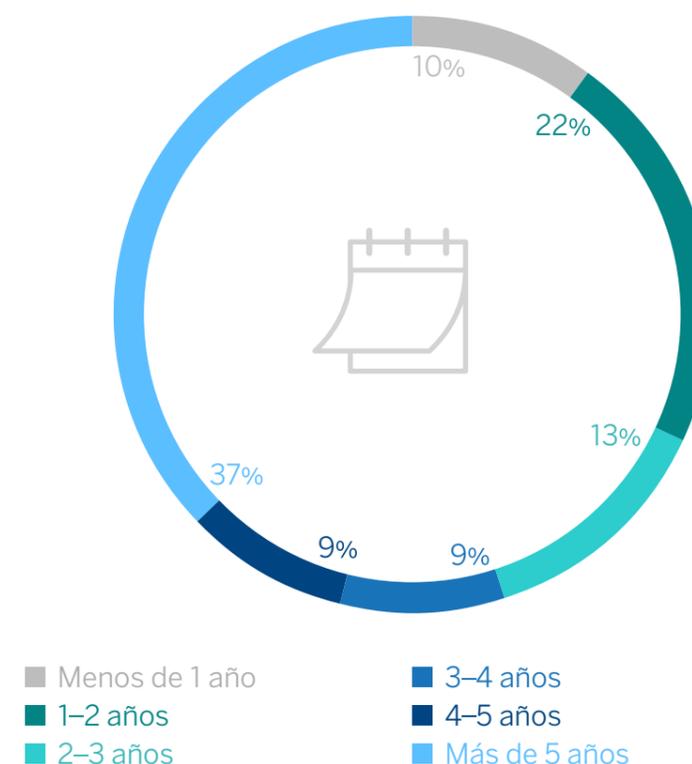
Una oferta integral

Créditos de mejora de vivienda

El acceso a servicios básicos, que en muchos países es insuficiente, es un primer paso indispensable para poder reducir la vulnerabilidad. Microserfin, a través de Casafin, fomenta las inversiones en las viviendas de los emprendedores con el fin de que sean más salubres y seguras. En 2020 se han otorgado créditos Casafin a un total de 179 clientes, principalmente mujeres (59%) que viven en áreas urbanas (69%) y que, en muchos casos, trabajan desde sus hogares.

28 Antigüedad de los clientes

Total clientes



Medidas financieras ofrecidas por Microserfin

Educación financiera

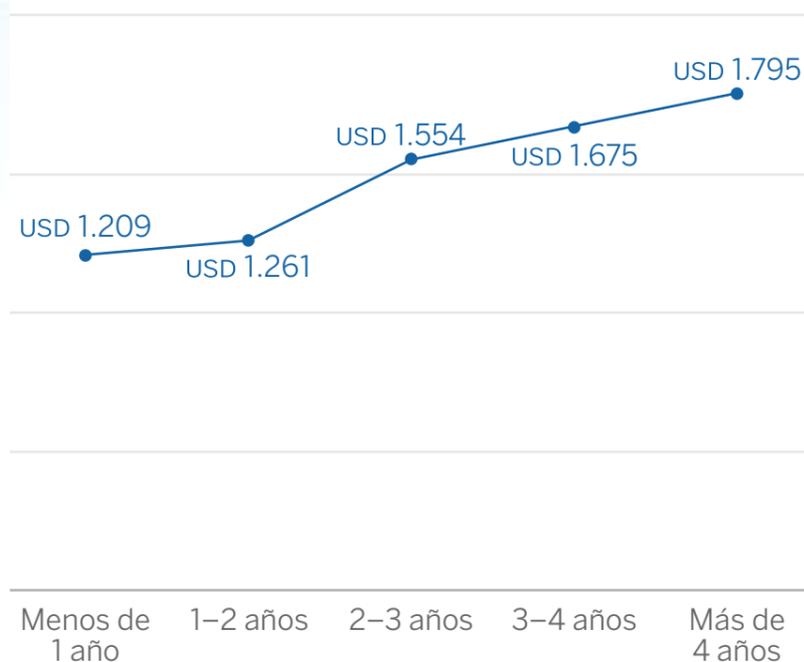
La educación financiera resulta clave para apoyar a los clientes en la gestión de sus negocios para que puedan aprovechar mejor las oportunidades o enfrentarse a imprevistos. En 2020 Microserfin lanza oficialmente su programa de educación financiera *Saquemos Cuenta\$*, diseñado por módulos y cuyo objetivo principal es que nuestros clientes tomen decisiones financieras informados.

En 2020, un total de 5.988 personas recibieron por parte de la entidad capacitación sobre distintos temas financieros.

El apoyo integral a las microempresas es aún más importante en momentos de crisis. Microserfin sigue apoyando sus clientes a través de créditos para que los empresarios más vulnerables tengan los recursos suficientes para enfrentarse a la crisis.

29 Desembolso promedio por antigüedad

Clientes con desembolso en 2020



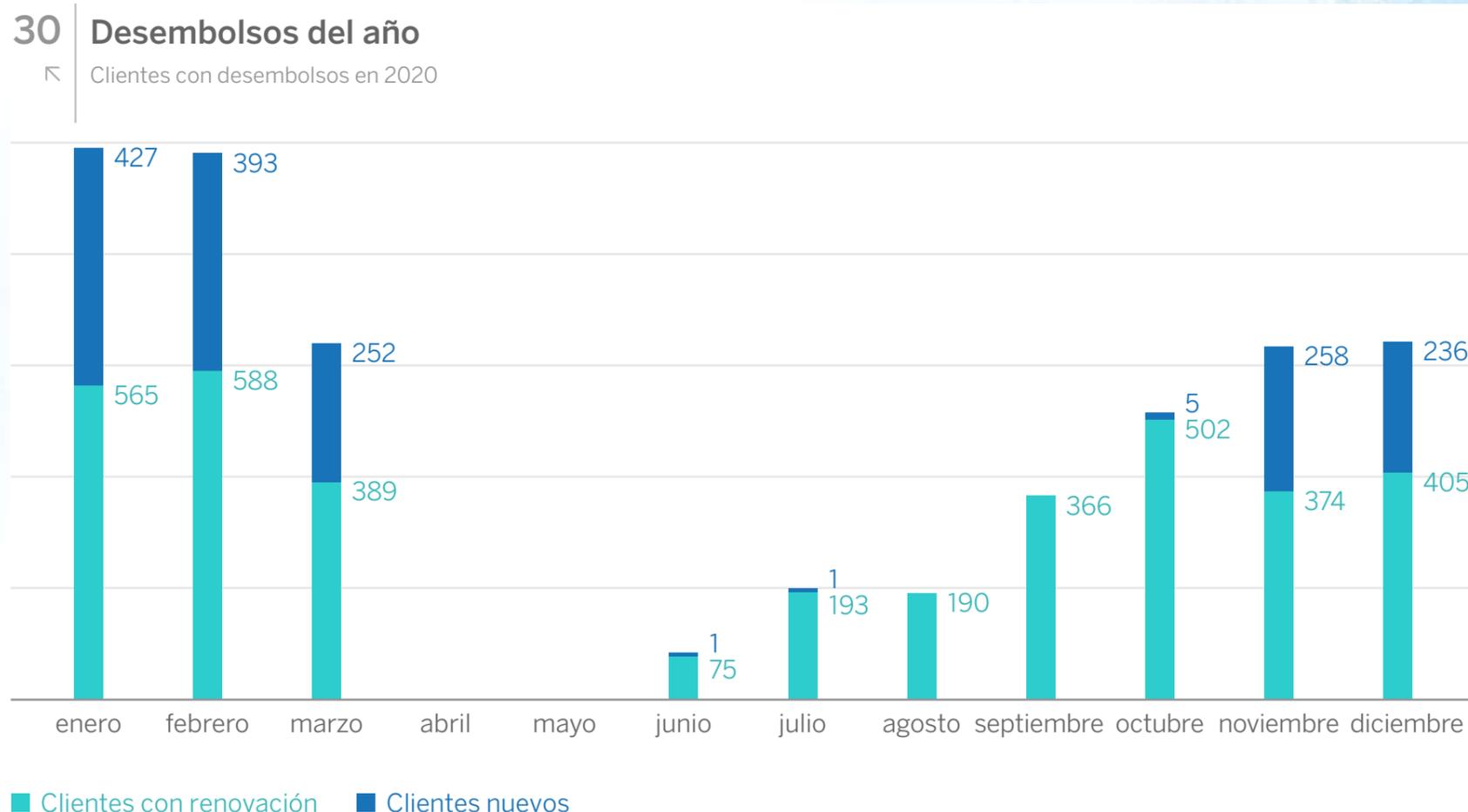
El vínculo que se crea con los clientes a través del tiempo es muy fuerte: el 45% de los clientes tuvo su primer crédito con la entidad hace más de cuatro años. Además, los créditos se adaptan a las necesidades de los clientes y de sus negocios en las distintas etapas de su vida. Así, por ejemplo, los 1.574 clientes nuevos de 2020 han tenido un desembolso promedio inicial de USD 1.209, mientras que los clientes con más antigüedad han accedido a montos progresivamente mayores. Por ejemplo, aquellos que han sido clientes al menos cuatro años han tenido, durante 2020, un desembolso promedio de USD 1.795.

Los desembolsos en 2020, una pequeña reactivación

A partir del mes de Junio, tomando todas las medidas de bioseguridad requeridas y teniendo en cuenta las necesidades de nuestros clientes que mantenían activos sus negocios y requerían financiamiento para continuar su actividad económica, se reinició el otorgamiento de créditos.

En 2020 más de 3.600 clientes han renovado su crédito, y de éstos, el 58% lo ha hecho durante la pandemia. Como era de esperar, el perfil de los clientes que han solicitado un nuevo crédito ha variado mucho entre los meses anteriores a la COVID-19 (enero-marzo 2020) y los posteriores (abril-diciembre 2020).⁵

Después de que comenzara la pandemia, la demanda de crédito ha sido mayor en el sector agropecuario (49% de los desembolsos) y en las áreas rurales, mientras que en todos los sectores el porcentaje de créditos destinados a las mujeres ha disminuido. Entre ellas, la demanda de crédito se ha concentrado más entre las que se dedicaban a la venta de comida y bebidas o tenían pequeños quioscos y abarroterías, que son precisamente quienes menos se han visto afectadas por la crisis. Es decir, las personas cuyas actividades han sufrido menos, han sido las más propensas a solicitar un crédito.



Los desembolsos en 2020, una pequeña reactivación

De hecho, la encuesta realizada en diciembre refleja que cerca de un cuarto de los clientes piensa que necesitará pedir otro crédito para hacer frente al nuevo contexto.

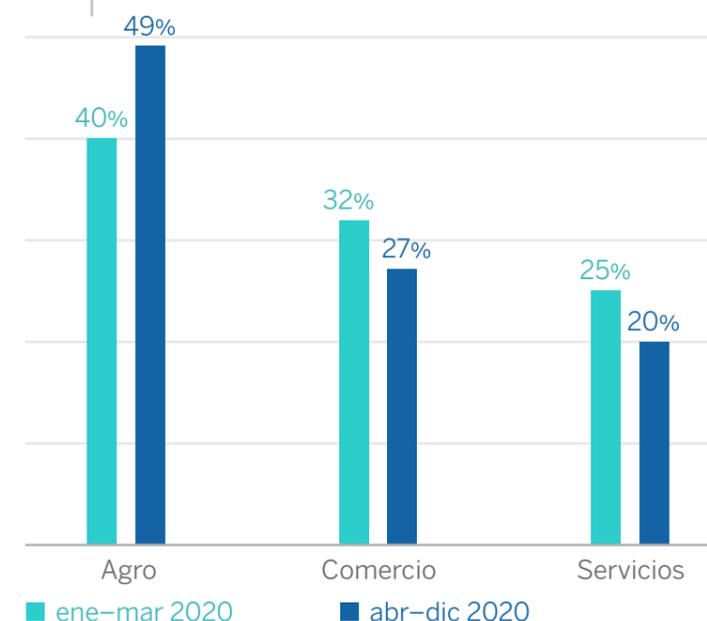
El 47% de quienes pidieron un crédito después del estallido de la pandemia (marzo 2020) había disminuido sus ventas respecto a su situación pre-crisis. De éstos, el 31% mantuvo los mismos niveles de gastos o incluso los aumentó.

Todavía existe gran incertidumbre sobre el tiempo que hará falta para recuperarse de la crisis generada por la pandemia. El 27% de los clientes piensa que podría recuperarse en menos de seis meses. Por tanto, resulta clave ofrecer servicios a medida para ayudar a los emprendedores a reactivarse. El crédito es una de las primeras herramientas requeridas y responde a la falta de liquidez para la compra de mercancía,⁶ si bien se espera que las mejoras de los negocios o inversiones en activos también serán necesarias.

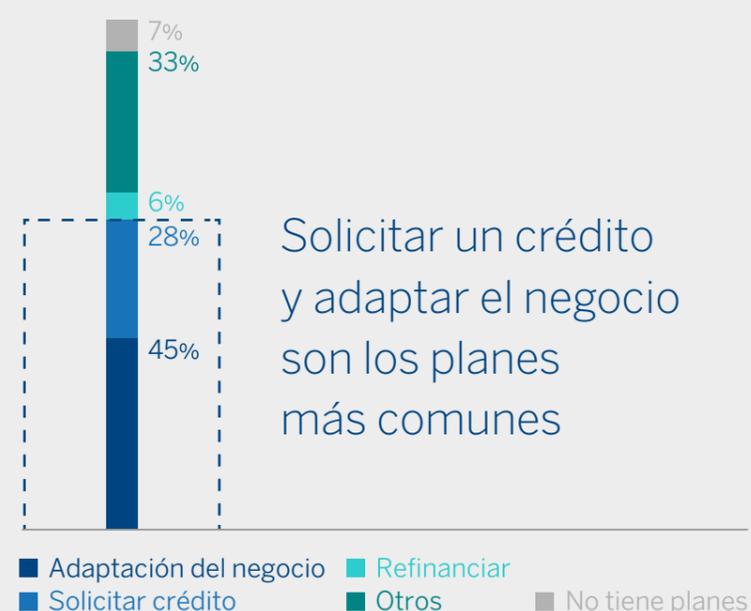
Todavía existe gran incertidumbre sobre el tiempo que hará falta para recuperarse de la crisis generada por la pandemia

31 Desembolsos por sector

Clientes con desembolsos en 2020



Planes de recuperación



Entre los planes de reactivación de los negocios predomina la adaptación, es decir, el cambio de actividad, su diversificación o digitalización; seguida de la solicitud de un crédito. Resulta por tanto clave ofrecer:

- **Servicios financieros a medida** para ayudar a los emprendedores a reactivarse. El crédito es una de las primeras herramientas requeridas y responde a la falta de liquidez para la compra de mercancías, si bien se espera que las mejoras de los negocios o las inversiones en activos también sean necesarias

- **Re-skilling/innovación.** Mayores niveles de desempleo y de pobreza nacional aumentarán la competencia, incorporándose nuevas habilidades e ideas, lo que requerirá nuevas competencias e innovación en los negocios. La formación y el apoyo experto en cada sector (ej. agropecuario) son clave para apoyar a los emprendedores.
- **Digitalización.** Los emprendedores tendrán que buscar nuevos canales de ventas, en su mayoría digitales. La dificultad de vender en mercados (al menos a corto plazo) así como la comodidad de utilizar canales digitales instaurada entre los consumidores, conllevará un cambio en los hábitos de compra donde Microserfin busca aliados.

Medidas de Microserfin para apoyar a los clientes durante la emergencia sanitaria

Soluciones adaptadas a las necesidades de los clientes

- Primera fase de soluciones de periodos de gracia, condonación y reestructuraciones.
- Segunda fase de soluciones de alivio financiero.
- Créditos para la reactivación o continuidad de los negocios.

Acompañamiento integral a clientes

- Educación financiera a clientes.
- Asistencias de salud.

Fortalecimiento de canales de atención y respaldo

- Interacción continua en RRSS.
- Promoción de negocios de los clientes.
- Implementación de los corresponsales propios.

Paso a paso con los colaboradores

- Implementación del teletrabajo.
- Creación de protocolos de bioseguridad.
- Seguimiento a la salud de los colaboradores.
- Creación de comité de higiene y salud.
- Implementación de la línea de atención al colaborador.

Sostenibilidad financiera del negocio

- Ejecución del Plan de liquidez.
- Ajustes y contratación de gastos.
- Gestión rigurosa del flujo de caja.
- Diversificación de fondeo entre fondos locales, internacionales y multilaterales.

En 2020, Microserfin, entidad de la Fundación Microfinanzas BBVA puso en marcha una estrategia pensada en garantizar la permanencia de la institución en el tiempo, mantenerse cerca de los microempresarios y entregarles soluciones para enfrentar la compleja realidad que trajo la pandemia.

Durante los primeros meses tuvo el reto de seguir llegando a ellos a pesar de la distancia ocasionada por las diferentes restricciones de movilidad a lo largo y ancho del país, por ello se estableció como punto de partida utilizar todos los medios de comunicación posibles para seguir cerca con SMS, mensajes vía

WhatsApp, llamadas telefónicas e incluso con el envío de mensajes a través de las emisoras radiales para llegar a aquellas comunidades rurales remotas.

Medidas de Microserfin para apoyar a los clientes durante la emergencia sanitaria

Soluciones de financiación adaptadas a las necesidades de los clientes

Se adoptaron soluciones de financiación acordes a la afectación particular de cada uno de los clientes. Para comprender su realidad, la red comercial realizó dos encuestas al 100% de los clientes sobre la afectación en ventas, cuyos resultados permitieron conocer la problemática y las medidas que se tomarían a futuro para garantizar una atención oportuna y diferencial.

Condonación de cargos de mora e interés de mora

Para los clientes que mantenían fuentes de ingreso para atender sus obligaciones financieras, pero que por las medidas de aislamiento o restricciones de movilidad no podían realizar sus pagos en la fecha oportuna, se les ofreció la oportunidad de realizar el pago del valor de la cuota y condonar los recargos generados por los días de atraso. Tomando en cuenta las limitantes de movilidad o temor de salir durante el brote de COVID-19, esto permitió brindarles tranquilidad a los clientes sobre las fechas de pago de compromisos.

Desde marzo hasta diciembre 2020, se realizaron condonaciones a 4.790 clientes que representan el 33,4% del total de clientes al cierre de diciembre 2020.

Periodo de gracia

Para aquellos clientes que mantenían cerrados sus negocios o que su capacidad de pago se había visto altamente afectada, se otorgaron periodos de gracia hasta por 90 días prorrogables hasta el mes de enero 2021. El Periodo de gracia podía ser solicitado a través de un formulario digital ágil y rápido en medio de las medidas de restricción de la movilidad.

Al cierre de diciembre 2020, el 77% de la cartera había sido atendida con periodo de gracia (USD 18.274 mil dólares) de los cuales el 26% se mantiene en periodo de gracia (USD 6.190 mil dólares).

Medidas de Microserfin para apoyar a los clientes durante la emergencia sanitaria

Productos AF

Los productos de AF en sus dos variantes AF-Micro para clientes no agro y AF-Agro para clientes con actividades productivas del sector agropecuario fueron creados como parte de una segunda fase para dar una solución estructural al cliente una vez finalizado la Ley de Moratoria (aplicación de periodos de gracia hasta diciembre 2020), estos permitieron al cliente reactivar sus pagos en las nuevas condiciones económicas, además de permitirle amortizar los intereses generados durante el periodo de gracia durante todo el plazo del crédito.

Los AF están clasificados en dos líneas de crédito:

- **Línea de normalización:** Para clientes al día o en mora temprana, que finalizan su periodo de gracia y requieren ajustar su letra a su capacidad de pago actual.
- **Línea de reestructuración:** Aplica para clientes en mora >30 días, con comportamiento de pago irregular en el mercado, ingresos inestables o incremento del nivel de riesgo frente a su posibilidad de incumplimiento.

Los productos AF se colocaron en producción en diciembre 2020, teniendo que al cierre de enero 2021 se habían colocado 370 operaciones por un monto de USD 730 mil.

Créditos para la reactivación

Microserfin en su firme compromiso de inclusión financiera fue una de las pocas instituciones de Microfinanzas que reactivó en junio la colocación de nuevos créditos a clientes estableciendo un marco de actuación especial que definía criterios específicos frente al perfil socioeconómico del cliente. Con esta acción Microserfin contribuyó no solamente a la reactivación de la microempresa sino también en la facilitación de recursos y herramientas para enfrentar los problemas de liquidez ocasionados por la pandemia.

De esta manera al cierre del 2020, la entidad desembolsó USD8.642.065 a más de cinco mil microempresarios de entornos urbanos y rurales en todo el país.

Medidas de Microserfin para apoyar a los clientes durante la emergencia sanitaria

Acompañamiento integral a Clientes

En julio del 2020 se puso en marcha el programa de educación financiera *Saquemos Cuentas*, con el propósito de brindar a los microempresarios las herramientas necesarias para que administren mejor su dinero, tomen decisiones financieras informadas y logren un mejor control sobre los riesgos.

Al cierre del año pasado unas 5.988 personas recibieron asesoramiento de forma personalizada.

En este mismo periodo Microserfin fortaleció la oferta de asistencias, las cuales cubren servicios como la atención de salud, orientación psicológica y asistencia legal a un costo asequible permitiendo a los microempresarios acceder a servicios no financieros y ser un canal de apoyo para los clientes y sus familias en medio de la crisis sanitaria.

Al cierre del año pasado se entregaron 3.993 asistencias rural familiar, urbano familiar y urbano mujer.

Fortalecimiento de canales de atención y respaldo

En 2020 se dio la apertura de los primeros corresponsales propios en comunidades rurales de Panamá para acercar la entidad a los hogares o negocios de los microempresarios. Esto ayudó a los clientes a contar con acceso a los servicios financieros de forma rápida en sus comunidades, ahorrar dinero y tiempo en los desplazamientos a las sucursales, en un momento donde las medidas de confinamiento, toques de queda y restricciones diversas estaban vigentes para evitar el aumento de contagios.

Se implementaron otros canales para dar respuesta rápida a los clientes y para ello se fortalecieron los procesos de atención a través de nuevos protocolos de call center, *WhatsApp*, redes sociales enfocados en resolver las inquietudes de los clientes con respecto a su situación de los créditos.

De la misma manera se impulsó una estrategia de respaldo y fortalecimiento digital que consistía en promocionar en las redes sociales de Microserfin, los negocios, artículos y contactos de los clientes a fin de motivarlos a utilizar esta vía como canal de venta y de promoción de sus negocios. En línea con esta acción, en conjunto con la Red Panameña de Microfinanzas (REDPAMIF), se realizaron entrevistas En vivo a través de las RRSS para dar a conocer los testimonios de los clientes y sus productos.

En 2020 se dio la apertura de los primeros corresponsales propios en comunidades rurales de Panamá, para acercar la entidad a los hogares o negocios de los microempresarios

Medidas de Microserfin para apoyar a los clientes durante la emergencia sanitaria

Paso a paso con los colaboradores

El bienestar de los colaboradores fue otra de las prioridades, por eso se aplicaron medidas como el teletrabajo con un retorno gradual (flexibilidad de jornada) y la adecuación de horarios tomando en cuenta los toques de queda. Del total de 229 colaboradores en la entidad, se llegó a tener a 147 de ellos en formato teletrabajo.

Cabe destacar que los equipos de trabajo se adaptaron de forma rápida a las nuevas metodologías de teletrabajo, modelo que antes no se había implementado y que fue posible gracias a la incorporación de escritorios virtuales. Estos, se convirtieron en un aliado de indudable valor para más del 90% de los colaboradores, reduciendo así el traslado en transporte público en horas pico.

Una de las estrategias claves utilizadas por la entidad para la toma de decisiones de prevención fue la creación de un Comité de higiene y salud, liderado por el departamento de Talento Humano, por medio del cual se aprobaron los manuales de prevención COVID-19 que incluye protocolos de actuación para la atención a clientes en oficinas como la medición de temperatura y la guía para el asesor al visitar a clientes en campo.

En línea con los protocolos, la entidad se ha encargado de dotar a todo su equipo con los materiales de higiene y prevención necesarios para las oficinas o salidas a campo. Desde el área de Talento Humano se les brinda seguimiento a los colaboradores a fin de identificar si se encuentran bien de salud semana a semana o han tenido contacto con algún caso probable de COVID-19.

Para la correcta aplicación de las medidas de prevención, se capacitó a los 27 Gerentes de Oficina de la Red Comercial referente a los protocolos y a 2 colaboradores en Salud y Seguridad Ocupacional. Además, con el objetivo de atender las necesidades de bienestar de todo Microserfin se procedió con la creación de LAC (línea de atención al colaborador), donde todos pudieron realizar cualquier consulta laboral o de bienestar, incluyendo temas relacionados con COVID-19.

