

## Tabla de Contenidos

 Carta de la Presidenta Carta del Gerente General Hechos Destacables Acerca de Microserfin 2.1. Sobre Microserfin 2.2. Estrategia y Modelo de Negocio 2.3. Alineación con los ODS 2.4. Premios y Reconocimientos **Gobierno Corporativo** 3.1. Estructura de Gobierno 3.2. Sesiones de la Junta Directiva 3.3. Comités Internos 3.4. Equipos de Dirección 3.5. Sistemas de Cumplimiento 3.5.1. Sistema LAFTCO y FPADM 3.5.2. Ética y Conducta 3.5.3. Riesgo Reputacional Midiendo lo que realmente importa Generación de Impacto Social 5.1. Generación de impacto social a través de la segmentación 5.2. Finanzas Productivas 5.2.1. Créditos 5.2.2. Soluciones para la reactivación 5.2.3. Créditos para la población Refugiada 5.2.4. Asistencias y Microseguros 5.2.5. Educación Financiera

• Estructura Corporativa

Transformación Digital
para construir oportunidades
6.1 