Como resultado de la estrategia de prevención y la buena implementación de las medidas por parte de la fuerza de trabajo de la entidad, al cierre del 2020 solo un total de 35 colaboradores resultaron positivos por COVID-19, quienes luego de su periodo de cuarentena o aislamiento se reincorporaron de sus puestos de trabajo de forma regular.

Una de las estrategias claves utilizadas por la entidad para la toma de decisiones de prevención fue la creación de un Comité de higiene y salud

Medidas de Microserfin para apoyar a los clientes durante la emergencia sanitaria

Sostenibilidad financiera del negocio

Desde inicios de la pandemia, el área financiera de Microserfin trabajó en escenarios financieros sobre los cuales desarrolló un plan de contingencia o de sostenibilidad financiera encaminado a atender varios frentes de trabajo descritos a continuación por su prioridad en el desarrollo del plan:

Eficiencia Administrativa

La entidad ejecutó un plan de ajuste y contracción del gasto a partir de marzo 2020 acorde con la realidad económica y las estimaciones de impacto en los ingresos financieros por cuenta de los efectos directos e indirectos de la pandemia en los microempresarios. Al cierre del 2020 se logró reducir en un 15,4% el volumen de gastos administrativos frente a lo reportado en diciembre de 2019.

La activación oportuna de este plan de liquidez facilitó el cumplimiento sin contratiempos con los compromisos de más de USD 12 millones de deuda con entidades locales e internacionales

Liquidez

Se definieron unas líneas de acceso a liquidez que se activaron para mitigar el impacto de la pandemia en el negocio. Dichas líneas nunca antes se habían ejecutado porque no se había presentado un escenario tan retador como el del contexto COVID:

- **Primera línea:** Está compuesta por la liquidez disponible en caja, bóvedas y cuentas de ahorro, con la cual se busca garantizar la liquidez suficiente para cubrir los compromisos financieros en un plazo de 45 a 60 días.
- **Segunda línea:** Son las líneas de créditos vigentes con la banca o fondos locales de corto plazo y de acceso inmediato, la cual permitió a inicios de la pandemia acceder a casi 5 millones de dólares de una forma rápida.

La pandemia para Microserfin representó una oportunidad para fortalecer su gestión externa e interna de la entidad, durante este periodo la entidad reafirmó su compromiso con sus colaboradores y con los más de 14 mil clientes a los que acompañó, asesoró y ofreció soluciones pensadas en sus necesidades con el propósito de mantener la misión que persigue *Mejorar su calidad de vida y la de sus familias* aún en medio

- **Tercera línea:** Los cupos o líneas de créditos vigentes con fondos internacionales.

La activación oportuna de este plan de liquidez facilitó el cumplimiento sin contratiempos con los compromisos de más de USD 12 millones de deuda con entidades locales e internacionales, lograr cubrir las necesidades operativas sin afectar la continuidad del negocio y sin presentar a la fecha, impactos negativos en la liquidez de la organización.

Asimismo, la estrategia de diversificación de fondeo entre fondos locales, internacionales y entidades multilaterales, acompañado de una gestión más rigurosa del flujo de caja en la cual se puso más empeño con la llegada de la Pandemia, permitió reducir el costo financiero en el 2020 en 15Pbs frente a los resultados del 2019.

de la dificultad y por supuesto ayudar a esos microempresarios en la medida de lo posible a evitar que los efectos de la pandemia hicieran retroceder lo logrado en materia de desarrollo social y económico.

Empoderamiento de la mujer

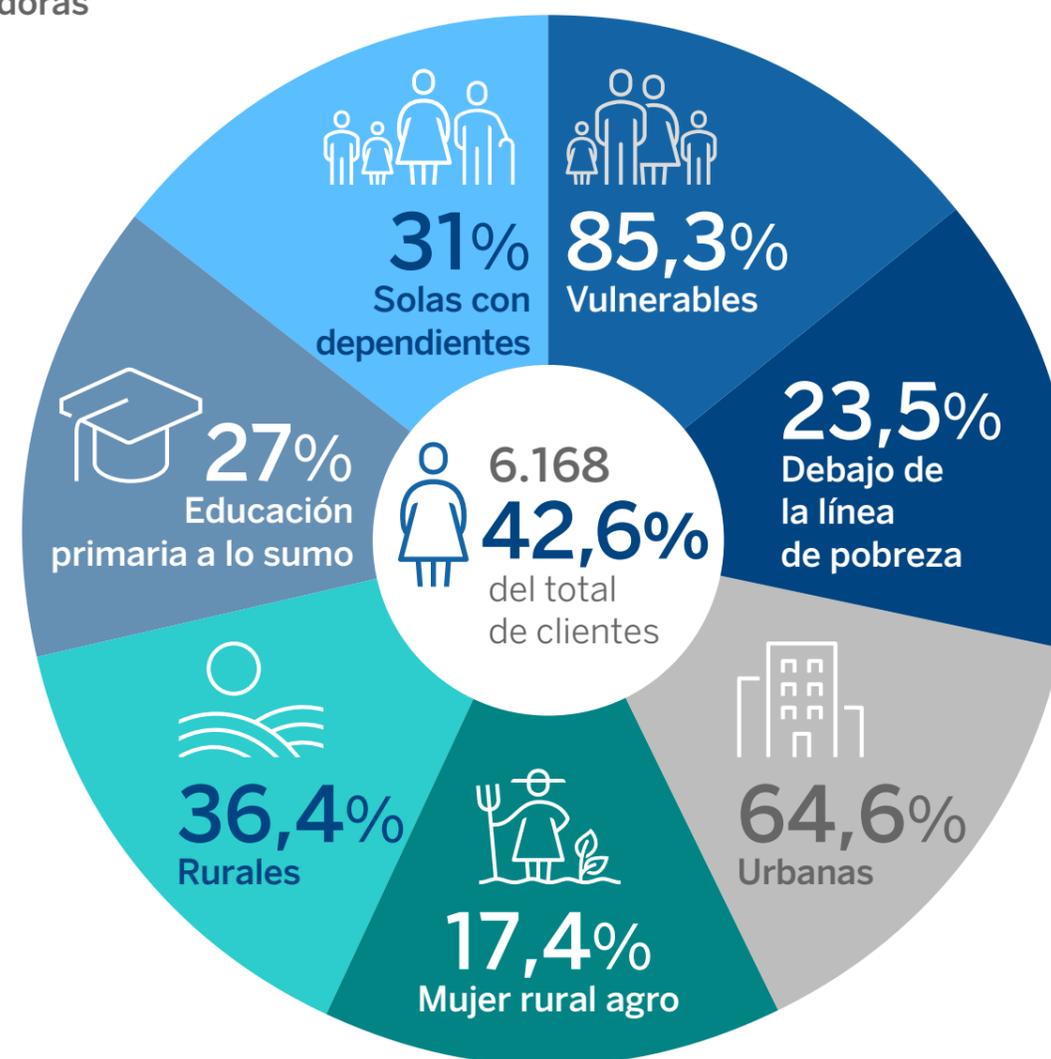
Aunque todas las personas han estado afectadas por la crisis provocada por la pandemia COVID-19, ésta tiene impactos diferenciados en las mujeres de Panamá. Las mujeres son las primeras en responder como trabajadoras del hogar remuneradas (empleadas domésticas) o no remuneradas (amas de casa), como profesionales de la salud, voluntarias de la sociedad civil, voluntarias comunitarias y cuidadoras remuneradas o no.

En ellas los efectos de la crisis se multiplican al ser las 'responsables designadas' de evitar el contagio familiar, mantener la salubridad del hogar y dar soporte. Además, lo anterior se reproduce desproporcionadamente para las mujeres jefas de familia y las de hogares en situación de pobreza general y pobreza extrema. El índice de feminidad de la pobreza en 2019 muestra que la feminización de la pobreza es un hecho, a nivel nacional es de 129,3.¹ Las mujeres sin ingresos propios (2019) entre 15-24 años son el 30,1% en el área rural y un 21,7% en las zonas urbanas.⁶ La cantidad de horas por semana dedicadas por las mujeres al trabajo remunerado antes de la crisis de la COVID-19 era de 38,5 (frente 45,2 para los hombres) y al trabajo no remunerado 29,9 horas (mientras que para los hombres era de 14,2 horas). La población económicamente activa de mujeres en 2019 fue 55%, para los hombres era un 78,8%.

En condiciones sociales regulares, diversos estudios evidencian la brecha de género existente entre hombres y mujeres en Panamá. Al respecto, el índice de desigualdad de género del país es de

Las emprendedoras de Microserfin

Total clientes vigentes



0,58 y de 0,87 en las zonas indígenas, lo que da un promedio de 0,73 y califica a Panamá como un país de alta desigualdad de género.⁷

A mayo de 2020, el impacto de la crisis sanitaria sumado, particularmente, al desplome de los ingresos de las mujeres que vivían en la informalidad, las miles de trabajadoras cuyos

contratos estaban suspendidos o aquellas que dependían de ingresos de familiares, sin duda han implicado un impacto en sus condiciones de vida y las estrategias de supervivencia de las que ya vivían en condiciones de vulnerabilidad o pobreza.⁸

Empoderamiento de la mujer

La respuesta con enfoque de género de Microserfin

Asistencias de Salud Familiar y Mujer

Se lanzaron a finales de 2019 y 2020 ha sido el primer año de existencia. El objetivo es ofrecer un valor agregado diferencial para nuestras emprendedoras y sus familias, tanto en entornos urbanos como rurales, con el acceso a un amplio abanico de asistencias de salud, orientación legal, psicológica y agropecuaria con un costo accesible.

Antes del lanzamiento del producto se hizo una validación que mostraba que al 90% de las mujeres urbanas les interesaba la asistencia, en especial, los chequeos médicos (citología y mamografía) y los traslados en ambulancia. En el caso de las mujeres rurales, al 77% les interesaba y lo que más les interesaba era la asesoría agrícola y veterinaria y la ayuda para el manejo de plagas.

Servicio de asistencia

GEA & Microserfin



Zonas urbanas
2 planes



Asistencia Completa Familiar
USD 1,39 al mes*



Asistencia Completa Familiar Mujer
USD 1,61 al mes*

Edad mínima: 20 años
Edad máxima de aceptación: 70 años



Zonas rurales
1 plan



Asistencia Telefónica Rural
USD 0,80 al mes*

Asimismo, la mayoría de las mujeres prefiere contar con una cobertura para ellas y sus familias.

- El 41% de las mujeres que contratan el servicio toman las asistencias Familiar Urbana, un 39% toma las asistencias Familiar Rural y sólo un 21,18% toma asistencia a la Mujer Urbana.
- Casi el 60% de los que toman las asistencias de salud en 2020 fueron hombres, sobre todo en zonas rurales (1.812 clientes; el 61,2% tomó asistencias Familiares Rurales).



* Todos los precios incluyen ITBMS.

Empoderamiento de la mujer

Mujer Rural Microserfin

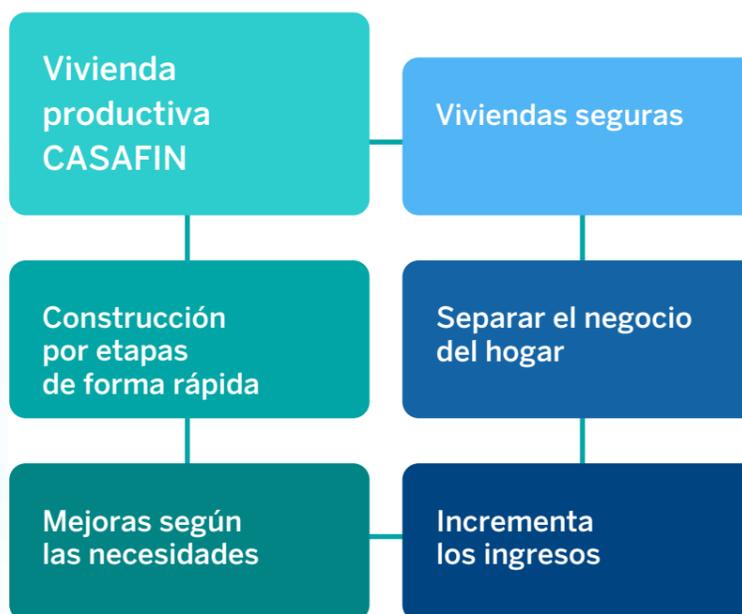
A finales de 2019, con el fin de apoyar el crecimiento de los emprendimientos de mujeres que trabajan la tierra o comercializan sus productos en áreas rurales, se trabajó una iniciativa en alianza con Whole Planet Foundation para otorgar financiamiento que se acompaña de capacitaciones financieras para grupos y organizaciones de mujeres rurales.

A través de los programas del MIDA se identificaron a grupos de mujeres organizadas en diferentes proyectos, con actividad productiva, en diferentes provincias, las cuales lideran a su vez un subgrupo más pequeño de micro emprendedoras con negocios productivos. Microserfin las visita, asesora, capacita y ofrece financiación. Cada mujer líder maneja un subgrupo de entre 8 y 12 personas.

En 2019 se inició el proyecto de Mujer Rural para mujeres que se dedican a la artesanía, siembra y cría de animales. El Ministerio de Desarrollo Agropecuario de Panamá ofrece los insumos iniciales y capacitación para las actividades productivas que desarrollan y Microserfin les brinda el asesoramiento objetivo y la financiación para que puedan continuar con su actividad económica.

En 2020 se atendieron 727 mujeres con crédito medio entre USD 300 – USD 500.

Productos CASAFIN, RURALFIN



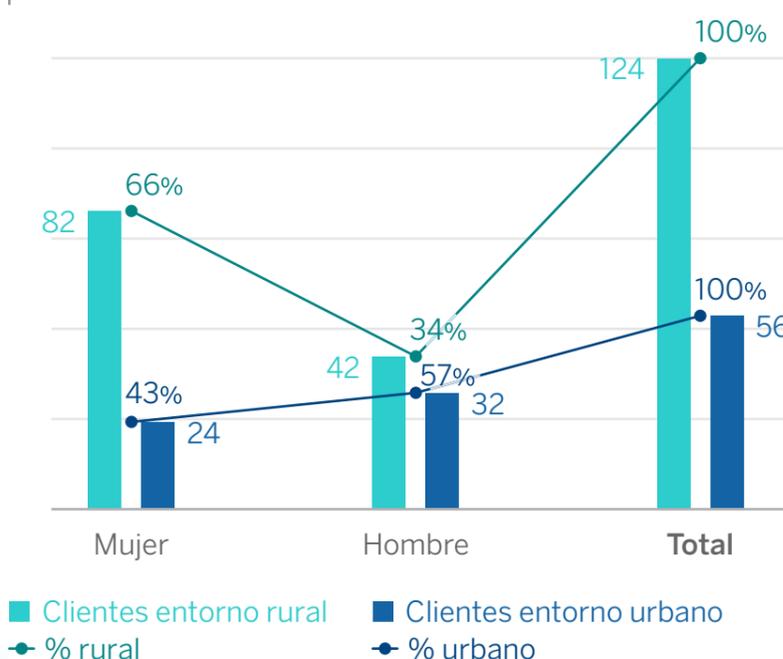
Programa creado para la mejora de las viviendas de emprendedores que tienen sus negocios en ellas, realizada de forma progresiva y según sus necesidades.

Casafin ofrece créditos para atender las siguientes necesidades:

- Mejoras de la vivienda de las familias con bajos ingresos.
- Especialmente familias excluidas del sector bancario y de los créditos hipotecarios.
- Acelerar la construcción de una vivienda adecuada.
- Acomodándose a la forma tradicional de construcción de esta población, que es por etapas o progresivamente.

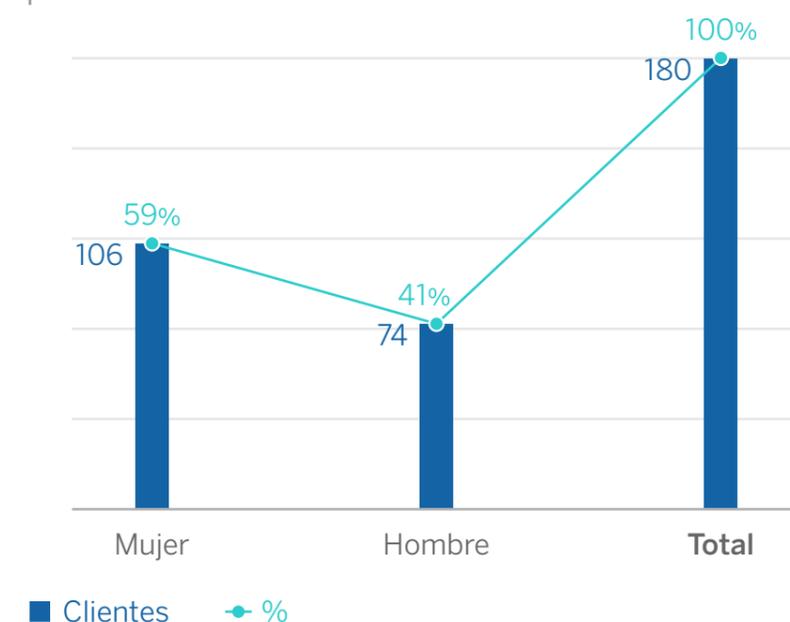
CASAFIN por entorno

Clientes atendidos en 2020



CASAFIN por género

Clientes atendidos en 2020



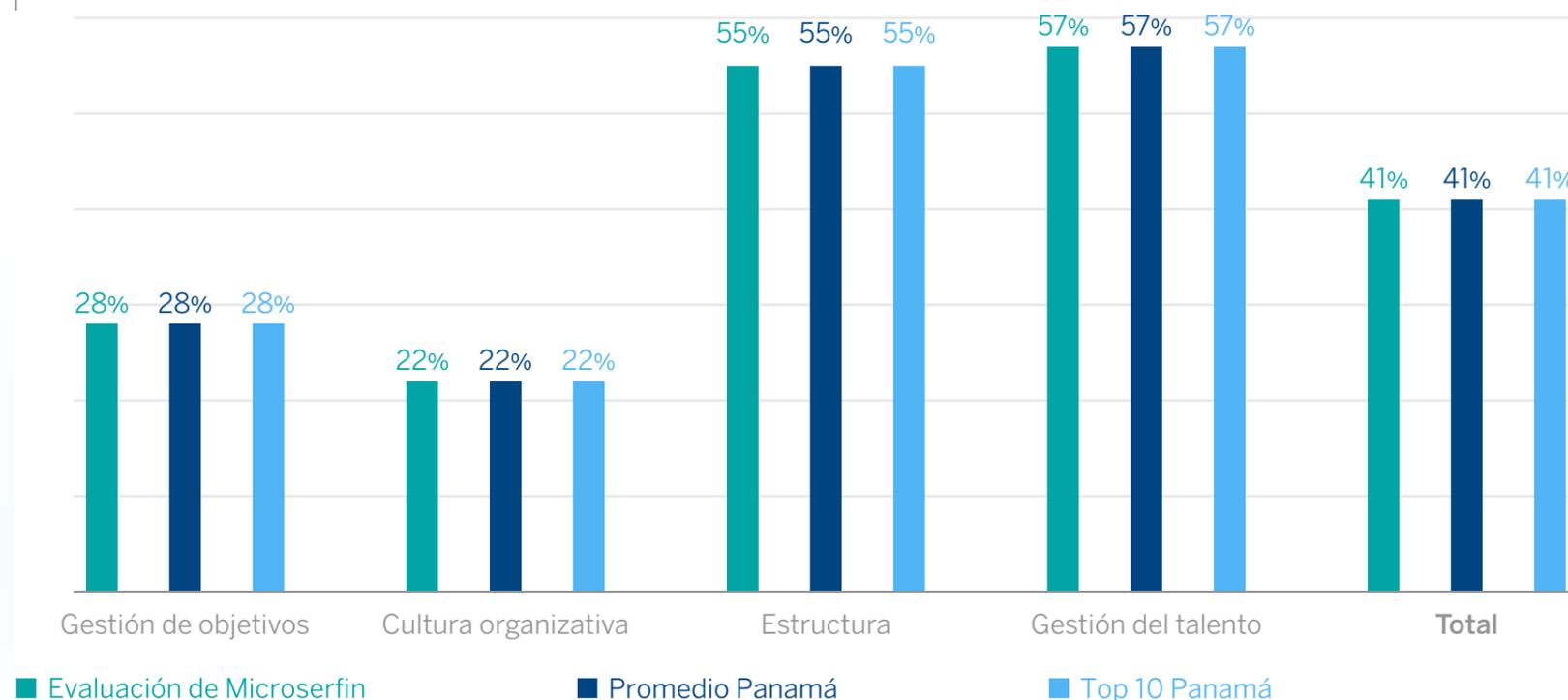
Empoderamiento de la mujer

Cultura interna con perspectiva de Género

Participación en el Ranking Par: Siendo este el primer año en participar en el Ranking Par obtuvimos una puntuación de 41,4%. Estimamos que para el próximo año estaremos aumentando esta calificación con los ajustes a las observaciones y recomendaciones de este *ranking*. Asimismo, mencionar que somos la primera y única organización de Panamá en participar en esta evaluación.

Equidad de género

Ranking Par, Aequales



Par

RANKING DE
EQUIDAD DE GÉNERO
EN LAS ORGANIZACIONES

Es una herramienta virtual, gratuita y confidencial que mide el desempeño en equidad de género de empresas privadas, entidades públicas y pymes. Contiene 67 variables que dan cuenta de la equidad de género en las organizaciones, permitiendo contrastar avances cada año.

Categorías

-  Gestión de objetivos
-  Cultura organizativa
-  Estructura organizativa
-  Gestión del talento
-  Gestión de crisis COVID-19

¿Por qué participar?

-  El diagnóstico es gratuito y confidencial
-  Recibes un informe de resultados y recomendaciones en línea de manera gratuita
-  Aumenta la visibilidad en medios de comunicación
-  Incrementa la reputación corporativa

Empoderamiento de la mujer

Protocolo de prevención del acoso.

En 2020, como parte del esfuerzo para trabajar en equidad interna y, en concreto, en la prevención del acoso sexual laboral, se mantuvo informados a los colaboradores sobre nuestras líneas de atención al acoso y hostigamiento sexual con un comunicado interno que llegó a todo el personal.

Campaña de Prevención contra el Acoso Sexual Laboral entre colaboradores de Microserfin. 2020.

El hostigamiento sexual y el acoso sexual laboral

RECUERDA QUE...

Uno de los pilares que conforma nuestro Código de Conducta, es el de la “**Conducta con nuestros compañeros**”, dentro de este, se establece el **Respeto**, donde no se tolera el **hostigamiento ni el acoso sexual**.

¿Qué es el Hostigamiento y el Acoso Sexual Laboral?



El hostigamiento y el acoso sexual son conductas de naturaleza sexual que pueden crear ambientes intimidatorios, hostiles o humillantes en el lugar de trabajo.

Ejemplos: Promesas de beneficios especiales a cambio de favores sexuales o amenazas mediante las cuales se exija una conducta no deseada, entre otros.

¿Qué hacer si eres víctima de hostigamiento y acoso Sexual?

Presenta una queja o denuncia a través del **Canal de Actitud Responsable**, utilizando cualquiera de los siguientes canales:

Correo electrónico: actitudresponsable@microserfin.com.

Intranet: <https://www.Microserfin.com/intraserfin/es/actitud-responsable/>



No olvides, todas las conductas sexuales rechazadas son acoso y tu responsabilidad es denunciarlas a través de los canales correspondientes.



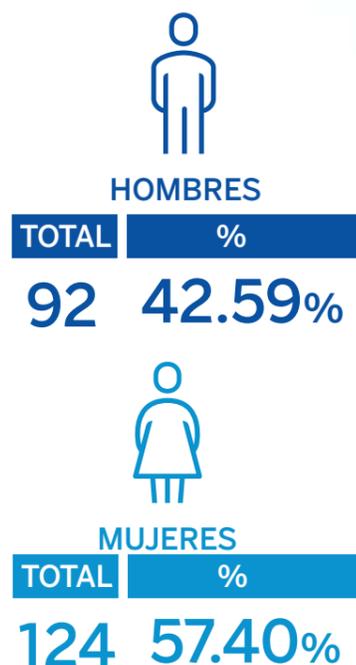
microserfin | Fundación
BBVA Microfinanzas

Un Equipo con Vocación Social

5. Un Equipo con vocación social

Para lograr mejorar la calidad de vida de las personas de bajos recursos y las de su familia en Microserfin contamos con un equipo de trabajo que tiene un alto sentido de vocación social que hace posible cada objetivo trazado en la organización. Sin duda el 2020 trajo cambios significativos y retos debido al brote de Coronavirus (COVID-19), por ello el esfuerzo se concentró en seguir acompañando a los colaboradores paso a paso frente a este panorama.

Total de Colaboradores



5.1 De cerca con el colaborador

Desde sus inicios, Microserfin ha sido resiliente y dadas las circunstancias de la pandemia rápidamente establecimos medidas teniendo como prioridad la estabilidad y bienestar de más de 218 colaboradores, quienes lograron adaptarse con éxito a los cambios surgidos a raíz de la pandemia.

Durante una etapa de la pandemia tuvimos que adaptarnos a nuevas formas de trabajar para ser más productivos, trabajar más cohesionados, facilitar la colaboración y potenciar el sentido de pertenencia. En ese sentido, se definió un modelo híbrido teletrabajo/presencial, en el cual se llegó a contar con hasta un 47% de colaboradores en formato teletrabajo. Se definieron un conjunto de medidas de adaptación, incluyendo seguridad, espacios, organización del trabajo y acompañamiento empleados. Para eso, se estableció un plan retorno, el cual contenía las medidas preventivas de higiene y seguridad establecidas por los entes gubernamentales, velando siempre porque la calidad de servicio no se viera afectada.

A continuación, se detallan las principales medidas tomadas por la organización para preservar la estabilidad y bienestar de todos sus colaboradores:

- **Seguimiento a los colaboradores y entrega de materiales de higiene y prevención.**

- Reporte semanal de seguimiento (encuesta obligatoria)
- Entrega de mascarillas (tela y acrílica) y gel alcoholado

- **Protocolos de Prevención:**

- Actuación frente al Covid-19
- Medición de Temperatura
- Visitas a Clientes

- **Se capacitó a todos los Gerentes de Oficina**

- **Capacitación en Salud y Seguridad Ocupacional**

Retorno gradual a la empresa (flexibilidad de jornada) y reducción del pasivo vacacional.

- **Comité de Higiene y Salud.**

- Se creó un Comité específicamente para velar por el cumplimiento de los protocolos establecidos, las medidas de higiene y prevención y el continuo acompañamiento a toda la entidad, frente a los temas de COVID-19 y/u otros temas.

5.2 Desarrollo de los colaboradores

Microserfin es una empresa con gran sensibilidad social, por el devenir que tiene en su visión de apoyar a los microempresarios. Esta labor se hace posible por el compromiso de sus colaboradores, ya que desde diferentes áreas contribuyen al logro de la misión de la empresa, permitiendo que los colaboradores desarrollen una mayor sensibilización hacia el emprendedor y el valor de su aporte a la sociedad desde una perspectiva más humana.

Los colaboradores son capacitados e incentivados a formarse, porque entre más capacitado esté el colaborador, mejor será su desempeño, fortalecerá y construirá conocimientos que le serán útiles en todos los ámbitos de su vida. Los reconocimientos de manera tangible e intangible contribuyen y se extienden a familiares de los colaboradores, generando un valor agregado a los colaboradores por el desarrollo de sus labores.

5.2.1 Medición de clima organizacional

Para lograr medir el nivel de satisfacción de los colaboradores realizamos la primera encuesta de clima organizacional de la entidad. El objetivo era determinar el estado de la satisfacción laboral de los trabajadores a través de un análisis del clima laboral, el cual nos permitió detectar factores que afecten de manera positiva y negativa la productividad. Algunos de los resultados fueron los siguientes:

Seguimiento a los colaboradores y entrega de materiales de higiene y prevención.

- El 84 % señala un nivel de satisfacción general de la encuesta de clima organizacional.
- El 96% de los Asesores consideran que reciben la información clara para realizar su trabajo.
- El 80% de los Asesores y Asistentes de crédito sienten que las medidas de seguridad impartidas ante el COVID- 19 son acordes a la realidad.
- El 70% de los colaboradores encuestados con menos de 1 año le gustaría continuar al menos los próximos 4 años en la empresa.
- El 92% de los colaboradores encuestados consideran que el trabajo en equipo y la participación son elementos fuertes en la empresa.
- El 91% de los encuestados se sienten identificados con el propósito de la empresa y perciben su trabajo como importante.
- Del total de los encuestados el 95% sienten orgullo de formar parte de la empresa.
- El 96% de los colaboradores encuestados manifiesta sentirse satisfecho con el trato igualitario que recibe.
- El 98% de los encuestados, considera que hay respeto en la comunicación.
- El 93% de los colaboradores encuestados considera que su equipo le motiva a completar las tareas.

5.2.2 Formación y capacitación

A todos los colaboradores en nuestra entidad se les brinda la capacitación de primer ingreso que está complementada por la autocapacitación de primer ingreso en una plataforma e-learning (Campus), adicional durante el año se asigna formación complementaria en esta plataforma enfocada al desarrollo y fortalecimiento de habilidades de los colaboradores, junto a las capacitaciones presenciales / virtuales.

Horas de Formación por Género



HOMBRES

8,481.78



MUJERES

117,64.12



Horas de Formación
2020

20,245.90 h

NUESTROS VALORES



Generamos impacto social

Comprometidos con el desarrollo, la sostenibilidad y la diversidad



Aspiramos a más

Tenemos iniciativa
Rompemos moldes
Somos innovadores



El emprendedor en el centro

Hacemos finanzas productivas
Generamos vínculos
Somos íntegros



Somos un equipo

Estoy empoderado
Confío en el otro
Nos une un gran propósito

5.4 Reconocimiento al talento

Comprometidos con el bienestar de nuestros colaboradores y sus familias, Microserfin consolida su plan de beneficios con miras a reconocer el compromiso y desarrollo de sus colaboradores en el ámbito laboral y personal.

En 2020 entregamos más de 160 reconocimientos a colaboradores como parte de los beneficios de la entidad, entre ellos reconocimientos por trayectoria, becas hijos de los colaboradores, día de la madre, día del padre, entre otros.

Adicionalmente reconocimos la labor de nuestros asesores de campo postulando a Juana Elizabeth Flores una de nuestras asesoras al Premio de Whole Planet Foundation resultando una de las ganadoras 2020.

Juana es asesora de créditos rurales para Microserfin desde octubre de 2017 en el distrito de Penonomé, provincia de Coclé. Su amor por la campiña, su formación en Bachiller agropecuario, su esfuerzo y dedicación la ha llevado a sobresalir en su rol de asesora de crédito dentro del área rural.



“Una de las cosas que más me motiva cada vez que me dirijo a visitar a los clientes en áreas rurales es la energía positiva que transmiten, aún cuando muchos de ellos viven en condiciones de extrema pobreza con lo poco o lo mucho, son agradecidos, tienen sueños y grandes ganas de prosperar. Eso me hace tener presente que no importa las distancias ni las barreras, siempre y cuando vea resultados, aporte mi grano de arena para mejorar la calidad de vida de los microempresarios y los ayude a través de Microserfin a salir adelante”.

5.5 Siempre velando por nuestro recurso humano

A pesar de ser un año tan complicado en tantos aspectos nos mantuvimos firmes en el compromiso con los colaboradores, no sucediendo contratos, adelantando quincenas y pagando los beneficios a los cuales los empleados tienen derecho. Además fuimos la segunda entidad del Grupo FMBBVA que más horas de formación le dedicó a su equipo de trabajo, y recuperó la cantidad de Asesores de Crédito en la Red Comercial que tenía previo a la pandemia.

En el 2021, Talento Humano enfrenta un gran reto, y forma parte de los pilares estratégicos de Microserfin. El área enfocará su labor en cumplir objetivos tan importantes como: Ser la institución de Microfinanzas donde todos desean trabajar, fortalecer la cultura organizacional, promover la innovación y transformación, y desarrollar más líderes y mejores colaboradores.

Nuestro Fortalecimiento Tecnológico

6. Nuestro Fortalecimiento Tecnológico

6.1 Fortalecimiento de la Infraestructura Tecnológica

En la gerencia de Tecnología & Data nuestros proyectos están enfocados en potenciar el desarrollo de Microserfin y de este modo, ayudar a cerrar la brecha de la desigualdad y fomentar un desarrollo equitativo que mejore la calidad de vida de nuestros clientes.

La tecnología tomó un papel estelar durante todo el 2020 y se convirtió en la herramienta indispensable para sobrellevar de forma rápida todos los cambios que trajo la pandemia de covid-19 y el confinamiento de varios meses que vivimos .

La inclusión de diferentes aplicaciones y plataformas nos permitió poder trabajar desde los hogares, tales como escritorios virtuales , VPN y mantenimiento de pc´s.

6.1.1 Implementación de Esquema de Conectividad

Teletrabajo

Los escritorios virtuales (virtual desktop), fueron soluciones que hicieron posible trabajar de forma remota, se convirtió en un aliado de indudable valor para más del 90% de los colaboradores, reduciendo así el traslado en transporte público en horas picos.

Otro factor determinante para la implementación del teletrabajo fue la adquisición de 17 computadoras portátiles, así como la reparación de varias computadoras para los colaboradores que no contaban con los equipos en sus casas.

Red Privada Virtual (VPN)

Otro método de conexión fueron las VPN por donde los colaboradores teniendo un computador en su casa accedían por un canal seguro a la red de Microserfin teniendo los siguientes beneficios:

- VPN individuales que garantizan mayor seguridad al conectarse a la red.
- Doble autenticación al entrar a la VPN.
- Enlace dedicado de red.

6.1.2 Soporte a clientes: Implementación de las soluciones de periodo de gracia.

Siguiendo los lineamientos que dicta el estado se realiza el desarrollo de herramientas para otorgarles periodos de gracia en los pagos de los préstamos a los clientes que se vieron afectados por la pandemia. Luego de ser validado por el área de riesgo los clientes que aplicarían a un periodo de gracia en el departamento de procesos se clasifica la información por el tipo de cuota del préstamo y se realizan las pruebas y al estar correctas se implementa la solución para esos clientes en el ambiente productivo.

Al pasar de los meses fuimos actualizando la programación para ajustarnos más a las necesidades de nuestros clientes, así como la adecuación de reportes regulatorios a la nueva realidad.

6.1.3 Protección de datos personales

En 2020 tuvimos como propósito definir la implementación, monitoreo, sostenimiento y mejora de los lineamientos normados en la Ley 81 del 26 de marzo de 2020 que constituye el marco general de la Protección de Datos en Panamá.

La cual establece los principios, derechos y procedimiento que regulan la protección de datos de carácter personal, considerando su interrelación con la vida privada de los demás derechos y libertades fundamentales de los ciudadanos por parte de las personas naturales o jurídicas de derecho público o privado lucrativas o no, traten datos personales en los términos previsto por esta ley.

Desde el área de Tecnología & Data comenzamos el análisis de impacto respecto a la confidencialidad y la protección de datos personales relacionados con la puesta en marcha de nuevas tecnologías de la información destinados al tratamiento de los datos personales.

6.1.4 Seguridad lógica

El área trabajó en las mejoras de los controles de acceso a programas y los recursos informáticos de la institución que se rigen por criterios de autenticación establecidos en las directivas de grupo definidas a nivel de directorio activo en el controlador de dominio. La cuales son directivas de contraseña, directivas de bloqueo por intentos fallidos, directivas de uso de usuarios administradores.

También generamos los respaldos de las bases de datos de producción antes y después de la cadena de cierre. Adicionalmente todas las aplicaciones comerciales de la institución y aquellos datos que son sensibles cuentan con respaldo.

Por otra parte, trabajamos en la anonimización de la data de la empresa mediante script con updates para anonimizar o enmascarar la data de personas (clientes). Con esto se garantiza que no se exponga data sensible en ambientes de prueba o consultas.

Nuestra Sostenibilidad

7. Nuestra Sostenibilidad

7.1. Situación financiera:

Durante el 2020 logramos la consecución de 14 millones de dólares en fondeo con instituciones bancarias locales y entidades de financiamiento de gran prestigio y reconocimiento en el mercado, permitiendo mantener el costo financiero a través de tasas, comisiones y costos de operación, esta gestión nos permitió durante la pandemia hacer frente a las necesidades del negocio y cumplir con las obligaciones financieras y operativas ya pactadas.

Por segundo año continuamos trabajando con Whole Planet Foundation con el objetivo de apoyar a las mujeres microempresarias.

Se dio el relanzamiento de los modelos de rentabilidad de oficinas y capacitación a las oficinas respecto a la gestión financiera y administrativa de cada unidad de negocio, que junto a la sistemática comercial complementa una gestión integral de las oficinas. También logramos la implementación del reglamento y comité COAP, contribuyendo a una gestión eficiente de la entidad.

7.2 Balance general

Cerramos el año 2020 con un efectivo y equivalente de efectivos por \$2.617 millones y un capital total de \$8.244 millones. Los activos cierran con 30.2 millones de dólares, justificada principalmente por:

Los activos presentan una disminución de -8% producto de las medidas de control de la liquidez de la empresa, con el objetivo de fortalecer y mantener los recursos necesarios para hacerle frente a la operativa.

Por su parte, la cartera neta presenta un crecimiento de 1%, a pesar de la desaceleración económica del país, debido a los impactos económicos atribuibles a la pandemia COVID-19, en el último trimestre del año se logra un cambio de tendencia y crecimiento en el volumen de negocio.

Respecto a la cartera en mora, esta registra un saldo de 705 mil dólares para la cual se dotan 1.8 millones

de dólares en provisiones, registrando una cobertura del 265.69% efecto de la aplicación de las Normas Internacionales de Información Financieras (NIIF) 9. Se implementaron estrategias para el control de la cartera en mora, el mismo estuvo orientado en la recuperación de la cartera y otorgamiento de medidas de alivio a los clientes.

Se mantiene un indicador de apalancamiento financiero sano, con indicador de 2.14%, resultado del fortalecimiento de los fondos propios con utilidades retenidas y el control de los financiamientos recibidos con bancos locales, internacionales y fondos Multilaterales.

7.2.1 Estado de Resultados

El periodo 2020 finaliza mostrando beneficios totales después de impuestos de \$59 mil dólares detallados de la siguiente manera: los ingresos por intereses y comisiones de los préstamos disminuyeron en un -10% producto de las medidas decretadas por el Gobierno Nacional para contrarrestar la propagación del virus COVID-19, a los clientes que no podían realizar sus pagos en la fecha oportuna, se les ofreció la oportunidad de realizar el pago del valor de la cuota y condonar los recargos generados por los días de atraso.

Por su parte, el gasto financiero disminuye un -12% como consecuencia de la ejecución de la estrategia de diversificación de fondeo entre fondos locales, internacionales y entidades multilaterales. Estas estrategias lograron reducir el costo financiero en el 2020 en 15Pbs frente a los resultados del 2019.

Al cierre del 2020 se logró reducir en un 15.4% el volumen de gastos administrativos frente a lo reportado en diciembre de 2019.

Se continua con el monitoreo de la estructura de gastos y costos administrativos, presentando beneficios significativamente por la contención del gasto que realizan los gestores de gastos e inversión "GIGAS", adicional la entidad ejecutó un plan de ajuste y contracción del gasto acorde con la realidad por cuenta de los efectos directos e indirectos de la pandemia.

7.3 Contabilidad en el negocio

Logramos con éxito la implementación de los centros de costo y la derrama de gastos por sucursal, que permite una mejor gestión, control y seguimiento de los gastos operativos de la entidad. La participación y liderazgo activo del equipo de contabilidad en el desarrollo de los proyectos en el Core Bancario Bantotal, permitieron la implementación de las herramientas, asegurando su correcto funcionamiento. Así mismo se generaron conceptos contables y tributarios que permitieron la implementación de la herramienta para normalizar.

A través del seguimiento y fortalecimiento de los procesos de control contables, logramos optimizar la administración y uso de los recursos de la entidad para asegurarnos una correcta y adecuada gestión administrativa y financiera en pro de la consecución de los objetivos planteados a corto, largo y mediano plazo.

En pro de atender las recomendaciones de la revisoría fiscal, sobre las conciliaciones bancarias, se llevó a cabo con éxito un plan de depuración de las partidas pendientes durante el 2020, logrando depurar 758 partidas de las conciliaciones bancarias de la entidad.

7.4 Administración

Desde la administración implementamos estrategias que permitieron una mejora sustancial en la eficiencia administrativa, impactando de forma positiva en la reducción de las principales líneas de gastos.

La ejecución del RAT (Remodelación, Adecuación y Traslado) de oficinas, logró una mejor experiencia del cliente y una mayor comodidad de los colaboradores, junto con el inicio del plan de fortalecimiento de la seguridad física de oficinas permitirá contar con una infraestructura robusta.

<u>Activos</u>	<u>Nota</u>	<u>2020</u>	<u>2019</u>
Efectivo	6	164,403	235,533
Depósitos en banco:			
A la vista y de ahorros locales	6	2,482,492	2,637,560
Reserva para pérdidas crediticias esperadas en depósitos en banco		(29,646)	(21,413)
Total de depósitos en bancos		<u>2,453,296</u>	<u>2,616,147</u>
Total de efectivo y depósitos en banco		<u>2,617,699</u>	<u>2,851,680</u>
Préstamos a costo amortizado	4,7	24,100,285	23,780,203
Mobiliario, equipo y mejoras, neto	8	533,080	547,562
Activos por derecho de uso	9	476,474	754,362
Otros cargos acumulados por cobrar		7,149	11,415
Activos Intangibles	10	1,122,929	1,183,190
Impuesto sobre la renta diferido	18	380,725	481,745
Otros activos	11	988,448	581,292
Total de activos		<u>30,226,789</u>	<u>30,191,449</u>
Pasivos y Patrimonio			
Pasivos:			
Financiamientos recibidos a costo amortizado	12	20,299,380	20,089,912
Pasivos por arrendamiento	13	501,739	776,142
Otros Pasivos	14	1,181,180	1,140,151
Total de pasivos		<u>21,982,299</u>	<u>22,006,205</u>
Patrimonio:			
Capital en acciones comunes	15	5,783,696	5,783,696
Reserva de capital	15	1,271,687	1,271,687
Utilidades no distribuidas		1,189,107	1,129,861
Total de patrimonio		<u>8,244,490</u>	<u>8,185,244</u>
Total de pasivos y patrimonio		<u>30,226,789</u>	<u>30,191,449</u>

	<u>Nota</u>	<u>2020</u>	<u>2019</u>
Ingresos por intereses y comisiones			
Intereses por			
Préstamos		8,985,931	9,956,100
Depósitos en bancos		13,521	8,060
Total de ingresos por intereses y comisiones		<u>8,999,452</u>	<u>9,964,160</u>
Gastos por intereses:			
Financiamientos recibidos		1,295,815	1,472,493
Arrendamiento financiero		27,757	38,076
Total de gastos por intereses		<u>1,323,572</u>	<u>1,510,569</u>
Ingreso neto por intereses y comisiones		<u>7,675,880</u>	<u>8,453,591</u>
Provisión para pérdidas préstamos	4	1,415,610	1,291,866
Provisión (reversión) para pérdidas en depósitos en bancos	4	8,233	20,787
Provisión para pérdidas en cuerdas por cobrar	4	20,892	9,028
(Reversión de) provisión para bienes repositados	4	0	(4,142)
Ingreso neto por intereses y comisiones después de provisiones		<u>6,231,145</u>	<u>7,136,052</u>
Otros Ingresos:			
Otras comisiones	16	840,201	2,156,809
Otros Ingresos		82,306	35,418
Total de otros ingresos		<u>922,507</u>	<u>2,192,227</u>
Gastos de operaciones:			
Salarios y otros gastos de personal	17,19	4,462,005	5,124,894
Depreciación	8,9	597,948	630,036
Amortización de activos intangibles	10	114,163	101,931
Otros gastos	17	1,697,192	2,122,143
Total de gastos de operaciones		<u>6,871,308</u>	<u>7,979,004</u>
Utilidad antes del impuesto sobre la renta		<u>282,344</u>	<u>1,349,275</u>
Impuesto sobre la renta, neto	18	(223,098)	(413,982)
Utilidad neta		<u>59,246</u>	<u>935,293</u>



A través del área de administración se ejecutó aproximadamente 41k destinado al mantenimiento de oficina, muebles, enseres. Adicional logramos la negociación Institucional con la empresa de telecomunicaciones para el proyecto de movilidad asesor, con lo que lograremos una mayor cobertura en el país.

En línea con nuestro compromiso con la sostenibilidad y medioambiente implementamos el proyecto “Huella de Carbono Corporativo” que nos permitirá conocer el impacto que tiene nuestra gestión en el medio ambiente y nos brindara mayor información de cómo podemos mejorarlas y realizar un uso más eficiente de los recursos.



microserfin

Fundación
BBVA Microfinanzas

Anexos

Reconocimientos 2020



Certificado de Transparencia de la Red Centroamericana y del Caribe de Microfinanzas.
Calificación A al reportar su información, contribuyendo a la transparencia financiera del sector de Microfinanzas.



Premio Citi Microempresa para el Desarrollo 2019 – 2020
Cliente ganador: Oriel Morán con su negocio "Granja Avícola El Titán" 1er lugar en la categoría Tradicional - Comercio.



Whole Planet Foundation: Premio a los asesores de campo
Ganadora asesora Juana Flores, Microserfin Penonomé.



Calificación Institucional
Se otorga nota en B+ con perspectiva estable, con sub-nota de perfil financiero en a-



Calificación Social
Recibe nota de 3.5 estrellas (tres y medio) con perspectiva estable.

Anexos



Asesores de Microserfin Sabanitas realizan barrido de zona en diferentes puntos de la provincia de Colón



Asesores de Microserfin La Chorrera realizan barrido de zona en diferentes puntos de esta provincia.

Anexos



Microserfin participa de la Feria San Sebastián de Ocu con un stand promocional de productos.



Microserfin participa de la Feria de Soná con un stand promocional de productos.

Anexos



Gerente General Edison Javier Mejía Ardila, participa del Taller de Inducción de la Campaña WEPs “Principios para el Empoderamiento de la Mujer”, como parte de las empresas firmantes en su primer año de lanzamiento en Panamá.



Microserfin recibe reconocimiento en el PREMIEC 2019-2020 a través de nuestro microempresario Oriel Morán con su negocio “Granja Avícola El Titán” como 1er lugar en la categoría Tradicional - Comercio.

Anexos



Equipo de Microserfin Santa Fe, participa de la Subasta Ganadera de Darién 2020 con un stand de promoción de productos.



Equipo de Microserfin Santa Fe, participa de la Subasta Ganadera de Darién 2020 con un stand de promoción de productos.

Anexos



Equipo de Microserfin Santa Fe, participa de la Subasta Ganadera de Darién 2020 con un stand de promoción de productos.

Equipo de Microserfin Santa Fe, participa de la Subasta Ganadera de Darién 2020 con un stand de promoción de productos.

Anexos



1era Planeación estratégica 2020 (1er trimestre), donde participaron los gerentes de oficinas a nivel nacional, gerentes y supervisores de área.



1era Planeación estratégica 2020 (1er trimestre), donde participaron los gerentes de oficinas a nivel nacional, gerentes y supervisores de área.



1era Planeación estratégica 2020 (1er trimestre), donde participaron los gerentes de oficinas a nivel nacional, gerentes y supervisores de área.

Anexos

Acceso y salud financiera

La educación financiera apoya a los clientes a tomar buenas decisiones para salir de la pobreza o, una vez que hayan logrado salir de ella, para que puedan permanecer fuera de la pobreza de forma estable.

16 CRECIMIENTO DEL DESEMBOLO MEDIO
Evolución según años de relación

Nuestros créditos están adaptados a las características de los clientes y de sus negocios, acceden a montos gradualmente más altos a medida que sus negocios crecen, adquieren habilidades financieras y mantienen un buen comportamiento de pago.

RELACION MONTO DESEMBOLSADO Y EXCEDENTES
Total clientes de crédito

Los montos son adaptados a las necesidades de los clientes y a los excedentes que generan sus negocios para prevenir problemas de sobreendeudamiento.

Oficinas y puntos ágiles	Asesores	Personas que recibieron educación financiera
27	97	5.127

Microserfin participa del 1er Conversatorio virtual de la Red Panameña de Microfinanzas (REDPAMIF) 2020 bajo el lema "La Transformación de las Microfinanzas y su Rol a Futuro Post COVID-19."

Aprendizajes y Retos

Robustecer el Modelo de Negocio y acelerar la transformación digital para llevar a Microserfin a donde están los clientes.

Centralidad en el Cliente: Profundizar en el conocimiento de nuestros clientes, verificar condiciones actuales de cada uno, entender sus necesidades de valor, sus canales preferidos e involucrarlos a través de ellos.

Equipo y Cultura, Innovadora y Ágil para lograr mayor Escala, Alcance e inclusión financiera.

Mayor capilaridad con canales digitales, más eficientes y alineados a las necesidades de nuestros clientes.

Diversificar la Oferta de Valor: Para soportar el Desarrollo Sostenible de los Microempresarios.

Fortalecer el Desarrollo Productivo de Clientes: Educación Financiera + Asesoría Técnica + Educación Digital.

Ampliar las Alianzas: (Comerciales, tecnologías o Entidades Públicas).

Microserfin participa del 1er Conversatorio virtual de la Red Panameña de Microfinanzas (REDPAMIF) 2020 bajo el lema "La Transformación de las Microfinanzas y su Rol a Futuro Post COVID-19."

Estados Financieros

SOLUCIONES DE MICROFINANZAS, S. A.
(Entidad 100% subsidiaria de Fundación Microfinanzas BBVA)
(Panamá, República de Panamá)

Estados Financieros

31 de diciembre de 2020

(Con el informe de los auditores independientes)

SOLUCIONES DE MICROFINANZAS, S. A.
(Entidad 100% subsidiaria de Fundación Microfinanzas BBVA)
(Panamá, República de Panamá)

Índice del Contenido

Informe de los Auditores Independientes

Estado de Situación Financiera
Estado de Resultados
Estado de Cambios en el Patrimonio
Estado de Flujos de Efectivo
Notas a los Estados Financieros



KPMG
Torre PDC, Ave. Samuel Lewis y
Calle 56 Este, Obarrio
Panamá, República de Panamá

Teléfono: (507) 208-0700
Website: kpmg.com.pa

INFORME DE LOS AUDITORES INDEPENDIENTES

A la Junta Directiva
Soluciones de Microfinanzas, S. A.

Opinión

Hemos auditado los estados financieros de Soluciones de Microfinanzas, S. A. ("la Compañía"), que comprenden el estado de situación financiera al 31 de diciembre de 2020, los estados de resultados, cambios en el patrimonio, y flujos de efectivo por el año terminado en esa fecha, y notas, que comprenden un resumen de las políticas contables significativas y otra información explicativa.

En nuestra opinión, los estados financieros adjuntos presentan razonablemente, en todos los aspectos importantes, la situación financiera de la Compañía, al 31 de diciembre de 2020, y su desempeño financiero y sus flujos de efectivo por el año terminado en esa fecha de conformidad con las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF).

Base de la Opinión

Hemos efectuado nuestra auditoría de conformidad con las Normas Internacionales de Auditoría (NIA). Nuestras responsabilidades de acuerdo con dichas normas se describen más adelante en la sección *Responsabilidades del Auditor en Relación con la Auditoría de los Estados Financieros* de nuestro informe. Somos independientes de la Compañía, de conformidad con el Código de Ética para Profesionales de la Contabilidad del Consejo de Normas Internacionales de Ética para Contadores (Código de Ética del IESBA) junto con los requerimientos de ética que son relevantes a nuestra auditoría de los estados financieros en la República de Panamá y hemos cumplido las demás responsabilidades de ética de conformidad con esos requerimientos y con el Código de Ética del IESBA. Consideramos que la evidencia de auditoría que hemos obtenido es suficiente y apropiada para ofrecer una base para nuestra opinión.

Responsabilidades de la Administración y de los Encargados del Gobierno Corporativo en relación con los Estados Financieros

La administración es responsable de la preparación y presentación razonable de los estados financieros de conformidad con las NIIF, y del control interno que la administración determine que es necesario para permitir la preparación de estados financieros que estén libres de errores de importancia relativa, debido ya sea a fraude o error.

En la preparación de los estados financieros, la administración es responsable de evaluar la capacidad de la Compañía para continuar como un negocio en marcha, revelando, según corresponda, los asuntos relacionados con la condición de negocio en marcha y utilizando la base de contabilidad de negocio en marcha, a menos que la administración tenga la intención de liquidar la Compañía o cesar sus operaciones, o bien no haya otra alternativa realista, más que esta.

Los encargados del gobierno corporativo son responsables de la supervisión del proceso de información financiera de la Compañía.

Responsabilidades del Auditor en Relación con la Auditoría de los Estados Financieros

Nuestros objetivos son obtener una seguridad razonable acerca de si los estados financieros en su conjunto están libres de errores de importancia relativa, debido ya sea a fraude o error, y emitir un informe de auditoría que contenga nuestra opinión. Seguridad razonable es un alto grado de seguridad, pero no garantiza que una auditoría efectuada de conformidad con las NIA siempre detectará un error de importancia relativa cuando este exista. Los errores pueden deberse a fraude o error y se consideran de importancia relativa si, individualmente o de forma agregada, puede preverse razonablemente que influyan en las decisiones económicas que los usuarios toman basándose en estos estados financieros.

Como parte de una auditoría de conformidad con las NIA, aplicamos nuestro juicio profesional y mantenemos una actitud de escepticismo profesional durante toda la auditoría. También:

- Identificamos y evaluamos los riesgos de error de importancia relativa en los estados financieros, debido a fraude o error, diseñamos y aplicamos procedimientos de auditoría para responder a dichos riesgos y obtenemos evidencia de auditoría que sea suficiente y apropiada para proporcionar una base para nuestra opinión. El riesgo de no detectar un error de importancia relativa debido a fraude es más elevado que en el caso de un error de importancia relativa debido a error, ya que el fraude puede implicar colusión, falsificación, omisiones deliberadas, manifestaciones intencionadamente erróneas o la evasión del control interno.
- Obtenemos entendimiento del control interno relevante para la auditoría con el fin de diseñar procedimientos de auditoría que sean apropiados en las circunstancias, pero no con el propósito de expresar una opinión sobre la efectividad del control interno de la Compañía.
- Evaluamos lo apropiado de las políticas de contabilidad utilizadas y la razonabilidad de las estimaciones contables y la correspondiente información revelada por la administración.
- Concluimos sobre lo apropiado de la utilización, por la administración, de la base de contabilidad de negocio en marcha y, basándonos en la evidencia de auditoría obtenida, concluimos sobre si existe o no una incertidumbre de importancia relativa relacionada con eventos o condiciones que pueden generar dudas significativas sobre la capacidad de la Compañía para continuar como negocio en marcha. Si concluimos que existe una incertidumbre de importancia relativa, se requiere que llamemos la atención en nuestro informe de auditoría sobre la correspondiente información revelada en los estados financieros o, si dichas revelaciones no son adecuadas, que modifiquemos nuestra opinión. Nuestras conclusiones se basan en la evidencia de auditoría obtenida hasta la fecha de nuestro informe de auditoría. Sin embargo, eventos o condiciones futuras pueden causar que la Compañía deje de ser un negocio en marcha.

Estados Financieros

- Evaluamos la presentación en su conjunto, la estructura y el contenido de los estados financieros, incluyendo la información revelada, y si los estados financieros representan las transacciones y eventos subyacentes de un modo que logran una presentación razonable.

Nos comunicamos con los encargados del gobierno corporativo en relación con, entre otros asuntos, el alcance y la oportunidad de ejecución planificados de la auditoría y los hallazgos significativos de la auditoría, incluyendo cualquier deficiencia significativa del control interno que identifiquemos durante la auditoría.

KPMG
Panamá, República de Panamá
9 de abril de 2021

SOLUCIONES DE MICROFINANZAS, S. A.

(Entidad 100% subsidiaria de Fundación Microfinanzas BBVA)
(Panamá, República de Panamá)

Estado de Situación Financiera

31 de diciembre de 2020

(Cifras en Balboas)

<u>Activos</u>	<u>Nota</u>	<u>2020</u>	<u>2019</u>
Efectivo	6	164,403	235,533
Depósitos en bancos:			
A la vista y de ahorros locales	6	2,482,942	2,637,560
Reserva para pérdidas crediticias esperadas en depósitos en bancos		(29,646)	(21,413)
Total de depósitos en bancos		2,453,296	2,616,147
Total de efectivo y depósitos en bancos		2,617,699	2,851,680
Préstamos a costo amortizado	4, 7	24,100,285	23,780,203
Mobiliario, equipo y mejoras, neto	8	533,080	547,562
Activos por derecho de uso	9	476,474	754,362
Otros cargos acumulados por cobrar		7,149	11,415
Activos intangibles	10	1,122,929	1,183,190
Impuesto sobre la renta diferido	18	380,725	481,745
Otros activos	11	988,448	581,292
Total de activos		30,226,789	30,191,449

El estado de situación financiera debe ser leído en conjunto con las notas que forman parte integral de los estados financieros.

Pasivos y Patrimonio	Nota	2020	2019
Pasivos:			
Financiamientos recibidos a costo amortizado	12	20,299,380	20,089,912
Pasivos por arrendamiento	13	501,739	776,142
Otros pasivos	14	1,181,180	1,140,151
Total de pasivos		21,982,299	22,006,205
Patrimonio:			
Capital en acciones comunes	15	5,783,696	5,783,696
Reserva de capital	15	1,271,687	1,271,687
Utilidades no distribuidas		1,189,107	1,129,861
Total de patrimonio		8,244,490	8,185,244
Total de pasivos y patrimonio		30,226,789	30,191,449

SOLUCIONES DE MICROFINANZAS, S. A.
(Entidad 100% subsidiaria de Fundación Microfinanzas BBVA)
(Panamá, República de Panamá)

Estado de Resultados

Por el año terminado el 31 de diciembre 2020

(Cifras en Balboas)

	Nota	2020	2019
Ingresos por intereses y comisiones:			
Intereses por:			
Préstamos		8,985,931	9,956,100
Depósitos en bancos		13,521	8,060
Total de ingresos por intereses y comisiones		8,999,452	9,964,160
Gastos por intereses:			
Financiamientos recibidos		1,295,815	1,472,493
Arrendamiento financiero		27,757	38,076
Total de gastos por intereses		1,323,572	1,510,569
Ingreso neto por intereses y comisiones		7,675,880	8,453,591
Provisión para pérdidas préstamos	4	1,415,610	1,291,866
Provisión para pérdidas en depósitos en bancos	4	8,233	20,787
Provisión para pérdidas en cuentas por cobrar	4	20,892	9,028
Reversión de provisión para bienes repositados	4	0	(4,142)
Ingreso neto por intereses y comisiones después de provisiones		6,231,145	7,136,052
Otros Ingresos:			
Otras comisiones	16	840,201	2,156,809
Otros ingresos		82,306	35,418
Total de otros ingresos		922,507	2,192,227
Gastos de operaciones:			
Salarios y otros gastos de personal	17, 19	4,462,005	5,124,894
Depreciación	8, 9	597,948	630,036
Amortización de activos intangibles	10	114,163	101,931
Otros gastos	17	1,697,192	2,122,143
Total de gastos de operaciones		6,871,308	7,979,004
Utilidad antes del impuesto sobre la renta		282,344	1,349,275
Impuesto sobre la renta, neto	18	(223,098)	(413,982)
Utilidad neta		59,246	935,293

El estado de resultados debe ser leído en conjunto con las notas que forman parte integral de los estados financieros.



Estados Financieros

SOLUCIONES DE MICROFINANZAS, S. A.

(Entidad 100% subsidiaria de Fundación Microfinanzas BBVA)
(Panamá, República de Panamá)

Estado de Cambios en el Patrimonio

Por el año terminado el 31 de diciembre 2020

(Cifras en Balboas)

	Nota	Acciones comunes	Reserva de capital	Utilidades no distribuidas	Total
Saldo al 1 de enero de 2019		5,783,696	1,271,687	597,352	7,652,735
Utilidad neta - 2019		0	0	935,293	935,293
Transacciones atribuibles al accionista:					
Dividendo pagados	15	0	0	(402,784)	(402,784)
Total de transacciones atribuibles al accionista		0	0	(402,784)	(402,784)
Saldo al 31 de diciembre de 2019		5,783,696	1,271,687	1,129,861	8,185,244
Utilidad neta - 2020		0	0	59,246	59,246
Saldo al 31 de diciembre de 2020		5,783,696	1,271,687	1,189,107	8,244,490

El estado de cambios en el patrimonio debe ser leído en conjunto con las notas que forman parte integral de los estados financieros.

SOLUCIONES DE MICROFINANZAS, S. A.

(Entidad 100% subsidiaria de Fundación Microfinanzas BBVA)
(Panamá, República de Panamá)

Estado de Flujos de Efectivo

Por el año terminado el 31 de diciembre de 2020

(Cifras en balboas)

	Nota	2020	2019
Actividades de operación:			
Utilidad neta		59,246	935,293
Ajustes para conciliar la utilidad neta y el efectivo de las actividades de operación:			
Provisión para pérdidas en préstamos	4	1,415,610	1,291,866
Provisión para pérdidas en depósitos en bancos	4	8,233	20,787
Provisiones para pérdidas en cuentas por cobrar	4	20,892	9,028
(Reversión) para bienes repositados	4	0	(4,142)
Depreciación	8, 9	597,948	630,036
Amortización de activos intangibles	10	114,163	101,931
Impuesto sobre la renta	18	223,098	413,982
Ganancia en venta de activo fijo		(8,879)	0
Ganancia en venta de bienes repositados		(24,621)	(2,298)
Gasto de prima de antigüedad		59,809	66,029
Ingresos neto por intereses y comisiones		(7,675,880)	(8,453,591)
Cambios en activos y pasivos operativos:			
Préstamos		1,048,130	374,988
Otros activos		(259,622)	(136,180)
Otros pasivos		(18,780)	253,431
Efectivo generado de operaciones:			
Intereses y otros cargos recibidos		6,219,896	10,190,816
Intereses pagados		(1,383,167)	(1,540,993)
Impuesto sobre la renta pagado		(265,883)	0
Flujos de efectivo de las actividades de operación		130,193	4,150,983
Actividades de inversión:			
Compra de mobiliario, equipo y mejoras	8	(172,098)	(229,333)
Venta de mobiliario y equipos		8,879	0
Compra de activos intangibles	10	(53,902)	(48,424)
Flujos de efectivo de las actividades de inversión		(217,121)	(277,757)
Actividades de financiamiento:			
Financiamientos recibidos	12	14,202,778	3,500,000
Abonos de capital sobre financiamiento	12	(13,933,862)	(6,868,135)
Pagos por arrendamiento pasivo	13	(407,736)	(355,389)
Dividendos pagados	15	0	(402,784)
Flujos de efectivo de las actividades de financiamiento		(138,820)	(4,126,308)
Disminución neta en efectivo y equivalentes de efectivo		(225,748)	(253,082)
Efectivo y equivalentes de efectivo al inicio del año		2,852,353	3,105,435
Efectivo y equivalentes de efectivo al final del año	6	2,626,605	2,852,353

El estado de flujos de efectivo debe ser leído en conjunto con las notas que forman parte integral de los estados financieros.

SOLUCIONES DE MICROFINANZAS, S.A.

(Entidad 100% subsidiaria de Fundación Microfinanzas BBVA)
(Panamá, República de Panamá)

Notas a los Estados Financieros

31 de diciembre de 2020

(Cifras en Balboas)

(1) Información General

Soluciones de Microfinanzas, S.A., (en adelante, "la Compañía") es una sociedad organizada según las leyes de la República de Panamá, mediante escritura pública No. 10,265 de 16 de septiembre de 1996, al amparo de Resolución No. 090/96 emitida el 4 de junio de 1996 y Licencia Comercial Tipo B No. 1998-963 otorgada por la Dirección de Empresas Financieras, Ministerio de Comercio e Industrias de Panamá (MICI), (en adelante "La Dirección o el MICI") emitida el 19 de febrero de 1998, la cual le permite efectuar negocios de financiera en general en Panamá. A su vez, "la Compañía" se identifica con el aviso de operaciones No. 39955-13-277615-2007-7009.

La Compañía inició operaciones en el año 1998 con el nombre de Corporación Crediticia Fundes, S.A. y posteriormente, mediante escritura pública No. 8,665 de fecha 27 de abril de 2011 y Aviso de Operaciones No. 39955-13-277615-2007-7009, el Registro Público de Panamá y la Dirección de Empresas Financieras autorizan el cambio de nombre a Soluciones de Microfinanzas, S.A.

La Compañía es controlada por Fundación BBVA para la Microfinanzas (la "Compañía Controladora"), con Número de Identificación Fiscal ("NIF") G85088870 con domicilio en el Reino de España.

La oficina principal de la Compañía está localizada en avenida Calle 48 Aquilino De la Guardia, Edificio Scotiabank Marbella 1er. piso, ciudad de Panamá, República de Panamá.

(2) Base de Preparación
(a) Declaración de Cumplimiento

Los estados financieros de la Compañía han sido preparados de conformidad con las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF).

Estos estados financieros fueron autorizados por la administración de la Compañía para su emisión el 6 de abril de 2021.

(b) Base de Medición

Estos estados financieros han sido preparados sobre la base de costo histórico o costo amortizado.

Inicialmente la Compañía reconoce los préstamos y las partidas por cobrar y los depósitos en la fecha en que se originan. Todos los otros activos financieros, se reconocen inicialmente a la fecha de la transacción en la que la Compañía se compromete a comprar o vender un instrumento.

(c) Moneda Funcional y de Presentación

Los estados financieros presentan cifras en balboas (B.), la unidad monetaria de la República de Panamá, la cual está a la par y es de libre cambio con el dólar (US\$) de los Estados Unidos de América. La República de Panamá no emite papel moneda propio y, en su lugar, el dólar (US\$) de los Estados Unidos de América es utilizado como moneda de curso legal, la cual se considera como la moneda funcional de la Compañía.

SOLUCIONES DE MICROFINANZAS, S.A.

(Entidad 100% subsidiaria de Fundación Microfinanzas BBVA)
(Panamá, República de Panamá)

Notas a los Estados Financieros
(3) Resumen de Políticas de Contabilidad Significativas

Las políticas de contabilidad detalladas a continuación han sido aplicadas consistentemente por la Compañía a todos los periodos presentados en estos estados financieros.

(a) Medición a Valor Razonable

El valor razonable es el precio que sería recibido por vender un activo o pagado al transferir un pasivo en una transacción ordenada entre participantes del mercado principal en la fecha de medición, o en su ausencia, en el mercado más ventajoso al cual la Compañía tenga acceso en el momento.

Cuando es aplicable, la Compañía mide el valor razonable de un instrumento utilizando un precio cotizado en un mercado activo para tal instrumento. Un mercado es considerado como activo, si las transacciones de estos activos o pasivos tienen lugar con frecuencia y volumen suficiente para proporcionar información para fijar precios sobre una base continua.

Cuando no existe un precio cotizado en un mercado activo, la Compañía utiliza técnicas de valuación que maximizan el uso de datos de entrada observables relevantes y minimizan el uso de datos de entrada no observables. La técnica de valuación escogida incorpora todos los factores que los participantes del mercado tendrían en cuenta al fijar el precio de una transacción.

La mejor evidencia de valor razonable es un precio de mercado cotizado en un mercado activo. En el caso de que el mercado de un instrumento financiero no se considere activo, se usa una técnica de valuación. La decisión de si un mercado está activo puede incluir, pero no se limita a, la consideración de factores tales como la magnitud y frecuencia de la actividad comercial, la disponibilidad de los precios y la magnitud de las ofertas y ventas. En los mercados que no sean activos, la garantía de obtener que el precio de la transacción proporcione evidencia del valor razonable o de determinar los ajustes a los precios de transacción que son necesarios para medir el valor razonable del instrumento, requiere un trabajo adicional durante el proceso de valuación.

La Compañía reconoce las transferencias entre niveles de la jerarquía del valor razonable al final del periodo durante el cual ocurrió el cambio.

(b) Efectivo y Equivalentes de Efectivo

Para propósitos del estado de flujos de efectivo, los equivalentes de efectivo incluyen depósitos a la vista y depósitos a plazo en bancos con vencimientos originales de tres meses o menos.

(c) Activos Financieros

La NIIF 9 incluye tres categorías de clasificación principales para los activos financieros: medidos al costo amortizado, a valor razonable con cambios en otra utilidad integral (VRCOUI), y a valor razonable con cambios en resultados (VRCR).

SOLUCIONES DE MICROFINANZAS, S.A.

(Entidad 100% subsidiaria de Fundación Microfinanzas BBVA)
(Panamá, República de Panamá)

Notas a los Estados Financieros
(3) Resumen de Políticas de Contabilidad Significativas, continuación
i. Activos financieros a valor razonable con cambios en otros resultados integrales (VRCOUI)

Estos valores se componen de instrumentos de deuda no clasificados como valores a VRRCR o valores a costo amortizado. Estos instrumentos de deuda se miden al valor razonable con cambio en otras utilidades integrales (VRCOUI) si se cumplen las dos condiciones siguientes:

- El activo financiero se mantiene de acuerdo con un modelo de negocio cuyo objetivo se logra mediante el cobro de flujos de efectivo contractuales y la venta de activos financieros; y,
- Las condiciones contractuales de los activos financieros dan lugar en fechas especificadas a los flujos de efectivo que son únicamente pagos de principal e intereses sobre el principal pendiente.

Las ganancias y pérdidas no realizadas se reportan como incrementos netos o disminuciones en otras utilidades integrales ("OUI") en el estado de cambios en el patrimonio de los accionistas neto hasta que se realicen. Las ganancias y pérdidas realizadas por la venta de valores que se incluyen en la ganancia neta en la venta de valores se determinan usando el método de identificación específico. Para un instrumento de patrimonio designado como medido a VRCOUI, la ganancia o pérdida acumulada previamente reconocida en otros resultados integrales no se reclasifica posteriormente a ganancias y pérdidas, pero se puede transferir dentro del patrimonio.

ii. Activos financieros a costo amortizado

Los activos financieros a costo amortizado representan depósitos colocados en bancos, préstamos y cuentas por cobrar cuyo objetivo es mantenerlos con el fin de obtener los flujos de efectivo contractuales durante la vida del instrumento. Estos instrumentos financieros se miden a costo amortizado si se cumplen las dos condiciones siguientes:

- El activo financiero se mantiene dentro del modelo de negocio cuyo objetivo es mantener los activos financieros para obtener los flujos de efectivo contractuales, y
- Las condiciones contractuales del activo financiero dan lugar, en las fechas especificadas, a flujos de efectivo que son únicamente pagos del principal e intereses sobre el importe del principal pendiente.

Medición inicial de los instrumentos financieros

La Compañía clasifica sus activos financieros según se midan luego de ser evaluados sobre la base del modelo de negocio de la Compañía para la gestión de los activos financieros y las características de flujo de efectivo contractuales de los activos financieros a su costo amortizado, a valor razonable con cambios en otras utilidades integrales (VRCOUI) o al valor razonable con cambio en el resultado (VRRCR).

SOLUCIONES DE MICROFINANZAS, S.A.

(Entidad 100% subsidiaria de Fundación Microfinanzas BBVA)
(Panamá, República de Panamá)

Notas a los Estados Financieros
(3) Resumen de Políticas de Contabilidad Significativas, continuación

La Compañía clasifica todos los pasivos financieros como medidos posteriormente a costo amortizado.

Evaluación del modelo de negocio

La Compañía realiza una evaluación del objetivo del modelo de negocio en el que el instrumento financiero se mantiene a nivel de cartera, ya que refleja la forma en que se administra el negocio y se proporciona información a la administración como a continuación se define:

- Las políticas y objetivos de la Compañía para la cartera y el desempeño de las políticas en la práctica. Estas políticas van alineadas a la estrategia de la administración, la cual se enfoca en obtener ingresos por intereses contractuales, mantener un perfil de tasa de interés particular, adecuar la duración de los activos financieros a la duración de los pasivos que financian esos activos o realizar flujos de efectivo a través de la venta de los activos;
- Los riesgos que afectan al rendimiento del modelo de negocio y la gestión de dichos riesgos;
- La evaluación del desempeño de la cartera y la información suministrada a la administración de la Compañía;
- La frecuencia, el volumen y el momento de las ventas en períodos pasados, la razón de las ventas y sus expectativas sobre la futura actividad de ventas.

Evaluación de si los flujos de efectivo contractuales son solo pagos del principal y los intereses (SPPI)

Para esta evaluación, se entenderá como "principal" el valor razonable del activo financiero en el momento del reconocimiento inicial. El "interés" es definido como la contraprestación por el valor del dinero en el tiempo y por el riesgo de crédito asociado al capital pendiente durante un período de tiempo determinado, por otros riesgos y costos básicos de préstamo, así como el margen de utilidad. Al evaluar si los flujos de efectivo contractuales son únicamente pagos de principal e intereses, la Compañía considera los términos contractuales del instrumento. Esto incluye la evaluación de si el activo financiero contiene un término contractual que podría cambiar el momento o el monto de los flujos de efectivo contractuales de manera que no cumpla con esta condición. Al realizar la evaluación, la Compañía considera lo siguiente:

- Eventos contingentes que cambiarían el monto y el calendario de pago;
- Características de apalancamiento;
- Prepago y términos de extensión;
- Términos legales que limiten la reclamación de los flujos por parte de la Compañía;
- Cambios en el entorno que podrían afectar el valor del dinero en el tiempo.

SOLUCIONES DE MICROFINANZAS, S.A.

(Entidad 100% subsidiaria de Fundación Microfinanzas BBVA)
(Panamá, República de Panamá)

Notas a los Estados Financieros
(3) Resumen de Políticas de Contabilidad Significativas, continuación
Instrumentos de patrimonio

Un instrumento de patrimonio se considera como tal, solo si se cumplen las siguientes dos condiciones:

- (a) El instrumento no incluye la obligación contractual para el emisor de:
- Entregar efectivo u otro activo financiero a otra entidad,
 - Ni intercambia activos o pasivos financieros con otra entidad bajo condiciones que son potencialmente desfavorables para el emisor.
- (b) Si el instrumento será o puede ser liquidado por el emisor a través de sus propios instrumentos de patrimonio, entonces es:
- Un instrumento no derivado que incluye obligaciones no contractuales para el emisor de entregar un número variable de sus propios instrumentos de patrimonio o,
 - Un derivado que será liquidado solo a través del intercambio del emisor de una cifra determinada de efectivo u otro activo financiero por un número determinado de sus propios instrumentos de patrimonio.

En consecuencia, un instrumento de patrimonio es un contrato que manifieste una participación en los activos de una entidad.

Los instrumentos de patrimonio se pueden clasificar como a valor razonable con cambios en resultados (VRCR). También pueden ser clasificados de forma irrevocable en la categoría de instrumentos a valor razonable con cambios en otras utilidades integral (VRCOUI) pero esta elección se realiza sobre la base de individual del instrumento de patrimonio para evitar en algunos casos la asimetría contable.

Los instrumentos de patrimonio que no posean un precio de mercado cotizado en un mercado activo podrán ser medidos a su valor razonable con fiabilidad si:

- la variabilidad en el rango de estimaciones del valor razonable no es significativa para ese activo, o
- las probabilidades de diversas estimaciones dentro de ese rango pueden ser evaluadas razonablemente y utilizadas en la estimación del valor razonable.

Existen muchas ocasiones en las que es posible que la variabilidad en el rango de estimaciones razonables del valor razonable de los instrumentos financieros de patrimonio que no tienen un precio de mercado cotizado no sea significativa. Normalmente es posible estimar el valor razonable de un instrumento de patrimonio que la Compañía ha adquirido de un tercero. Sin embargo, si el rango de estimaciones razonables del valor razonable es significativo y las probabilidades de las diversas estimaciones no pueden ser evaluadas razonablemente, se excluirá la medición a valor razonable por parte de la Compañía y se medirá al costo.

SOLUCIONES DE MICROFINANZAS, S.A.

(Entidad 100% subsidiaria de Fundación Microfinanzas BBVA)
(Panamá, República de Panamá)

Notas a los Estados Financieros
(3) Resumen de Políticas de Contabilidad Significativas, continuación

Por ello, si la medición del valor razonable de un instrumento de patrimonio ya no está disponible o no fiable (por ejemplo, un instrumento de patrimonio medido al valor razonable con cambios en resultados), su importe en libros en la última fecha en que se midió el instrumento financiero con fiabilidad pasará a ser su nuevo costo. La Compañía medirá el instrumento financiero a este importe de costo menos deterioro de valor hasta que una medida fiable del valor razonable se encuentre disponible.

Baja de activos financieros

Un activo financiero (o, en su caso una parte de un activo financiero o una parte de un grupo de activos financieros similares) se dan de baja cuando:

- Los derechos a recibir flujos de efectivo del activo han vencido.
- La Compañía ha transferido sus derechos a recibir los flujos de efectivo del activo y, o bien ha transferido sustancialmente todos los riesgos y beneficios del activo, o ni ha transferido ni retenido sustancialmente los riesgos y beneficios del activo, pero se ha transferido el control del activo.
- La Compañía se reserva el derecho a recibir los flujos de efectivo del activo, pero ha asumido una obligación de pagar los flujos de efectivo recibido en su totalidad y sin demora material a un tercero.
- Cuando la Compañía ha transferido sus derechos a recibir flujos de efectivo de un activo o ha entrado en un acuerdo de traspaso, y ni se ha transferido ni retenido sustancialmente todos los riesgos y beneficios del activo, ni transferido el control del activo, el activo se reconoce en la medida que continúa la participación de la Compañía en el activo. En ese caso, la Compañía también reconoce un pasivo asociado. El activo transferido y el pasivo asociado se miden sobre una base que refleje los derechos y obligaciones contractuales que la Compañía ha retenido. La continua participación que tome la forma de una garantía sobre el activo transferido se mide por el menor entre el valor en libros original del activo y el importe máximo de la consideración de que la Compañía podría ser obligado a pagar.

La Compañía realiza operaciones mediante las cuales transfiere activos reconocidos en su estado de situación financiera, pero retiene todos o sustancialmente todos los riesgos y beneficios del activo transferido o parte de ellos. En tales casos, los activos transferidos no son dados de baja.

(d) Préstamos

Los préstamos por cobrar son activos financieros no derivativos con pagos fijos o determinables que no se cotizan en un mercado activo y originado generalmente al proveer fondos a un deudor en calidad de préstamos. Los préstamos se presentan a su valor principal pendiente de cobro, menos los intereses y comisiones no devengados y la reserva para pérdidas en préstamos. Los intereses y comisiones no devengados se reconocen como ingresos durante la vida de los préstamos utilizando el método de tasa de interés efectiva.

SOLUCIONES DE MICROFINANZAS, S.A.

(Entidad 100% subsidiaria de Fundación Microfinanzas BBVA)
(Panamá, República de Panamá)

Notas a los Estados Financieros
(3) Resumen de Políticas de Contabilidad Significativas, continuación
(e) Deterioro de activos financieros

La Compañía evalúa a cada fecha de reporte, si existe alguna evidencia objetiva de deterioro de sus activos financieros. El monto de pérdidas determinado será aplicando el modelo de 'pérdida crediticia esperada' (PCE), durante el período y las variaciones con respecto al período anterior se reconoce como gasto de provisión en los resultados de las operaciones.

El modelo de deterioro será aplicable a los siguientes activos financieros que no son medidos a VRRCR:

- Depósitos en bancos
- Préstamos por cobrar
- Cuentas por cobrar

Pérdida crediticia esperada (PCE)

La pérdida crediticia esperada establece que se reconozcan en el resultado todas las pérdidas crediticias esperadas para todos sus activos financieros, aun cuando los mismos hayan sido recientemente originados o adquiridos.

La Compañía realiza una estimación de las pérdidas crediticias esperadas (incobrabilidad futura), basada en:

- modelo de calificación crediticia (comportamiento de pago) histórico.
- matrices de transición.
- probabilidades de incumplimiento que incorpora las condiciones macroeconómicas actuales; y el futuro previsible.

El monto de las "pérdidas crediticias esperadas" (PCE) es la estimación (aplicando una probabilidad ponderada) del valor actual de la falta de pago al momento del vencimiento, considerando un horizonte temporal de los próximos 12 meses o bien durante la vida esperada del instrumento financiero. Así, no es necesario que un evento de pérdida ocurra para que el deterioro sea reconocido.

Modelo de pérdida crediticia esperada

De acuerdo con el modelo los activos financieros se clasifican en tres Fases según las exposiciones de crédito:

- Fase 1: Se clasifica en esta fase todos los activos financieros que se reconocen inicialmente y aquellos que no han presentado un aumento significativo en el riesgo de crédito desde su reconocimiento inicial. Es decir, en esta fase se encuentran todas las operaciones recientemente desembolsadas y aquellas operaciones con una altura de mora igual o inferior a 30 días de mora. En esta fase, la Compañía provisiona, desde el momento del reconocimiento inicial, las pérdidas crediticias esperadas en una ventana de tiempo de 12 meses.

SOLUCIONES DE MICROFINANZAS, S.A.

(Entidad 100% subsidiaria de Fundación Microfinanzas BBVA)
(Panamá, República de Panamá)

Notas a los Estados Financieros
(3) Resumen de Políticas de Contabilidad Significativas, continuación

- Fase 2: En esta fase se clasifican todos los activos financieros que han presentado un aumento significativo del riesgo, desde su reconocimiento inicial. La Compañía define como incremento significativo del riesgo, cuando las operaciones crediticias alcanzan una altura de mora entre 31 y 90 días o han sido sujetas de un proceso de reestructuración. En esta fase, la Compañía provisiona las pérdidas crediticias esperadas que resulten a lo largo de la vida del crédito.
- Fase 3: Se clasifican en esta fase, todos los activos financieros que alcanzan el nivel de incumplimiento, es decir que registran una altura de mora superior a 90 días. En estos casos, la Compañía provisionará las pérdidas crediticias esperadas con una probabilidad de incumplimiento del 100%.

El modelo se define como $PCE = PI \times PDI \times EAI$. Cada una de las variables consideradas en el modelo, se explican en el siguiente párrafo.

Medición de la PCE

La pérdida esperada se estima a través de tres componentes:

- Probabilidad de incumplimiento (PI): De acuerdo con el criterio establecido en la NIIF 9, se presume que el incumplimiento de un operación de crédito se alcanza a los 90 días de mora clasificándolo como irrecuperable, se realizó un análisis de matrices de transición para estimar las variaciones en la probabilidad de incumplimiento según el estado inicial del crédito determinado como la proporción de deudores que entraron en default sobre el total de deudores que en el mes "t" se encontraban en una altura de mora inicial "x".
- Pérdida dado el incumplimiento (PDI): Se define como la pérdida que se produce después que el deudor ha entrado en default, para determinar la PDI se analiza el valor recuperado en un lapso de 12 meses después de ocurrido el incumplimiento considerando los gastos incurridos en la recuperación de dichos flujos. Cada uno de los flujos es descontado a valor presente con la tasa de interés asignada a cada una de las operaciones de crédito, con el fin de determinar el valor efectivamente recuperado al momento del incumplimiento.
- Exposición ante el incumplimiento (EAI): Se define como EAI el valor expuesto al riesgo de crédito, es decir corresponde al saldo de capital más intereses corrientes y seguro que se encuentren devengadas al momento de la estimación del modelo

Definición de incumplimiento

La Compañía considera un activo financiero en incumplimiento cuando:

- Es poco probable que el deudor pague completamente sus obligaciones de crédito la Compañía, sin curso de acciones por parte de la Compañía para adjudicar colateral (en el caso que mantengan); o

SOLUCIONES DE MICROFINANZAS, S.A.

(Entidad 100% subsidiaria de Fundación Microfinanzas BBVA)
(Panamá, República de Panamá)

Notas a los Estados Financieros
(3) Resumen de Políticas de Contabilidad Significativas, continuación

- El deudor presenta morosidad de más de 90 días en cualquier obligación crediticia material.

Al evaluar si un deudor se encuentra en incumplimiento, la Compañía considerará indicadores que son:

- Cualitativos – ej. Incumplimiento de cláusulas contractuales
- Cuantitativos – ej. Estatus de morosidad y no pago sobre otra obligación del mismo emisor de la Compañía; y
- Basado en datos desarrollados internamente y obtenidos de fuentes externas.

Los insumos utilizados en la evaluación de si los instrumentos financieros se encuentran en incumplimiento y su importancia pueden variar a través del tiempo para reflejar cambios en circunstancias.

Incremento Significativo en el Riesgo de Crédito

Cuando se determina si el riesgo de crédito de un activo financiero ha incrementado significativamente desde su reconocimiento inicial, la Compañía considerará información razonable y sustentable que sea relevante y esté disponible sin costo o esfuerzo desproporcionado, incluyendo tanto información y análisis cuantitativo y cualitativo, basados en la experiencia histórica y evaluación experta de crédito de la Compañía incluyendo información con proyección a futuro.

La Compañía espera identificar si ha ocurrido un incremento significativo en el riesgo de crédito para exposición comparando entre:

- La probabilidad de incumplimiento (PI) durante la vida remanente a la fecha de reporte; con
- La PI durante la vida remanente a este punto en el tiempo la cual fue estimada en el momento de reconocimiento inicial de la exposición.

Adicionalmente, se considera un incremento significativo en el riesgo de crédito, el momento en que una operación se decide reestructurar dada una situación coyuntural que afecta la capacidad de pago del cliente.

Generando la estructura de término de la PI

Las calificaciones de riesgo de crédito son el insumo principal para determinar la estructura de término de la PI para las diferentes exposiciones. La Compañía obtiene información de desempeño y pérdida sobre las exposiciones al riesgo de crédito analizadas por jurisdicción o región, tipo de préstamo y deudor, así como por la calificación asignada de riesgo de crédito. Para algunas carteras, la información comparada con agencias de referencia de crédito externas también puede ser utilizada.

La Compañía emplea modelos estadísticos para analizar los datos recolectados y genera estimaciones de la probabilidad de deterioro en la vida remanente de las exposiciones y cómo esas probabilidades de deterioro cambiarán como resultado del paso del tiempo.

17

SOLUCIONES DE MICROFINANZAS, S.A.

(Entidad 100% subsidiaria de Fundación Microfinanzas BBVA)
(Panamá, República de Panamá)

Notas a los Estados Financieros
(3) Resumen de Políticas de Contabilidad Significativas, continuación

Este análisis incluye la identificación y calibración de relaciones entre cambios en las tasas de deterioro y en los factores macroeconómicos claves, así como un análisis profundo de ciertos factores en el riesgo de crédito (por ejemplo, castigos de préstamos). Para la mayoría de los créditos los factores económicos claves probablemente incluyen crecimiento de producto interno bruto, cambios en las tasas de interés de mercado y desempleo.

Para exposiciones en industrias específicas y/o regiones, el análisis puede extenderse a mercancías relevantes y/o a precios de bienes raíces.

El enfoque de la Compañía para preparar información económica prospectiva dentro de su evaluación es indicado a continuación.

Determinar si el riesgo de crédito ha incrementado significativamente

La Compañía ha establecido un marco general que incorpora información cuantitativa y cualitativa para determinar si el riesgo de crédito de un activo financiero se ha incrementado significativamente desde su reconocimiento inicial.

El marco inicial se alinea con el proceso interno de la Compañía para manejo del riesgo de crédito.

La Compañía evalúa si el riesgo de crédito de una exposición en particular se ha incrementado significativamente desde el reconocimiento inicial si, basado en la modelación cuantitativa de la Compañía, la probabilidad de pérdida crediticia esperada en la vida remanente se incrementó significativamente desde el reconocimiento inicial. En la determinación del incremento del riesgo de crédito, la pérdida crediticia esperada en la vida remanente es ajustada por cambios en los vencimientos.

En ciertas circunstancias, usando juicio de expertos en crédito y con base en información histórica relevante, la Compañía puede determinar que una exposición ha experimentado un incremento significativo en riesgo de crédito si factores particulares cualitativos pueden indicar eso y esos factores pueden no ser capturados completamente por los análisis cuantitativos realizados periódicamente. Como un límite, la Compañía presumirá que un crédito ha incrementado significativamente de riesgo cuando el activo está en mora por más de 30 días.

La Compañía da seguimiento a la efectividad del criterio usado para identificar incrementos significativos en el riesgo de crédito con base en revisiones regulares para confirmar que:

- Los criterios son capaces de identificar incrementos significativos en el riesgo de crédito antes de que una exposición esté en deterioro;
- El criterio no alinea con el punto del tiempo cuando un activo llega a más de 30 días de vencido;

18

SOLUCIONES DE MICROFINANZAS, S.A.

(Entidad 100% subsidiaria de Fundación Microfinanzas BBVA)
(Panamá, República de Panamá)

Notas a los Estados Financieros
(3) Resumen de Políticas de Contabilidad Significativas, continuación

- El promedio de tiempo en la identificación de un incremento significativo en el riesgo de crédito y el incumplimiento parecen razonables;
- Las exposiciones generalmente no son transferidas directamente desde la PCE de los doce meses siguientes a la medición de préstamos incumplidos de créditos deteriorados;
- No hay una volatilidad injustificada en la provisión por deterioro de transferencias entre los grupos de pérdida esperada en los doce meses siguientes y la pérdida esperada por la vida remanente de los préstamos.

Activos Financieros Modificados

Los términos contractuales de las inversiones pueden ser modificados por un número de razones incluyendo cambios en las condiciones de mercado y otros factores no relacionados a un actual o potencial deterioro del crédito de la inversión.

Cuando los términos de un activo financiero son modificados, y la modificación no resulta en una baja de cuenta del activo en el estado de situación financiera, la determinación de si el riesgo de crédito se ha incrementado significativamente refleja comparaciones de:

- La PI por la vida remanente a la fecha del reporte basado en los términos modificados con;
- La PI por la vida remanente estimada basada en datos a la fecha de reconocimiento inicial y los términos originales contractuales.

Para activos financieros modificados como parte de las políticas de renegociación de la Compañía, la estimación de la PI reflejará si las modificaciones han mejorado o restaurado la habilidad de la Compañía para recaudar los intereses y el principal y las experiencias previas de la Compañía de acciones similares. Como parte de este proceso la Compañía evalúa el cumplimiento de los pagos por el deudor contra los términos modificados de la deuda y considera varios indicadores de comportamiento de dicho emisor grupo de deudores modificados.

Generalmente los indicadores de reestructuración son un factor relevante de incremento en el riesgo de crédito. Por consiguiente, un emisor con préstamos reestructurados necesita demostrar un comportamiento de pagos consistente sobre un periodo de tiempo antes de no ser considerado más como un préstamo deteriorado o que la PI ha disminuido de tal forma que la provisión pueda ser revertida y la inversión medida por deterioro en un plazo de doce meses posterior a la fecha de reporte.

Proyección de condiciones futuras

La Compañía incorpora información con proyección de condiciones futuras en la evaluación del incremento significativo del riesgo, así como en la medición de las pérdidas crediticias esperadas, basado en las recomendaciones del área de Riesgo de Crédito de la Compañía, las proyecciones y análisis económicos suministrados por el equipo de investigaciones económicas de la Fundación Microfinanzas BBVA ("FMBBVA") y la valoración de una variedad de información externa actual y proyectada.

SOLUCIONES DE MICROFINANZAS, S.A.

(Entidad 100% subsidiaria de Fundación Microfinanzas BBVA)
(Panamá, República de Panamá)

Notas a los Estados Financieros
(3) Resumen de Políticas de Contabilidad Significativas, continuación

La información externa puede incluir datos económicos y publicación de proyecciones por comités gubernamentales, autoridades monetarias (principalmente en los países donde opera la Compañía), organizaciones supranacionales (tales como la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos, el Fondo Monetario Internacional, entre otras), proyecciones académicas, sector privado, y agencias calificadoras de riesgo.

El caso base representa el resultado más probable y alineado con la información utilizada por la Compañía para otros propósitos, como la planificación estratégica y presupuestos. Los otros escenarios representan un resultado más optimista y pesimista. La Compañía también realiza periódicamente pruebas de estrés para calibrar la determinación de estos otros escenarios representativos.

(f) Mobiliario, Equipo y Mejoras

El mobiliario, el equipo y las mejoras son registrados al costo histórico menos depreciación acumulada. Las mejoras significativas son capitalizadas, mientras que las reparaciones y mantenimientos menores que no extienden la vida útil o mejoran el activo, son reconocidos directamente como gasto cuando se incurren.

Los costos subsecuentes se incluyen en el valor en libros del activo o se reconocen como un activo separado, según corresponda, sólo cuando es probable que la Compañía obtenga los beneficios económicos futuros asociados al bien y el costo del bien se pueda medir confiablemente. Los costos considerados como reparaciones y mantenimiento se reconocen en los resultados de operación durante el periodo financiero en el cual se incurren.

Los gastos de depreciación de mobiliario, equipo y mejoras se reconocen en las operaciones corrientes, utilizando el método de línea recta considerando la vida útil de los activos. La vida útil de los activos se resume como sigue:

	Años
Mobiliario y enseres	3 - 10
Equipo de cómputo	3 - 5
Mejoras a la propiedad arrendada	3 - 5
Equipo rodante	3 - 5

SOLUCIONES DE MICROFINANZAS, S.A.

(Entidad 100% subsidiaria de Fundación Microfinanzas BBVA)
(Panamá, República de Panamá)

Notas a los Estados Financieros
(3) Resumen de Políticas de Contabilidad Significativas, continuación
(g) Activos Intangibles

Los activos intangibles consisten en licencias y programas de sistemas informáticos de vida definida adquiridos por la Compañía y que son registrados al costo de adquisición o desarrollo interno, menos la amortización acumuladas y pérdida por deterioro. La amortización se carga a los resultados de operación utilizando el método de línea recta sobre la vida útil estimada de los programas adquiridos desde la fecha en que están disponible para ser utilizados. Los activos intangibles son sujetos a evaluación periódica para determinar si existe algún indicio por deterioro o cuando haya eventos o cambios en las circunstancias que indiquen que el valor en libros puede no ser recuperable. La vida útil estimada de los activos intangibles se resume como sigue:

	<u>Años</u>
Licencias de programas	5
Core bancario	20

(h) Arrendamientos

La Compañía evalúa si un contrato es o contiene un arrendamiento basado en la definición de un arrendamiento según la NIIF 16, que lo define como un contrato, o parte de un contrato, que transmite el derecho a usar un activo (el activo subyacente) por un período de tiempo a cambio de una contraprestación.

Como arrendatario

Como arrendatario, la Compañía clasificó previamente los arrendamientos como operativos o financieros en función de su evaluación de si el arrendamiento transfirió significativamente todos los riesgos y beneficios del activo subyacente. Bajo la NIIF 16, la Compañía reconoce los activos por derecho de uso y los pasivos por arrendamiento para la mayoría de los arrendamientos, es decir, estos arrendamientos están en los estados de situación financiera.

El activo por derecho de uso se deprecia posteriormente utilizando el método de línea recta desde la fecha de inicio hasta el final del período de vida útil del activo por derecho de uso o el final del plazo de arrendamiento. Las vidas útiles estimadas de los activos por derecho de uso se determinan sobre la misma base que las de propiedad, planta y equipo.

Pasivos por Arrendamiento

En la fecha de inicio de un contrato de arrendamiento, la Compañía reconoce un pasivo por arrendamiento calculado al valor presente de los pagos futuros por arrendamiento. La tasa de descuento a utilizar en el reconocimiento inicial corresponde al costo del fondeo sobre el total de los activos promedio de los últimos 12 meses de la Compañía al 1 de enero del 2019.

Los pagos del arrendamiento se asignan a la reducción de la deuda y al gasto por interés, el cual se reconoce en resultados.

SOLUCIONES DE MICROFINANZAS, S.A.

(Entidad 100% subsidiaria de Fundación Microfinanzas BBVA)
(Panamá, República de Panamá)

Notas a los Estados Financieros
(3) Resumen de Políticas de Contabilidad Significativas, continuación
(i) Ingresos y Gastos por Intereses

Los ingresos y gastos por intereses son reconocidos en el estado de resultados para todos los instrumentos financieros presentados a costo amortizado usando el método de tasa de interés efectiva.

El método de tasa de interés efectiva es un método de cálculo del costo amortizado de un activo o un pasivo financiero y de imputación del ingreso o gasto financiero a lo largo del período relevante. El cálculo incluye todas las comisiones y cuotas pagadas o recibidas entre las partes del contrato que son parte integral de la tasa de interés efectiva, los costos de transacción y cualquier otra prima o descuento. Los costos de transacción son los costos de origen, directamente atribuibles a la adquisición, emisión o disposición de un activo o pasivo. A calcular la tasa de interés efectiva, se estiman los flujos futuros de efectivo considerando los términos contractuales del instrumento financiero; sin embargo, no considera las pérdidas futuras de crédito.

(j) Ingresos por Honorarios y Comisiones Sobre Préstamos

Generalmente, las comisiones sobre préstamos a corto plazo, y otros servicios son reconocidas como ingreso bajo el método de efectivo debido a su vencimiento a corto plazo. El ingreso reconocido bajo el método de efectivo de su cobro no es significativamente diferente del ingreso que sería reconocido bajo el método de acumulación.

Las comisiones sobre préstamos y otras transacciones a mediano y largo plazo, neto de algunos costos directos incurridas para otorgarlos, son diferidas y amortizadas durante la vida del instrumento financiero respectivo.

(k) Obligaciones de Desempeño y Política de Reconocimiento de Ingresos por Honorarios y Comisiones

Los ingresos por honorarios y comisiones de los contratos con clientes se miden con base a la contraprestación especificada en un contrato con un cliente. La Compañía reconoce los ingresos cuando el cliente recibe el servicio.

La siguiente tabla presenta información sobre la naturaleza y el tiempo para el cumplimiento de las de las obligaciones de desempeño en contratos con los clientes, incluyendo términos de pago significativos, y las políticas de reconocimiento de ingresos relacionadas.

Tipo de servicios	Naturaleza y oportunidad en que se cumplen las obligaciones de desempeño, incluyendo los términos de pago significativos	Reconocimiento de ingresos
Préstamos	La Compañía presta servicios de financiamiento a personas de población vulnerable que desarrollan una actividad productiva de pequeña escala, que constituye su principal fuente de ingresos. Las comisiones por servicios legales (certificaciones y gastos legales), comisiones por gestión de mora, comisiones por venta de asistencias, comisiones por cancelaciones anticipadas entre otras, son realizadas mensualmente y se basan en tasas revisadas periódicamente por la Compañía.	Los ingresos relacionados con dichas transacciones son reconocidos en el momento y tiempo en que se lleva a cabo la transacción.

SOLUCIONES DE MICROFINANZAS, S.A.

(Entidad 100% subsidiaria de Fundación Microfinanzas BBVA)
(Panamá, República de Panamá)

Notas a los Estados Financieros
(3) Resumen de Políticas de Contabilidad Significativas, continuación
(l) Ingresos por Dividendos

Los dividendos son reconocidos en el estado de resultados cuando La Compañía tiene los derechos para recibir el pago establecido.

(m) Capital en acciones

La compañía clasifica un instrumento de capital como patrimonio de acuerdo con la sustancia y términos contractuales del instrumento. Un instrumento de patrimonio es cualquier contrato que ponga de manifiesto una participación residual en los activos de una entidad, después de deducir todos sus pasivos.

(n) Impuesto sobre la Renta

El impuesto sobre la renta corriente estimado es el impuesto a pagar sobre la renta gravable para el año, utilizando las tasas impositivas que se espera aplicar a las diferencias temporales cuando sean reversadas, basándose en las leyes que han sido aprobadas o a punto de ser aprobadas a la fecha del estado de situación financiera. Estas diferencias temporales se esperan reversar en fechas futuras. Si se determina que el impuesto diferido no se podrá realizar en años futuros, éste sería disminuido total o parcialmente.

El impuesto sobre la renta diferido representa el monto de impuestos por pagar y/o por cobrar en años futuros, que resultan de diferencias temporales entre el valor en libros de activos y pasivos para propósitos de los reportes financieros y los montos utilizados para propósitos fiscales, utilizando las tasas impositivas que se espera aplicar a las diferencias temporales cuando sean reversadas, basándose en las leyes que han sido aprobadas o a punto de ser aprobadas a la fecha del estado de situación financiera. Estas diferencias temporales se esperan reversar en fechas futuras. Si se determina que el impuesto diferido no se podrá realizar en años futuros, éste sería disminuido total o parcialmente.

(4) Administración de Riesgos Financieros

Un instrumento financiero es cualquier contrato que origina a su vez un activo financiero en una entidad y un pasivo financiero o instrumento de capital en otra entidad. El estado de situación financiera de la Compañía está compuesto de instrumentos financieros en su mayoría.

La Junta Directiva de la Compañía tiene la responsabilidad de establecer y vigilar las políticas de administración de riesgos en los instrumentos financieros. A tal efecto, ha designado comités que junto con la Administración se encarga de la administración y gestión de los riesgos a los cuales está expuesta la Compañía. Ha establecido diferentes comités para la administración y vigilancia periódica de los riesgos (Comité de Riesgo, Comité de Auditoría, Comité de Cumplimiento, Comité de Crédito, Comité de Nombramiento y Retribuciones). Los comités tienen la responsabilidad primaria de darle seguimiento al riesgo en las operaciones, asistir en el diseño de políticas y procedimientos, verificar el cumplimiento y alertar a la Junta Directiva y a la Gerencia Superior sobre riesgos y el grado de exposición que puedan requerir controles adicionales.

Los instrumentos financieros exponen a la Compañía a varios tipos de riesgos. Adicionalmente, la Compañía está sujeto a las regulaciones de la Dirección de Empresas Financieras, Ministerio de Comercio e Industrias de Panamá (MICI), Superintendencia de Bancos de Panamá en lo concerniente a los riesgos de liquidez, créditos y niveles de capitalización, entre otros.

SOLUCIONES DE MICROFINANZAS, S.A.

(Entidad 100% subsidiaria de Fundación Microfinanzas BBVA)
(Panamá, República de Panamá)

Notas a los Estados Financieros
(4) Administración de Riesgos Financieros, continuación

Los principales riesgos identificados por la Compañía son los riesgos de crédito, liquidez, mercado y operación, los cuales se describen a continuación:

(a) Riesgo de Crédito

El riesgo de crédito representa la posibilidad de que el deudor, emisor o contraparte de un activo financiero que es propiedad de la Compañía no cumpla, completamente y a tiempo, con cualquier pago que deba hacer de conformidad con los términos y condiciones pactados al momento en que la Compañía adquirió u originó el activo financiero respectivo.

La Compañía controla el riesgo de crédito estableciendo un sistema que contempla la definición de políticas y procedimientos para la administración del riesgo de crédito, herramientas de evaluación y medición del riesgo, definición de un sistema de provisiones y procesos de control interno.

El Comité de Riesgo, asignado por la Junta Directiva, vigila periódicamente la condición financiera de los deudores y emisores respectivos, que involucren un riesgo de crédito para la Compañía.

La Compañía ha establecido algunos procedimientos para administrar el riesgo de crédito, como se resume a continuación:

- **Formulación de Políticas de Crédito:**
Se lleva a cabo por consenso entre las unidades de administración de riesgos, negocios y operaciones, las cuales reciben la guía estratégica de la Junta Directiva, para elaborar políticas que son refrendadas por la misma Junta Directiva.
- Las políticas de crédito relacionadas con préstamos están contenidas en el Manual de Crédito. En este manual se contempla una estructura organizada con diferentes niveles de atribuciones crediticias, que establecen límites de aprobación según montos, la experiencia previa del cliente y el nivel de riesgo obtenido con la aplicación del modelo de score interno. Los límites, aprobación de excepciones y los poderes otorgados están claramente definidos en los manuales de riesgo, de crédito y de operaciones.
- **Límites de Concentración y Exposición:**
No existe una concentración de riesgo de crédito. Los préstamos son otorgados por montos individuales menores de B/.50,000 y una vida útil media de 21.34 meses.
- **Desarrollo y Mantenimiento de Evaluación de Riesgo:**
Se realiza un seguimiento de la cartera de créditos para observar su evolución y detectar tendencias de aumento o reducción en el riesgo de crédito.
- **Revisión de Cumplimiento con Políticas:**
La revisión del cumplimiento de políticas es llevada a cabo por la unidad de Auditoría Interna dentro de su plan anual, para verificar el cumplimiento de las políticas y los procedimientos utilizados para gestión del riesgo y administración del crédito.

Estados Financieros

SOLUCIONES DE MICROFINANZAS, S.A.

 (Entidad 100% subsidiaria de Fundación Microfinanzas BBVA)
 (Panamá, República de Panamá)

Notas a los Estados Financieros

(4) Administración de Riesgos Financieros, continuación
Análisis de la Calidad Crediticia

La siguiente tabla analiza la calidad crediticia de los activos financieros y las reservas por deterioro/pérdidas mantenidas por la Compañía para estos activos.

	Préstamos por cobrar	
	2020	2019
Máxima exposición		
Valor en libros a costo amortizado	<u>24,100,285</u>	<u>23,780,203</u>
A costo amortizado		
Grado 1-3 (Riesgo bajo) Fase 1	25,607,860	24,927,174
Grado 1-3 (Riesgo bajo) Fase 2	554,819	283,320
Grado 4 (En observación) Fase 1	9,308	0
Grado 4 (En observación) Fase 2	109,126	220,706
Grado 5 (Subnormal) Fase 1	1,744	4,319
Grado 5 (Subnormal) Fase 2	123,268	213,843
Grado 6 (Dudoso) Fase 1	525	1,740
Grado 6 (Dudoso) Fase 2	125,258	216,062
Grado 7 (Irrecuperable) Fase 1	15,458	5,029
Grado 7 (Irrecuperable) Fase 2	4,015	17,166
Grado 7 (Irrecuperable) Fase 3	<u>430,467</u>	<u>710,517</u>
Monto bruto	26,981,848	26,599,876
Menos:		
Comisiones cobradas por anticipado	1,009,104	1,215,530
Reserva por pérdida esperada	<u>1,872,459</u>	<u>1,604,143</u>
Valor en libros a costo amortizado	<u>24,100,285</u>	<u>23,780,203</u>
Reserva por pérdida esperada		
Fase 1	1,210,053	929,084
Fase 2	339,610	278,540
Fase 3	<u>322,796</u>	<u>396,519</u>
Total, reserva por pérdida esperada	<u>1,872,459</u>	<u>1,604,143</u>

A continuación, se presenta el movimiento de la reserva para pérdidas crediticias esperadas para los depósitos en banco y cuentas por cobrar:

	2020		
	Depósitos colocados en bancos	Cuentas por cobrar	Bienes reposeídos
Saldo al inicio del año	21,413	9,683	9,506
Gasto de provisión	8,233	20,892	0
Castigo	0	(6,247)	0
Saldo al final del año	<u>29,646</u>	<u>24,328</u>	<u>9,506</u>

SOLUCIONES DE MICROFINANZAS, S.A.

 (Entidad 100% subsidiaria de Fundación Microfinanzas BBVA)
 (Panamá, República de Panamá)

Notas a los Estados Financieros

(4) Administración de Riesgos Financieros, continuación

	2019		
	Depósitos colocados en bancos	Cuentas por cobrar	Bienes reposeídos
Saldo al inicio del año	626	5,090	13,648
Gasto de provisión – (reversión)	20,787	9,028	(4,142)
Castigo	0	(4,435)	0
Saldo al final del año	<u>21,413</u>	<u>9,683</u>	<u>9,506</u>

El movimiento de la reserva para pérdidas en préstamos se detalla a continuación

	2020			
	Fase 1	Fase 2	Fase 3	Total
Saldo al 1 de enero de 2020	929,084	278,540	396,519	1,604,143
Transferencia a pérdidas crediticias esperadas Fase 1	556,848	(460,689)	(96,159)	0
Transferencia a pérdidas Fase 2	(156,624)	177,197	(20,573)	0
Transferencia a pérdidas Fase 3	(4,968)	(541,946)	546,914	0
Remediación neta de la reserva	(375,092)	784,985	758,369	1,168,262
Asignación de reserva a nuevos activos financieros originados	406,723	141,727	0	548,450
Reversión de reserva de activos que han sido dados de baja	(145,918)	(40,204)	(114,980)	(301,102)
Préstamos castigados	0	0	(1,288,644)	(1,288,644)
Recuperaciones	0	0	141,350	141,350
Reserva para pérdidas crediticias esperadas al 31 de diciembre de 2020	<u>1,210,053</u>	<u>339,610</u>	<u>322,796</u>	<u>1,872,459</u>

	2019			
	Fase 1	Fase 2	Fase 3	Total
Saldo al 1 de enero de 2019	1,021,832	267,127	360,840	1,649,799
Transferencia a pérdidas crediticias esperadas Fase 1	748,501	(668,847)	(79,654)	0
Transferencia a pérdidas Fase 2	(240,748)	287,734	(46,986)	0
Transferencia a pérdidas Fase 3	(320)	(739,612)	739,932	0
Remediación neta de la reserva	(1,276,775)	1,167,233	959,371	849,829
Asignación de reserva a nuevos activos financieros originados	946,018	71,505	128	1,017,651
Reversión de reserva de activos que han sido dados de baja	(269,424)	(106,600)	(199,590)	(575,614)
Préstamos castigados	0	0	(1,530,086)	(1,530,086)
Recuperaciones	0	0	192,564	192,564
Reserva para pérdidas crediticias esperadas al 31 de diciembre de 2019	<u>929,084</u>	<u>278,540</u>	<u>396,519</u>	<u>1,604,143</u>

SOLUCIONES DE MICROFINANZAS, S.A.

(Entidad 100% subsidiaria de Fundación Microfinanzas BBVA)
(Panamá, República de Panamá)

Notas a los Estados Financieros
(4) Administración de Riesgos Financieros, continuación

La concentración de riesgo de crédito por cada fase se detalla a continuación:

<u>2020</u>	<u>Fase 1</u>	<u>Fase 2</u>	<u>Fase 3</u>	<u>Total</u>
Clasificación				
Grado 1 - 3 (Mora de 0-29 días)	25,633,381	554,819	0	26,188,200
Grado 4 (Mora de 30-45 días)	1,514	109,126	0	110,640
Grado 5 (Mora de 46-60 días)	0	123,268	0	123,268
Grado 6 (Mora de 61-90 días)	0	129,273	0	129,273
Grado 7 (Mora más de 90 días)	0	0	430,467	430,467
Total, bruto	25,634,895	916,486	430,467	26,981,848
Comisiones cobradas por anticipado	0	0	0	(1,009,104)
Reservas para PCE	(1,210,053)	(339,610)	(322,796)	(1,872,459)
Total, cartera de préstamos a costo amortizado	<u>24,424,842</u>	<u>576,876</u>	<u>107,671</u>	<u>24,100,285</u>

<u>2019</u>	<u>Fase 1</u>	<u>Fase 2</u>	<u>Fase 3</u>	<u>Total</u>
Clasificación				
Grado 1 - 3 (Mora de 0-29 días)	24,938,262	343,235	0	25,281,497
Grado 4 (Mora de 30-45 días)	0	176,024	0	176,024
Grado 5 (Mora de 46-60 días)	0	211,834	0	211,834
Grado 6 (Mora de 61-90 días)	0	220,004	0	220,004
Grado 7 (Mora más de 90 días)	0	0	710,517	710,517
Total, bruto	24,938,262	951,097	710,517	26,599,876
Comisiones cobradas por anticipado	0	0	0	(1,215,530)
Reservas para PCE	(929,084)	(278,540)	(396,519)	(1,604,143)
Total, cartera de préstamos a costo amortizado	<u>24,009,178</u>	<u>672,557</u>	<u>313,998</u>	<u>23,780,203</u>

En el siguiente cuadro se presenta el impacto proyectado a 12 meses en las reservas para pérdidas en préstamos; producto del comportamiento de los indicadores de calidad de cartera por un posible incremento o disminución en el monto Producto Interno Bruto (PIB):

	<u>50 pb de incremento</u>	<u>50 pb de disminución</u>	<u>100 pb de incremento</u>	<u>100 pb de disminución</u>
Al 31 de diciembre de 2020	(26,609)	26,609	(53,218)	53,218
Al 31 de diciembre de 2019	(33,702)	33,702	(67,405)	67,405

SOLUCIONES DE MICROFINANZAS, S.A.

(Entidad 100% subsidiaria de Fundación Microfinanzas BBVA)
(Panamá, República de Panamá)

Notas a los Estados Financieros
(4) Administración de Riesgos Financieros, continuación

A continuación, se detallan los factores que la Compañía ha considerado para determinar su deterioro:

- **Deterioro en Préstamos**
La Administración determina si hay evidencia objetiva de deterioro en los préstamos, basados en los siguientes criterios:
 - Incumplimiento contractual en el pago del principal o de los intereses;
 - Flujos de efectivo con dificultades experimentadas por el prestatario o emisor;
 - Incumplimiento de los términos y condiciones pactados;
 - Inicio de procedimiento de quiebra;
 - Deterioro de la posición competitiva del prestatario o emisor;
 - Deterioro en el valor de la garantía;
 - Cambios en el rating de originación; y
 - Incrementos significativos en la PI en relación con la PI de originación.

- **Préstamos reestructurados**
Las actividades de reestructuración incluyen acuerdos de pago, planes de administración aprobados y modificación del plan de pagos. Después de la reestructuración, la Compañía mantiene un estricto seguimiento sobre estas cuentas y dependiendo de su comportamiento, la misma podrá ser valorada y manejada conjuntamente con otras obligaciones similares. Las políticas y las prácticas de reestructuración se basan en indicadores o criterios que, a juicio de la administración, indican que el pago muy probablemente continuará. Estas políticas se encuentran en continua revisión.

La reestructuración es comúnmente aplicada a los préstamos a plazo, en particular a la financiación de préstamos a clientes.

- **Política de castigos**
La Compañía determina el castigo de un grupo de préstamos que presentan incobrabilidad. Esta determinación se toma después de efectuar un análisis de las condiciones financieras hechas desde el momento en que no se efectuó el pago de la obligación cuya morosidad supera los 180 días y cuando se determina que la garantía no es suficiente para el pago completo de la facilidad otorgada.

La Compañía mantiene colaterales sobre los préstamos otorgados a clientes que consisten en hipotecas sobre propiedades y otras garantías. Las estimaciones del valor razonable están basadas en el valor del colateral según sea el plazo del crédito y generalmente no son actualizadas excepto si el crédito se encuentra en deterioro en forma individual.

Garantías y su Efecto Financiero

La Compañía mantiene garantías y otras para reducir el riesgo de crédito, para asegurar el cobro de sus activos financieros expuestos al riesgo de crédito. La tabla a continuación presenta los principales tipos de garantías tomadas con respecto a tipos de activos financieros.

SOLUCIONES DE MICROFINANZAS, S.A.

(Entidad 100% subsidiaria de Fundación Microfinanzas BBVA)
(Panamá, República de Panamá)

Notas a los Estados Financieros
(4) Administración de Riesgos Financieros, continuación

	% de exposición que está sujeto a requerimientos de garantías		Tipo de Garantía
	2020	2019	
Préstamos por cobrar	2%	4%	Muebles, Vehículo e Inmuebles

Activos Recibidos en Garantía:

A continuación, se presentan los activos financieros y no financieros que la Compañía tomó como posesión de garantías colaterales para asegurar el cobro o haya ejecutado para obtener otras mejoras crediticias durante el periodo:

	2020	2019
Vehículos, equipos e inmuebles	65,315	61,798

La política de la Compañía es realizar o ejecutar la venta de estos activos para cubrir los saldos adeudados. Por lo general, no es política de la Compañía utilizar los activos no financieros para el uso propio de operaciones.

Concentración del Riesgo de Crédito

La Compañía da seguimiento a la concentración de riesgo de crédito por sector y ubicación geográfica. El análisis de la concentración de los riesgos de crédito a la fecha de los estados financieros es el siguiente:

	Préstamos por cobrar	
	2020	2019
Concentración por sector		
Microcrédito	15,661,931	15,293,417
Agropecuario	7,079,582	7,236,597
Pequeña y Mediana Empresa	616,218	627,668
Transporte	742,554	622,521
	<u>24,100,285</u>	<u>23,780,203</u>
Concentración geográfica		
Oeste	8,059,576	8,156,792
Este	11,043,249	10,483,322
Centro	4,997,460	5,140,089
	<u>24,100,285</u>	<u>23,780,203</u>

La concentración geográfica de préstamos por cobrar está basada en la ubicación del deudor.

SOLUCIONES DE MICROFINANZAS, S.A.

(Entidad 100% subsidiaria de Fundación Microfinanzas BBVA)
(Panamá, República de Panamá)

Notas a los Estados Financieros
(4) Administración de Riesgos Financieros, continuación
Depósitos colocados en bancos:

La Compañía mantiene depósitos colocados en bancos por B/. 2,482,942 (2019: B/. 2,637,560). Los depósitos colocados son mantenidos en bancos con calificación de riesgos de largo y corto plazo de: BBB+F2, A(pan), AA+, AA+(pan), BB+, A+.pa y AAA(pan). Estas calificaciones fueron emitidas y publicadas por agencias Fitch Ratings, S&P Global Ratings y Equilibrium Calificadora de Riesgos S.A.

(b) Riesgo de Liquidez

Consiste en el riesgo de que la Compañía no pueda cumplir con todas sus obligaciones por causa, entre otros, del deterioro de la calidad de la cartera de préstamos, la excesiva concentración de pasivos en una fuente en particular, el descalce entre activos y pasivos, la falta de liquidez de los activos o el financiamiento de activos a largo plazo con pasivos a corto plazo.

Administración de riesgo de liquidez:

Las políticas de administración de riesgo establecen límites que determinan la porción de los activos de la Compañía que deben ser mantenidos en instrumentos de alta liquidez.

La Compañía está expuesta a requerimientos diarios sobre sus fondos disponibles a causa de obligaciones, y desembolsos de préstamos y garantías.

Dentro del proceso de administración de riesgo de liquidez la entidad cuenta con informes periódicos de seguimiento, tales como:

- Gestión de flujo de caja.
- Administración de la concentración y perfil de vencimientos de las deudas.
- Estructura de balance y calce de activos y pasivos.
- Fuentes de fondeo disponibles para la entidad.

Al cierre de diciembre del 2020 mediante el análisis del calce de activos y pasivos de la entidad bajo el análisis de vencimientos contractuales y por vencimiento de flujos podemos concluir que la entidad cuenta con indicadores de liquidez favorables y con altos estándares de respuesta frente a cualquier evento sistémico que pudiera presentarse.

Exposición al riesgo de liquidez:

La Compañía utiliza el índice de activos líquidos primarios de financiamientos para medir y monitorear sus niveles de liquidez objetivo. Los activos líquidos primarios se definen como activos que pueden ser convertidos a efectivo en un plazo igual o menor de noventa días.

Estados Financieros

SOLUCIONES DE MICROFINANZAS, S.A.

(Entidad 100% subsidiaria de Fundación Microfinanzas BBVA)
(Panamá, República de Panamá)

Notas a los Estados Financieros

(4) Administración de Riesgos Financieros, continuación

El cuadro a continuación muestra los flujos de efectivo no descontados de los pasivos y activos financieros de la Compañía en agrupaciones de vencimiento basadas en el plazo restante en la fecha del estado de situación financiera con respecto a la fecha de vencimiento contractual, y los compromisos de préstamos no reconocidos sobre la base de su vencimiento más cercano posible. Los flujos esperados de estos instrumentos pueden variar significativamente producto de estos análisis:

2020	Valor en libros	Monto Nominal bruto (Salidas)/entradas	Corriente		
			Hasta 1 año	Más de 1 a 3 años	Más de 5 años
Pasivos financieros:					
Financiamientos recibidos a costo amortizado	20,299,380	(21,820,406)	(9,730,532)	(11,445,449)	(644,425)
	<u>20,299,380</u>	<u>(21,820,406)</u>	<u>(9,730,532)</u>	<u>(11,445,449)</u>	<u>(644,425)</u>
Activos financieros:					
Efectivo	164,403	164,403	164,403	0	0
Depósitos en bancos	2,482,942	2,496,462	2,496,462	0	0
Préstamos a costo amortizado	24,100,285	36,830,014	21,467,060	13,049,063	2,313,901
	<u>26,747,630</u>	<u>39,490,879</u>	<u>24,127,915</u>	<u>13,049,063</u>	<u>2,313,901</u>

2019	Valor en libros	Monto Nominal bruto (Salidas)/entradas	Corriente		
			Hasta 1 año	Más de 1 a 3 años	Más de 5 años
Pasivos financieros:					
Financiamientos recibidos a costo amortizado	20,089,912	(21,166,977)	(13,576,196)	(6,504,914)	(1,085,867)
	<u>20,089,912</u>	<u>(21,166,977)</u>	<u>(13,576,196)</u>	<u>(6,504,914)</u>	<u>(1,085,867)</u>
Activos financieros:					
Efectivo	235,533	235,533	235,533	0	0
Depósitos en bancos	2,637,560	2,645,620	2,645,620	0	0
Préstamos a costo amortizado	23,780,203	39,279,294	22,964,961	14,710,418	1,603,915
	<u>26,653,296</u>	<u>42,160,447</u>	<u>25,846,114</u>	<u>14,710,418</u>	<u>1,603,915</u>

La tabla a continuación muestra la disponibilidad de los activos de la Compañía para soportar fondeo futuro:

	2020	
	Comprometido como colateral	Disponibles como colateral
Efectivo y depósitos en bancos	20,740	2,626,605
Préstamos netos	0	26,981,848
Total de activos	<u>20,740</u>	<u>29,608,453</u>

SOLUCIONES DE MICROFINANZAS, S.A.

(Entidad 100% subsidiaria de Fundación Microfinanzas BBVA)
(Panamá, República de Panamá)

Notas a los Estados Financieros

(4) Administración de Riesgos Financieros, continuación

	2019	
	Comprometido como colateral	Disponibles como colateral
Efectivo y depósitos en bancos	20,740	2,852,353
Préstamos netos	0	26,599,876
Total de activos	<u>20,740</u>	<u>29,452,229</u>

La Compañía está expuesta a requerimientos diarios sobre sus desembolsos y garantías y de requerimientos de margen liquidados en efectivo. La administración no estima riesgos adicionales de liquidez y la Compañía cuenta con el apoyo de su Compañía Controladora. La experiencia muestra que un porcentaje alto se consideran sustancialmente líquidas, aun cuando para efectos de revelación se presentan considerando su vencimiento remanente.

(c) Riesgo de Mercado

Es el riesgo de que el valor de un activo financiero de la Compañía se reduzca por causa de cambios en las tasas de interés, en las tasas de cambio de monedas extranjeras, por movimientos en los precios de los instrumentos o por el impacto de otras variables financieras que están fuera del control de la Compañía.

Administración de riesgo de mercado:

El riesgo de precio consiste en que el valor de un instrumento financiero pueda fluctuar como consecuencia de cambios en los precios de mercado. La Compañía cubre este riesgo con una política de no manejo de posiciones abiertas.

El riesgo de mercado al que está expuesta la Compañía, está relacionado principalmente con el riesgo de la tasa de interés. Las actividades de la Compañía están limitadas al otorgamiento de microcréditos a tasa de interés fija.

Riesgo de Tasa de Interés:

El riesgo de tasa de interés del flujo de efectivo y el riesgo de tasa de interés de valor razonable son los riesgos de que los flujos de efectivo futuros y el valor de un instrumento financiero fluctúen debido a los cambios en las tasas de interés del mercado.

El margen neto de interés de la Compañía puede variar como resultado de movimientos en las tasas de interés no anticipadas.

La Administración evalúa el riesgo de tasa de interés con base en simulaciones para determinar la sensibilidad en el margen financiero por cambios de tasas de interés. El análisis base que efectúa la administración mensualmente consiste en determinar el impacto por aumentos o disminuciones de 100 puntos básicos en las tasas de interés. A continuación, se resume el impacto en el ingreso neto por intereses:

SOLUCIONES DE MICROFINANZAS, S.A.
(Entidad 100% subsidiaria de Fundación Microfinanzas BBVA)
(Panamá, República de Panamá)

Notas a los Estados Financieros

(4) Administración de Riesgos Financieros, continuación

<u>Sensibilidad en el ingreso neto por intereses y en el patrimonio</u>		
<u>2020</u>	<u>100pb de incremento</u>	<u>100pb de disminución</u>
Al 31 de diciembre	707,086	(667,133)
Promedio del año	678,521	(637,944)
Máximo del año	750,466	(706,675)
Mínimo del año	563,069	(521,540)

<u>Sensibilidad en el ingreso neto por intereses y en el patrimonio</u>		
<u>2019</u>	<u>100pb de incremento</u>	<u>100pb de disminución</u>
Al 31 de diciembre	765,171	(721,039)
Promedio del año	732,322	(688,109)
Máximo del año	765,171	(721,039)
Mínimo del año	670,602	(628,825)

La tabla que aparece a continuación resume la exposición de la Compañía a los riesgos de la tasa de interés. Los activos y pasivos de la Compañía están incluidos en la tabla a su valor en libros, clasificados por categorías por el que ocurra primero entre la nueva fijación de tasa contractual o las fechas de vencimiento.

<u>2020</u>	<u>Hasta 1 año</u>	<u>De 1 a 2 años</u>	<u>De 2 a 5 años</u>	<u>Más de 5 Años</u>	<u>Total</u>
Activos					
Préstamos a costo amortizado	13,559,497	6,209,849	4,056,231	274,708	24,100,285
Total	13,559,497	6,209,849	4,056,231	274,708	24,100,285
Pasivos					
Financiamientos recibidos, a costo amortizado	8,896,461	6,729,804	4,498,148	174,967	20,299,380
Total	8,896,461	6,729,804	4,498,148	174,967	20,299,380
Sensibilidad de tasa de interés	4,663,036	(519,955)	(441,917)	99,741	3,800,905

La Compañía al 31 de diciembre de 2020, mantiene depósitos colocados en bancos en cuentas de ahorros por B/.1,834,735 (2019: B/.1,498,995) a una tasa de interés fija. El resto de los depósitos no están expuestos a riesgo de tasa de interés.

SOLUCIONES DE MICROFINANZAS, S.A.
(Entidad 100% subsidiaria de Fundación Microfinanzas BBVA)
(Panamá, República de Panamá)

Notas a los Estados Financieros

(4) Administración de Riesgos Financieros, continuación

	<u>2019</u>	<u>Hasta 1 año</u>	<u>De 1 a 2 años</u>	<u>De 2 a 5 años</u>	<u>Más de 5 Años</u>	<u>Total</u>
Activos						
Préstamos a costo amortizado	13,611,152	6,779,506	3,331,593	57,952	23,780,203	
Total	13,611,152	6,779,506	3,331,593	57,952	23,780,203	
Pasivos						
Financiamientos recibidos, a costo amortizado	12,904,952	4,599,086	2,377,576	208,298	20,089,912	
Total	12,904,952	4,599,086	2,377,576	208,298	20,089,912	
Sensibilidad de tasa de interés	706,200	2,180,420	954,017	(150,346)	3,690,291	

(d) *Riesgo operacional*

El riesgo operacional es el riesgo de que se ocasionen pérdidas por la falla o insuficiencia de controles en los procesos, personas y sistemas internos o por eventos externos que no están relacionados al riesgo de crédito, mercado y liquidez, tales como los que provienen de requerimientos legales y regulatorios y del comportamiento de los estándares corporativos generalmente aceptados.

Las estrategias implementadas por la Compañía para minimizar el impacto financiero del riesgo operativo son las siguientes:

- Identificación y evaluación de los riesgos operativos en los diferentes procesos de la organización
- Registro y evaluación de las pérdidas operacionales que se presentan
- Seguimiento a planes estratégicos para establecer o mejorar controles y sistemas
- Capacitación al personal sobre la gestión de riesgo operacional
- Comunicación al personal de cómo reportar eventos de riesgo operacional
- Entrenamientos periódicos al personal de la Compañía
- Registros de eventos de impacto que son atendidos por la administración de la Compañía
- Creación y fortalecimiento de la cultura de riesgo

El riesgo operacional es manejado por la Administración, buscando evitar pérdidas financieras y daños en la reputación e imagen. Además, ha establecido una política de gestión y administración integral de Riesgo Operacional aprobada por el Comité de Auditoría y el Comité de Riesgos, así como por la Junta Directiva.

La estructura de administración del riesgo operacional ha sido elaborada para proporcionar una segregación de responsabilidades entre los dueños, los ejecutores, las áreas de control y las áreas que se encargan de asegurar el cumplimiento de las políticas y procedimientos. La Compañía asume un rol activo en la identificación, medición, control y monitoreo de los riesgos operacionales y es responsable por comprender y gerenciar estos riesgos dentro de sus actividades diarias.

SOLUCIONES DE MICROFINANZAS, S.A.

(Entidad 100% subsidiaria de Fundación Microfinanzas BBVA)
(Panamá, República de Panamá)

Notas a los Estados Financieros
(4) Administración de Riesgos Financieros, continuación
(e) Administración de Capital

El objetivo de la Compañía sobre el capital consiste en asegurar que la Compañía continúe como negocio en marcha y proveer el retorno para los accionistas y otros beneficiarios de la Compañía y mantener una estructura de capital óptima que reduzca los costos de capital. Para lograr este objetivo, la Compañía puede considerar el ajuste del monto de dividendos pagados a sus accionistas, la emisión de nuevas acciones, la venta de activos o reducir la deuda. La Compañía monitorea el capital sobre la base del índice de apalancamiento. Este índice es calculado sobre la deuda neta dividida por el total de patrimonio. La deuda neta es calculada como el total de financiamientos recibidos menos el efectivo y equivalentes de efectivo.

Este indicador hace parte de los covenants financieros que debe cumplir la Compañía periódicamente con las entidades financieras con las que mantiene financiamientos recibidos y en ningún caso podrá excederse de 4 veces.

A continuación, el índice de apalancamiento:

	<u>2020</u>	<u>2019</u>
Total de financiamiento recibidos, bruto	20,222,375	19,953,460
Menos: Efectivo y depósitos en bancos	<u>2,617,699</u>	<u>2,851,680</u>
Deuda neta	17,604,676	17,101,780
Total de patrimonio	<u>8,244,490</u>	<u>8,019,916</u>
Índice de apalancamiento (Hasta 4 veces)	<u>2.14</u>	<u>2.13</u>

(5) Uso de Estimaciones y Juicios en la Aplicación de Políticas Contables

La administración de la Compañía en la preparación de los estados financieros de conformidad con las Normas Internacionales de Información Financiera ha efectuado juicios, estimaciones y supuestos que afectan la aplicación de las políticas contables y las cifras reportadas de los activos, pasivos, ingresos y gastos durante el periodo. Los resultados reales pueden diferir de estas estimaciones.

Los estimados y decisiones son continuamente evaluados y están basados en la experiencia histórica y otros factores, incluyendo expectativas de eventos futuros que se consideren razonables bajo las circunstancias.

La administración de la compañía evalúa la selección, revelación y aplicación de las políticas contables críticas en las estimaciones de mayor incertidumbre. La información relaciona a los supuestos y estimaciones que afectan las sumas reportadas de los activos y pasivos dentro del siguiente año fiscal y los juicios críticos en la selección y aplicación de las políticas contables se detalla a continuación:

SOLUCIONES DE MICROFINANZAS, S.A.

(Entidad 100% subsidiaria de Fundación Microfinanzas BBVA)
(Panamá, República de Panamá)

Notas a los Estados Financieros
(5) Uso de Estimaciones y Juicios en la Aplicación de Políticas Contables, continuación
(a) Pérdidas por Deterioro en activos financieros

La Compañía revisa sus activos financieros principales como efectivos y equivalentes de efectivo, activos a costo amortizado y activos a valor razonable con cambios en utilidades integrales para evaluar el deterioro en base a los criterios establecidos por el Comité de Riesgos, el cual establece provisiones bajo la metodología de pérdida esperada. Estas fueron estimadas a 12 meses divididas en 3 Fases y segmentadas en clientes nuevos, créditos y reestructurados de toda la cartera. Véase la nota 3 (d).

(b) Impuesto sobre la renta

La Compañía está sujeto al impuesto sobre la renta en Panamá. Se requieren estimados significativos al determinar la provisión para impuesto sobre la renta. Existen muchas transacciones y cálculos para los cuales la determinación del último impuesto es incierta durante el curso ordinario de negocios. La Compañía reconoce obligaciones por cuestiones de auditorías de impuestos anticipadas basadas en estimados de impuestos que serán adeudados. Cuando el resultado fiscal final de estos asuntos es diferente de las sumas que fueron inicialmente registradas, dichas diferencias impactarán las provisiones por impuesto sobre la renta e impuesto diferido en el periodo en el cual se hizo dicha determinación.

(6) Efectivo y Depósitos en Bancos

El efectivo y depósitos en bancos se detallan a continuación para propósitos de conciliación con el estado de flujos de efectivo:

	<u>2020</u>	<u>2019</u>
Efectivo	164,403	235,533
Depósitos de ahorro	1,834,735	1,498,995
Depósitos a la vista en bancos locales	<u>648,207</u>	<u>1,138,565</u>
Total bruto de efectivo y depósitos en bancos	2,647,345	2,873,093
Menos: Depósito pignorado	<u>20,740</u>	<u>20,740</u>
Efectivo y equivalentes de efectivo en el estado de flujos de efectivo	<u>2,626,605</u>	<u>2,852,353</u>

El depósito pignorado por B/.20,740 (2019: B/.20,740) corresponde a saldo en garantía de operaciones de préstamos a colaboradores de la Compañía, que mantienen con una institución bancaria local.

Estados Financieros

SOLUCIONES DE MICROFINANZAS, S.A.

(Entidad 100% subsidiaria de Fundación Microfinanzas BBVA)
(Panamá, República de Panamá)

Notas a los Estados Financieros
(7) Préstamos

La distribución por actividad económica de la cartera de préstamos se resume a continuación:

	<u>2020</u>	<u>2019</u>
Microcrédito	17,463,874	17,077,139
Agropecuario	7,974,692	8,125,201
Pequeña y Mediana Empresa	675,634	684,643
Transporte	<u>867,648</u>	<u>712,893</u>
Total de préstamos	26,981,848	26,599,876
Menos:		
Comisiones diferidas	1,009,104	1,215,530
Reserva para pérdida en préstamos	<u>1,872,459</u>	<u>1,604,143</u>
Total de préstamos a costo amortizado	<u>24,100,285</u>	<u>23,780,203</u>

La administración de la compañía considera adecuado el saldo de la reserva para pérdidas en préstamos, con base en la evaluación de la cartera de préstamos realizada.

(8) Mobiliario, Equipo y Mejoras

El mobiliario, equipo y mejoras se detallan a continuación:

	<u>Mobiliario y enseres</u>	<u>Equipo Cómputo</u>	<u>Mejoras a la propiedad arrendada</u>	<u>Equipo Rodante</u>	<u>Total</u>
Costo:					
Al inicio del año	660,174	1,138,770	755,137	0	2,554,081
Adiciones	29,355	45,450	65,518	31,775	172,098
Ventas y descartes	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>(80,066)</u>	<u>0</u>	<u>(80,066)</u>
Al final del año	689,529	1,184,220	740,589	31,775	2,646,113
Depreciación acumulada:					
Al inicio del año	472,428	1,050,608	483,483	0	2,006,519
Gasto del año	44,810	37,570	103,406	794	186,580
Ventas y descartes	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>(80,066)</u>	<u>0</u>	<u>(80,066)</u>
Al final del año	<u>517,238</u>	<u>1,088,178</u>	<u>506,823</u>	<u>794</u>	<u>2,113,033</u>
Saldo neto	<u>172,291</u>	<u>96,042</u>	<u>233,766</u>	<u>30,981</u>	<u>533,080</u>

SOLUCIONES DE MICROFINANZAS, S.A.

(Entidad 100% subsidiaria de Fundación Microfinanzas BBVA)
(Panamá, República de Panamá)

Notas a los Estados Financieros
(8) Mobiliario, Equipo y Mejoras, continuación

	<u>Mobiliario y enseres</u>	<u>Equipo Cómputo</u>	<u>2019 Mejoras a la propiedad arrendada</u>	<u>Equipo Rodante</u>	<u>Total</u>
Costo:					
Al inicio del año	621,088	1,101,447	608,420	45,448	2,376,403
Adiciones	39,086	37,323	152,924	0	229,333
Ventas y descartes	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>(6,207)</u>	<u>(45,448)</u>	<u>(51,655)</u>
Al final del año	660,174	1,138,770	755,137	0	2,554,081
Depreciación acumulada:					
Al inicio del año	432,697	968,642	343,646	45,448	1,790,433
Gasto del año	39,731	81,966	132,240	0	253,937
Ventas y descartes	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>(6,207)</u>	<u>(45,448)</u>	<u>(51,655)</u>
Ajuste por Incendio	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>13,804</u>	<u>0</u>	<u>13,804</u>
Al final del año	<u>472,428</u>	<u>1,050,608</u>	<u>483,483</u>	<u>0</u>	<u>2,006,519</u>
Saldo neto	<u>187,746</u>	<u>88,162</u>	<u>271,654</u>	<u>0</u>	<u>547,562</u>

(9) Activo por Derecho en Uso

El movimiento de los activos por derecho de uso se detalla a continuación:

	<u>2020</u>	<u>2019</u>
Costo:		
Al inicio del año	1,130,461	687,599
Adiciones	133,480	442,862
Cancelaciones	<u>(488,944)</u>	<u>0</u>
Al final del año	774,997	1,130,461
Depreciación acumulada:		
Al inicio del año	376,099	0
Cancelaciones	<u>(488,944)</u>	<u>0</u>
Gasto del año	<u>411,368</u>	<u>376,099</u>
Al final del año	<u>298,523</u>	<u>376,099</u>
Saldo neto	<u>476,474</u>	<u>754,362</u>

Estados Financieros

SOLUCIONES DE MICROFINANZAS, S.A.

(Entidad 100% subsidiaria de Fundación Microfinanzas BBVA)
(Panamá, República de Panamá)

Notas a los Estados Financieros
(10) Activos Intangibles

La Compañía mantiene activos intangibles que corresponden a licencias de programas tecnológicos y a core bancario, las cuales se detallan a continuación:

	2020			2019		
	Core Bancario	Licencias de programas tecnológicos	Total	Core Bancario	Licencias de programas tecnológicos	Total
Costo:						
Al inicio del año	1,255,336	102,808	1,358,144	0	54,384	1,309,720
Adiciones	0	53,902	53,902	1,255,336	48,424	48,424
Descartes	0	(79,708)	(79,708)	1,255,336	102,808	1,358,144
Al final del año	1,255,336	77,002	1,332,338			
Depreciación acumulada:						
Al inicio del año	88,920	86,034	174,954	26,153	46,870	73,023
Gasto del año	62,767	51,396	114,163	62,767	39,164	101,931
Descartes	0	(79,707)	(79,708)	88,920	83,034	174,954
Al final del año	151,687	57,723	209,409	88,920	83,034	174,954
Saldo neto	1,103,649	19,279	1,122,929	1,166,416	19,774	1,183,190

(11) Otros Activos

Los otros activos se detallan a continuación:

	2020	2019
Activos adjudicados, neto de reserva de B/.9,506 (2019: B/.9,506)	65,315	61,798
Depósitos en garantía	48,759	47,415
Fondo de cesantía	354,318	369,555
Reclamo aseguradoras	44,151	1,804
Cuentas por cobrar, neta de reserva B/.24,328 (2019: B/.9,683)	11,033	24,068
Impuestos anticipados	209,424	28,304
Otros activos	255,448	48,348
Total	988,448	581,292

39

SOLUCIONES DE MICROFINANZAS, S.A.

(Entidad 100% subsidiaria de Fundación Microfinanzas BBVA)
(Panamá, República de Panamá)

Notas a los Estados Financieros
(12) Financiamientos Recibidos

Los financiamientos recibidos se detallan a continuación:

Financiamientos	Tasa de Interés Nominal anual	Año de vencimiento	2020	2019
Líneas de crédito a corto plazo	De 4.40% a 5.95%	Dic. del 2021	1,291,408	1,031,111
Línea de crédito a largo plazo	De 5.50% a 6.25%	Dic. del 2022	2,432,697	486,111
Financiamiento a corto plazo	De 5.95% a 7.00%	Dic. del 2021	4,031,636	10,500,000
Financiamiento a largo plazo	de 1% a 6.20%	Mayo del 2035	12,466,634	7,936,238
Subtotal			20,222,375	19,953,460
Intereses por pagar			113,695	161,154
Menos: Comisiones			36,690	24,702
Total de Financiamientos a costo amortizado			20,299,380	20,089,912
Porción corriente de financiamiento			8,896,460	12,904,952
Porción largo plazo de financiamiento			11,402,920	7,184,960

Al 31 de diciembre de 2020, la Compañía no mantiene préstamos de clientes comprometidos como garantía de financiamientos recibidos.

Al 31 de diciembre de 2020, la Compañía no ha tenido incumplimientos de principal, intereses u otras cláusulas contractuales con relación a sus financiamientos recibidos.

El movimiento de los financiamientos recibidos se detalla a continuación para propósito de conciliación con el estado de flujos de efectivo:

	2020	2019
Saldos al inicio de año	19,928,758	23,266,320
Producto de nuevos financiamientos recibidos	14,202,778	3,500,000
Pago de financiamientos recibidos	(13,933,862)	(6,868,135)
Comisiones pagadas	(52,381)	(625)
Amortizaciones de comisiones pagadas	40,392	31,198
Saldo al final del año	20,185,685	19,928,758

Al 31 de diciembre de 2020, se obtuvieron financiamientos por B/.14,202,778 (2019: B/.3,500,000), donde el 67.8% (2019: 63%) es tomado a través de deuda senior con fondos internacionales.

40

SOLUCIONES DE MICROFINANZAS, S.A.

(Entidad 100% subsidiaria de Fundación Microfinanzas BBVA)
(Panamá, República de Panamá)

Notas a los Estados Financieros
(13) Pasivo por Arrendamiento

El pasivo por arrendamiento se detalla a continuación:

	2020			
	Tasa de interés	Vencimiento	Valor en libros	Flujos No descontados
Contratos por arrendamientos - Inmuebles	4.69%	2024	501,739	510,373

	2019			
	Tasa de interés	Vencimiento	Valor en libros	Flujos No descontados
Contratos por arrendamientos - Inmuebles	4.69%	2024	776,142	830,011

Durante el año 2020, hubo adiciones de contratos de arrendamientos por B/.133,480 (2019: B/.442,862).

El siguiente es el detalle del vencimiento de los flujos de efectivo contractuales no descontados, relacionados con el pasivo por arrendamiento:

	2020	2019
De uno a dos años	193,556	419,548
De dos a tres años	171,787	154,896
De tres a cuatro años	120,258	131,777
De cuatro a cinco años	24,772	99,018
Mas de cinco años	0	24,772
Total pasivo de arrendamientos no descontados	<u>510,373</u>	<u>830,011</u>

A continuación, se muestra el detalle reconocido en el estado resultados y en el flujo de efectivo relacionado con los arrendamientos:

	2020	2019
Intereses por arrendamientos por pagar	<u>923</u>	<u>1,070</u>
Intereses por arrendamientos pagados	<u>27,75</u>	<u>38,076</u>
Amortización del pasivo por arrendamiento	<u>407,736</u>	<u>355,389</u>

SOLUCIONES DE MICROFINANZAS, S.A.

(Entidad 100% subsidiaria de Fundación Microfinanzas BBVA)
(Panamá, República de Panamá)

Notas a los Estados Financieros
(14) Otros Pasivos

Los otros pasivos se detallan a continuación:

	2020	2019
Vacaciones por pagar	179,494	251,777
Prima de antigüedad por pagar	225,061	245,577
Décimo tercer mes por pagar	15,001	10,600
Riesgo profesionales y seguros por pagar	77,507	81,561
Actividades proyecto "Whole-Fund"	400,000	200,000
Impuesto sobre la renta por pagar	0	93,793
Bono por resultado	70,825	85,000
Otros	213,292	171,843
Total	<u>1,181,180</u>	<u>1,140,151</u>

En noviembre de 2019, la compañía firmo un acuerdo de cooperación con Whole Planet Foundation (WPF) Por un monto Total de B/.500,000 con el fin de poder apoyar la misión institucional facilitando créditos de bajo monto a grupos y organizaciones conformadas por mujeres que trabajan la tierra o comercializan productos en áreas rurales a nivel Nacional, para convertirlas en potenciales clientes y así apoyar el crecimiento de sus emprendimientos e impulsar la educación financiera en estos grupos.

El objetivo de WPF es contribuir con la Compañía en sus objetivos estratégicos y de desempeño social, reforzando la profundidad en los segmentos de más bajos ingresos mediante el incremento de la oferta crediticia a emprendedores de bajos ingresos.

En tal sentido Microserfin ha recibido adicionalmente, al 31 de diciembre de 2020 para la ejecución de este proyecto fondos por valor de B/.200,000 (2019 B/.200,000) que han sido destinados exclusivamente para la ejecución del proyecto. La culminación y reintegro de los fondos a WPF se realizará a los 3 años de cumplirse cada desembolso; estimando que el ultimo reintegro de fondos se realizará en el 2024.

Los compromisos más relevantes a cumplir en este proyecto se detallan a continuación:

- Los fondos otorgados deberían ser prestados a clientes cuyo préstamo fuese hasta B/.500.00.
- Reportes trimestrales a WPF sobre el progreso del proyecto.
- Informe financiero anual de la utilización de los fondos.
- Informe financiero final de la utilización de los fondos.

SOLUCIONES DE MICROFINANZAS, S.A.

(Entidad 100% subsidiaria de Fundación Microfinanzas BBVA)
(Panamá, República de Panamá)

Notas a los Estados Financieros

(15) Capital en Acciones Comunes

El capital autorizado de la Compañía está compuesto por 4,000,000 (2017: 4,000,000) de acciones comunes, sin valor nominal, cada una de las cuales tiene el derecho a un voto.

	2020		2019	
	Cantidad de Acciones	Monto	Cantidad de Acciones	Monto
Acciones emitidas y en circulación, sin valor nominal:				
Saldo al inicio y final del año	<u>2,500,000</u>	<u>5,783,696</u>	<u>2,500,000</u>	<u>5,783,696</u>

El 22 de mayo de 2020, en reunión de la Junta Directiva de accionistas, se decidió no realizar el reparto de dividendos a favor del accionista, permaneciendo el 100% los recursos, debido a la pandemia COVID-19, (2019: B/.402,784). Al 31 de diciembre de 2020, se mantiene una reserva de capital por B/.1,271,687 (2019: B/.1,271,687).

(16) Otras Comisiones

Las otras comisiones se detallan a continuación:

	2020	2019
Comisiones por trámites legales	355,070	881,380
Comisiones por mora	338,619	770,007
Comisiones por seguros	110,986	501,102
Otras comisiones	<u>35,526</u>	<u>4,320</u>
Total	<u>840,201</u>	<u>2,156,809</u>

SOLUCIONES DE MICROFINANZAS, S.A.

(Entidad 100% subsidiaria de Fundación Microfinanzas BBVA)
(Panamá, República de Panamá)

Notas a los Estados Financieros

(17) Salarios y Otros Gastos de Personal y Otros Gastos

Los salarios y otros gastos de personal se detallan a continuación:

	2020	2019
Salarios y otros gastos de personal:		
Salarios y otras remuneraciones	2,944,392	3,306,602
Prestaciones laborales	706,698	688,842
Gastos de representación	95,375	69,024
Prima de producción, bonificaciones y comisiones	254,177	351,166
Viáticos	273,131	466,077
Otros gastos de personal	<u>188,232</u>	<u>243,183</u>
Total	<u>4,462,005</u>	<u>5,124,894</u>
Otros Gastos:		
Alquileres	78,290	134,973
Publicidad y promoción	15,214	197,159
Honorarios y servicios profesionales	56,101	106,603
Reparaciones y mantenimiento	148,841	126,629
Electricidad y teléfono	376,342	392,576
Viaje y viáticos	34,457	74,166
Gastos notariales, finanzas, timbres e investigación	133,537	222,213
Útiles de oficina	178,451	173,364
Servicios de seguridad y alarma	24,641	61,616
Impuestos varios	220,387	233,616
Otros gastos	<u>430,931</u>	<u>399,228</u>
Total	<u>1,697,192</u>	<u>2,122,143</u>

(18) Impuesto sobre la Renta

Las declaraciones del impuesto sobre la renta de la Compañía constituidas en la República de Panamá están sujetas a revisión por parte de las autoridades fiscales hasta por los tres (3) últimos años, inclusive el período terminado el 31 de diciembre de 2020, de acuerdo con regulaciones fiscales vigentes.

De acuerdo con regulaciones fiscales vigentes, la Compañía está exento del pago del impuesto sobre la renta de las ganancias provenientes de operaciones extranjeras, de los intereses ganados sobre depósitos a plazo en bancos locales, de títulos de deuda del gobierno de Panamá y de las inversiones en valores listados con la Superintendencia del Mercado de Valores y negociados en la Bolsa de Valores de Panamá, S. A.

SOLUCIONES DE MICROFINANZAS, S.A.

(Entidad 100% subsidiaria de Fundación Microfinanzas BBVA)
(Panamá, República de Panamá)

Notas a los Estados Financieros
(18) Impuesto sobre la Renta, continuación

El detalle del gasto de impuesto sobre la renta es el siguiente:

	<u>2020</u>	<u>2019</u>
Impuesto sobre la renta estimado	130,504	388,259
Ajuste por impuesto de periodos anteriores	(8,426)	(2,893)
Impuesto sobre la renta diferido	<u>101,020</u>	<u>28,616</u>
Total de impuesto sobre la renta	<u>223,098</u>	<u>413,982</u>

De acuerdo, como establece el Artículo No.699 del Código Fiscal, modificado por el Artículo No.9 de la Ley No.8 del 15 de marzo de 2010 con vigencia a partir del 1 de enero de 2010, el impuesto sobre la renta para las personas jurídicas de empresas financieras, deberán calcular el impuesto sobre la renta de acuerdo la tarifa de un 25%.

Adicionalmente, como las personas jurídicas cuyos ingresos gravables superen un millón quinientos mil balboas (B/.1,500,000) anuales, pagarán el impuesto sobre la renta que resulta mayor entre:

- La renta neta gravable calculada por el método establecido en este título, o
- La renta neta gravable que resulte de aplicar al total de ingresos gravables el cuatro punto sesenta y siete por ciento (4.67%).

La conciliación entre la utilidad financiera antes del impuesto sobre la renta y la renta gravable se detalla a continuación:

	<u>2020</u>	<u>2019</u>
Utilidad financiera antes de impuesto sobre la renta	282,344	1,349,275
Costos y gastos no deducibles incluyendo diferencias temporarias, netos	464,825	369,066
Ingresos no gravables y exentos	<u>(225,154)</u>	<u>(62,413)</u>
Renta neta gravable	<u>522,015</u>	<u>1,655,928</u>
Impuesto sobre la renta método tradicional al 25%	<u>130,504</u>	<u>413,982</u>

La tasa efectiva del impuesto sobre la renta se detalla a continuación:

	<u>2020</u>	<u>2019</u>
Utilidad antes de impuesto sobre la renta	<u>282,344</u>	<u>1,349,275</u>
Gasto de impuesto sobre la renta	<u>223,098</u>	<u>413,982</u>
Tasa efectiva del impuesto sobre la renta	<u>79.02%</u>	<u>30.68%</u>

SOLUCIONES DE MICROFINANZAS, S.A.

(Entidad 100% subsidiaria de Fundación Microfinanzas BBVA)
(Panamá, República de Panamá)

Notas a los Estados Financieros
(18) Impuesto sobre la Renta, continuación

Las partidas de impuesto diferido activo y pasivo por diferencias temporales se originan principalmente de diferencias entre los tratamientos fiscales y los de contabilidad financiera aplicados a ciertas partidas de los estados financieros, las cuales detallamos a continuación:

	<u>2020</u>	<u>2019</u>
Impuesto sobre la renta diferido – activo:		
Reservas para pérdidas crediticias esperadas	483,955	401,036
Personal - Proyecto Bantotal (activo intangible)	<u>(103,230)</u>	<u>80,709</u>
Total, de impuesto sobre la renta	<u>380,725</u>	<u>481,745</u>

Conciliación del impuesto sobre la renta diferido activo es como sigue:

<u>2020</u>	<u>Saldo inicial</u>	<u>Reconocimiento en resultados</u>	<u>Saldo final</u>
Reserva para pérdidas	401,036	82,919	483,955
Comisiones diferidas	0	(103,230)	(103,230)
Salario de personal - Proyecto Bantotal	<u>80,709</u>	<u>(80,709)</u>	<u>0</u>
	<u>481,745</u>	<u>(101,020)</u>	<u>380,725</u>
<u>2019</u>	<u>Saldo inicial</u>	<u>Reconocimiento en resultados</u>	<u>Saldo final</u>
Reserva para pérdidas	413,879	(12,843)	401,036
Comisiones diferidas	13,818	(13,818)	0
Salario de personal - Proyecto Bantotal	<u>82,664</u>	<u>(1,955)</u>	<u>80,709</u>
	<u>510,361</u>	<u>(28,616)</u>	<u>481,745</u>

La administración hizo sus estimaciones de impuesto diferido utilizando las tasas impositivas que se espera aplicar a las diferencias temporales cuando las mismas sean reversadas.

Con base a los resultados actuales y proyectados, la administración considera que habrá ingresos gravables suficientes para absorber el impuesto diferido activo.

(19) Saldos y Transacciones con Partes Relacionadas

El estado de situación financiera y el estado de resultados incluyen saldos y transacciones con partes relacionadas, las cuales se desglosan a continuación:

	<u>Directores y personal gerencial</u>	
	<u>2020</u>	<u>2019</u>
Gastos		
Salario del personal ejecutivo clave (corto plazo)	<u>632,276</u>	<u>647,349</u>
Dietas a directores	<u>31,000</u>	<u>23,000</u>

SOLUCIONES DE MICROFINANZAS, S.A.

(Entidad 100% subsidiaria de Fundación Microfinanzas BBVA)
(Panamá, República de Panamá)

Notas a los Estados Financieros
(20) Valor Razonable de Instrumentos Financieros

Los valores razonables de activos y pasivos financieros que se negocian en mercados activos se basan en precios cotizados en los mercados o cotizaciones de precios de negociantes. Para todos los demás instrumentos financieros, la Compañía determina los valores razonables usando otras técnicas de valuación.

Para los instrumentos financieros que no se negocian frecuentemente y que tienen poca disponibilidad de información de precios, el valor razonable es menos objetivo, y su determinación requiere el uso de diversos grados de juicio que dependen de la liquidez, la concentración, la incertidumbre de factores del mercado, los supuestos en la determinación de precios y otros riesgos que afectan el instrumento específico.

La Compañía mide el valor razonable utilizando los siguientes niveles de jerarquía que reflejan la importancia de los datos de entrada utilizados al hacer las mediciones:

- Nivel 1: precios cotizados (sin ajustar) en mercados activos para activos o pasivos idénticos a los que la Compañía puede acceder en la fecha de medición.
- Nivel 2: datos de entrada distintos de precios cotizados incluidos en el Nivel 1, que son observables, ya sea directamente (es decir, precios) o indirectamente (es decir, determinados con base en precios). Esta categoría incluye los instrumentos valuados utilizando precios cotizados en mercados activos para instrumentos similares, precios cotizados para instrumentos idénticos o similares en mercados que no son activos u otras técnicas de valuación donde los datos de entrada significativos son directa o indirectamente observables en un mercado.
- Nivel 3: esta categoría contempla los instrumentos en los que las técnicas de valuación incluyen datos de entrada no observables, los cuales tienen un efecto significativo en la valuación del instrumento. Esta categoría incluye instrumentos que son valuados, basados en precios cotizados para instrumentos similares donde los supuestos o ajustes significativos no observables reflejan la diferencia entre los instrumentos.

Otras técnicas de valuación incluyen valor presente neto, modelos de flujos descontados, comparaciones con instrumentos similares para los cuales haya precios de mercado observables, y otros modelos de valuación. Los supuestos y datos de entrada utilizados en las técnicas de valuación incluyen tasas de referencia libres de riesgo, márgenes crediticios y otras premisas utilizadas en estimar las tasas de descuento.

SOLUCIONES DE MICROFINANZAS, S.A.

(Entidad 100% subsidiaria de Fundación Microfinanzas BBVA)
(Panamá, República de Panamá)

Notas a los Estados Financieros
(20) Valor Razonable de Instrumentos Financieros, continuación

El valor razonable y el valor en libros de los activos y pasivos financieros se detallan a continuación:

	2020		2019	
	Valor en libros	Valor razonable	Valor en libros	Valor razonable
Activos:				
Préstamos a costo amortizado	<u>24,100,285</u>	<u>23,555,024</u>	<u>23,780,203</u>	<u>24,618,575</u>
	<u>24,100,285</u>	<u>23,555,024</u>	<u>23,780,203</u>	<u>24,618,575</u>
Pasivos:				
Financiamientos recibidos a costo amortizado	20,299,380	19,516,184	20,089,912	19,357,987
Pasivo por arrendamiento	<u>501,739</u>	<u>479,561</u>	<u>776,142</u>	<u>782,512</u>
	<u>20,801,119</u>	<u>19,995,745</u>	<u>20,866,054</u>	<u>20,140,499</u>

La tabla a continuación analiza los valores razonables de los instrumentos financieros no medidos a valor razonable. Estos instrumentos son clasificados en los distintos niveles de jerarquía de valor razonable basados en los datos de entrada y técnicas de valuación utilizados.

	2020	
	Total	Nivel 3
Activos Financieros:		
Préstamos	<u>23,555,024</u>	<u>23,555,024</u>
Pasivos financieros:		
Financiamientos recibidos	19,516,184	19,516,184
Pasivo por arrendamiento	<u>479,561</u>	<u>479,561</u>
	<u>19,995,745</u>	<u>19,995,745</u>
	2019	
	Total	Nivel 3
Activos Financieros:		
Préstamos	<u>24,618,575</u>	<u>24,618,575</u>
Pasivos financieros:		
Financiamientos recibidos	19,357,987	19,357,987
Pasivos por arrendamiento	<u>782,512</u>	<u>782,512</u>
	<u>20,140,499</u>	<u>20,140,499</u>

La tabla a continuación describe las técnicas de valuación y los datos de entrada utilizados en los activos y pasivos financieros no medidos a valor razonable clasificados en la jerarquía de valor razonable dentro del Nivel 3:

Instrumento Financiero	Técnica de Valuación y Datos de Entradas Utilizados
Préstamos	El valor razonable para los préstamos representa la cantidad descontada de los flujos de efectivo futuros estimados a recibir. Los flujos de efectivos provistos se descuentan a las tasas actuales de mercado para determinar su valor razonable.
Financiamientos recibidos	Flujos de efectivo descontados usando las tasas de interés actuales de mercado para financiamiento de nuevas captaciones con vencimiento remanente similar.

SOLUCIONES DE MICROFINANZAS, S.A.

(Entidad 100% subsidiaria de Fundación Microfinanzas BBVA)
(Panamá, República de Panamá)

Notas a los Estados Financieros
(21) Principales Leyes y Regulaciones Aplicables
(a) Ley Financiera

Las operaciones realizadas por las empresas financieras se encuentran reguladas por la Ley No.42 de 23 de julio de 2001, "Por la cual se reglamentan las operaciones de las empresas financieras", y la Ley No.33 de 26 de junio de 2002 que modifica y adiciona artículos a la Ley No.42 de 2001. En adición, las operaciones de la Compañía están reguladas por la Ley No.130 del 31 de diciembre de 2013, que establece el marco normativo prudencial para las instituciones de microfinanzas y modifica disposiciones de la Ley No.10 de 2002, que establece normas con relación al sistema de microfinanzas. Esta Ley regula las operaciones de instituciones de crédito que no están a requisitos prudenciales y contables.

Cumplimiento del Ente Regulador

Conforme a lo dispuesto por el Artículo No.34 de la Ley No.130, el estado financiero que deben presentar las empresas financieras, dentro de los cuatro (4) meses siguientes al cierre de su año fiscal, deben ser debidamente auditados por Contadores Públicos Autorizados y confeccionados de acuerdo con las normas de contabilidad adoptadas por la Comisión de Normas de Contabilidad Financiera de Panamá, debidamente oficializadas por la Junta Técnica de Contabilidad.

Índice de liquidez

La Compañía mitiga el riesgo de liquidez y financiación a través de análisis y seguimiento de indicadores que permiten el cumplimiento de compromisos de pago en el tiempo y forma previstos o que, para atenderlos tengan que recurrir a la obtención de deuda. Los análisis de flujo de caja, calce de activos y pasivos a través de bandas de tiempo, seguimientos de covenants permiten tomar decisiones de manera oportuna.

Reservas regulatorias

Según el Artículo No.10 de la Ley No.130 del 31 de diciembre de 2013, las instituciones de créditos deberán efectuar la calificación de su cartera de microcrédito y realizar las correspondientes provisiones de acuerdo con el cuadro siguiente:

<u>Categoría</u>	<u>Morosidad</u>	<u>Provisión</u>
A. Normal	Hasta 29 días	1%
B. Mención especial	De 30 a 45 días	10%
C. Subnormal	De 46 a 60 días	20%
D. Dudoso	De 61 a 90 días	50%
E. Irrecuperable	Más de 90 días	100%

La Ley No.130 permite a las instituciones de crédito reguladas el establecimiento de provisiones genéricas voluntarias.

Adicionalmente, según lo establecido en el art.11 de la Ley No. 130 las operaciones reestructuradas mantienen la calificación que tenían al momento de la reestructuración, clasificándose como mínimo en la categoría de "Mención Especial". Esta calificación se podrá ir mejorando en la medida que el cliente mantenga un buen comportamiento de pago durante los próximos seis meses a la realización de la reestructuración.

SOLUCIONES DE MICROFINANZAS, S.A.

(Entidad 100% subsidiaria de Fundación Microfinanzas BBVA)
(Panamá, República de Panamá)

Notas a los Estados Financieros
(21) Principales Leyes y Regulaciones Aplicables, continuación

El cuadro a continuación resume la clasificación de la cartera de préstamos y provisión:

	<u>2020</u>		<u>2019</u>	
	<u>Cartera bruta</u>	<u>Provisión</u>	<u>Cartera bruta</u>	<u>Provisión</u>
Al día	21,569,841	215,700	21,766,797	227,777
Normal	1,323,753	13,240	2,913,922	19,031
Mención especial	104,916	10,492	212,542	21,254
Subnormal	403,163	21,492	210,069	42,014
Dudoso	110,137	55,068	211,218	105,610
Irrecuperable	<u>108,651</u>	<u>403,163</u>	<u>705,362</u>	<u>705,362</u>
Total	<u>23,620,461</u>	<u>719,155</u>	<u>26,019,910</u>	<u>1,121,048</u>
Reserva NIIF		<u>1,872,459</u>		<u>1,604,143</u>
Reserva adicional bajo NIIF		<u>1,153,304</u>		<u>483,095</u>

(22) Medidas adoptadas por la pandemia COVID-19

Con la llegada de la Pandemia a Panamá, Microserfin la entidad de la Fundación Microfinanzas BBVA puso en marcha un plan de acompañamiento con medidas extraordinarias, con la mirada puesta en mantenerse cerca de los microempresarios que atiende y entregarles soluciones para enfrentar la situación sin precedentes que vivimos.

Durante los primeros meses de la Pandemia, el reto se encontró en llegar a los microempresarios por la distancia y por las diferentes restricciones de movilización a lo largo y ancho del país. Debido a esto, se estableció como punto de partida utilizar todos los canales de comunicación posibles para seguir de cerca a nuestros microempresarios, esto lo logramos utilizando el sistema de mensajes SMS, mensajes vía WhatsApp, llamadas telefónicas e incluso con el envío de mensajes a través de las emisoras radiales para llegar a aquellas comunidades rurales que atendemos vías remotas.

La entidad consciente de la afectación de la capacidad de pago de sus clientes, producto de la implementación de medidas de aislamiento, restricción a la movilidad y cierre de actividades no esenciales decretadas por el Gobierno Nacional con el fin de contrarrestar la propagación del virus COVID-19 se adoptaron algunas medidas enfocadas en brindar alternativas de normalización a los clientes afectados:

Condonación de Cargos de Mora e Interés de Mora

Para los clientes que mantenían fuentes de ingreso para atender sus obligaciones financieras, pero que por las medidas de aislamiento o restricciones de movilidad no podían realizar sus pagos en la fecha oportuna, se les ofreció la oportunidad de realizar el pago del valor de la cuota y condonar los recargos generados por los días de atraso. Esta medida permitió fomentar en nuestros clientes la voluntad de pago y apoyar los esfuerzos de la entidad para incrementar el nivel de recaudo. Desde marzo hasta diciembre 2020, no se efectuaron cargos de mora e intereses de mora.

SOLUCIONES DE MICROFINANZAS, S.A.

(Entidad 100% subsidiaria de Fundación Microfinanzas BBVA)
(Panamá, República de Panamá)

Notas a los Estados Financieros
(22) Medidas adoptadas por la pandemia COVID-19, continuación
Periodo de Gracia

Para aquellos clientes que mantenían cerrados sus negocios o que su capacidad de pago se había visto altamente afectada, se otorgaron periodos de gracia hasta por 90 días prorrogables hasta el mes de enero 2021. El Periodo de gracia podía ser solicitado a través de un formulario digital que incluía una declaración jurada de la afectación que tenía por el Covid-19 y la aceptación del cambio en las condiciones inicialmente pactadas en su plan de pagos, permitiendo a los clientes realizar un trámite ágil y rápido en medio de las medidas de restricción de la movilidad.

Para la efectiva aplicación de esta medida a los clientes afectados por la Pandemia, el departamento de procesos de la entidad clasificó la información por el tipo de cuota del préstamo y se realizaron múltiples pruebas, que una vez correctas, permitieron la implementación de la solución de periodo de gracia para esos clientes en el ambiente productivo. Con el pasar de los meses, el área de Tecnología y Data se encargó de la actualización de la programación a fin de ajustarse más a las necesidades de los clientes, así como la adecuación de reportes regulatorios a la nueva realidad.

Productos de Alivio Financiero

Una vez aplicados los periodos de gracia y llegado el momento de reactivar los pagos, se les ofreció a los clientes a través del producto de Alivio Financiero la posibilidad de cancelar la operación normalizada y generar una nueva operación de acuerdo con su capacidad de pago actual, permitiendo ajustar el valor de la cuota, plazo y tasa de interés. Adicionalmente, este producto ofrece la ventaja al cliente de amortizar los intereses generados en el periodo de gracia durante toda la vigencia del crédito, creando el concepto de "otros gastos" como un concepto adicional dentro del valor de la cuota acordada.

Dichas medidas de cara a clientes se implementaron pensando en la necesidad de cada uno de los microempresarios y para comprender su realidad, la Red Comercial de Microserfin realizó dos encuestas al 100% de los clientes sobre la afectación en ventas, cuyos resultados permitieron conocer la problemática real y las medidas que se tomarían a futuro para garantizar una atención oportuna a los clientes de manera diferencial.

La entidad panameña en su firme compromiso de inclusión financiera fue una de las pocas instituciones de Microfinanzas que reactivó tempranamente en junio la colocación de nuevos créditos a clientes estableciendo un marco de actuación especial que definía criterios específicos frente a la colocación de clientes. Con esta acción Microserfin contribuyó no solamente a la reactivación de la microempresa sino también en la facilitación de recursos y herramientas para enfrentar los problemas de liquidez ocasionados por la pandemia.

Sostenibilidad financiera

El alto grado de sostenibilidad de la entidad permitió aplicar con éxito cada una de las medidas presentadas anteriormente. Desde marzo 2020, el área financiera de Microserfin trabajó en escenarios financieros sobre los cuales desarrolló un plan de sostenibilidad encaminado a atender varios frentes de trabajo descritos a continuación por su prioridad en el desarrollo del plan:

SOLUCIONES DE MICROFINANZAS, S.A.

(Entidad 100% subsidiaria de Fundación Microfinanzas BBVA)
(Panamá, República de Panamá)

Notas a los Estados Financieros
(22) Medidas adoptadas por la pandemia COVID-19, continuación
Liquidez

Tradicionalmente Microserfin ejecuta sus planes de liquidez en función de la proyección del flujo de caja, adicionalmente se definieron unas líneas de acceso a liquidez o programa de acceso a liquidez implementado desde el año 2017 de la siguiente forma:

- Primera Línea: Liquidez disponible en caja y bóvedas, siempre ronda un mínimo del 8% sobre el fondeo y del 10% sobre la cartera bruta y desde la óptica del flujo de caja se debe garantizar la liquidez suficiente para cubrir los compromisos financieros en un plazo de 45 a 60 días.
- Segunda Línea: Estructuración de un plan de liquidez contingente de corto plazo y de acceso inmediato con la banca local en el que al cierre del mes de febrero permitió acceder a casi 5 millones de dólares de una forma rápida.
- Tercera Línea: La proyección y actualización continua del flujo de caja mensual y anual permitió anticipar la renovación, cancelación y acceso a recursos de diversos fondos internacionales con suficiente tiempo.

La activación oportuna de este plan de liquidez facilitó el cumplir sin contratiempos con los compromisos de más de \$12 millones de deuda con entidades locales e internacionales, lograr cubrir las necesidades operativas y no afectar la continuidad del negocio, no habiéndose presentado a la fecha, impactos negativos en la liquidez de la organización.

Eficiencia Administrativa

La entidad ejecutó un plan de ajuste y contracción del gasto acorde con la realidad económica y las estimaciones de impacto en los ingresos financieros por cuenta de los efectos directos e indirectos de la pandemia en los microempresarios. Al cierre del 2020 se logró reducir en un 15.4% el volumen de gastos administrativos frente a lo reportado en diciembre de 2019.

Costo Financiero

La ejecución de la estrategia de diversificación de fondeo entre fondos locales, internacionales y entidades multilaterales junto con la gestión rigurosa del flujo de caja de la entidad permitió reducir el costo financiero en el 2020 en 15Pbs frente a los resultados del 2019.

Talento Humano

Microserfin además de poner empeño en el bienestar de los clientes que atiende también puso especial atención en el bienestar de sus colaboradores es por ello por lo que se aplicaron medidas como el teletrabajo, retorno gradual a la empresa (flexibilidad de jornada) y reducción del pasivo vacacional. Se llegó a tener 147 colaboradores en formato teletrabajo, 241 colaboradores salieron de vacaciones, equivalente a 32,5 días p. p.

Cabe destacar que los equipos de trabajo se adaptaron de forma rápida a las nuevas metodologías en especial el teletrabajo, modelo que antes no se había implementado y que fue posible gracias a la incorporación de escritorios virtuales, los cuales se convirtieron en un aliado de indudable valor para más del 90% de los colaboradores, reduciendo así el traslado en transporte público en horas pico.

SOLUCIONES DE MICROFINANZAS, S.A.

(Entidad 100% subsidiaria de Fundación Microfinanzas BBVA)

(Panamá, República de Panamá)

Notas a los Estados Financieros

(22) Medidas adoptadas por la pandemia Covid-19, continuación

Otro método de conexión implementado fueron las VPN por donde los colaboradores tuvieron la posibilidad desde casa con su propio dispositivo acceder por un canal seguro a la red de Microserfin teniendo los siguientes beneficios:

- VPN individuales que garantizaron mayor seguridad al conectarse a la red.
- Doble autenticación al entrar a la VPN.
- Enlace dedicado de red.

En línea con los protocolos, la entidad se ha encargado de dotar a todo su equipo con los materiales de higiene y prevención necesarios para las oficinas o salidas a campo. Desde el área de Talento Humano se les brinda seguimiento a los colaboradores a fin de identificar si se encuentran bien de salud semana a semana o han tenido contacto estrecho con algún caso probable de COVID-19.

Cabe destacar que, para la correcta aplicación de las medidas de prevención, se capacitó a los 27 Gerentes de Oficina de la Red Comercial referente a los protocolos y a 2 colaboradores en Salud y Seguridad Ocupacional. Además, con el objetivo de atender las necesidades de bienestar de todo Microserfin se procedió con la creación de LAC (línea de atención al colaborador), donde todos pueden realizar cualquier consulta laboral o de bienestar, incluyendo temas relacionados con COVID.

Como resultado de la estrategia de prevención y la buena implementación de las medidas por parte de la fuerza de trabajo de Microserfin, al cierre del 2020 solo un total de 35 colaboradores resultaron positivos por COVID-19.

La Pandemia para Microserfin representó una oportunidad para fortalecer su gestión externa e interna de la entidad, durante este periodo la entidad reafirmó su compromiso con sus colaboradores y con los más de 14 mil clientes a los que acompaña, asesora y ofrece soluciones pensadas en sus necesidades con el propósito de mantener la misión que persigue *"Mejorar su calidad de vida y la de sus familias"* aún en medio de la dificultad y por supuesto ayudar a esos microempresarios en la medida de lo posible a evitar que los efectos de la pandemia hagan retroceder lo logrado en materia de desarrollo social y económico.



microserfin



microserfin



microserfin_oficial



microserfin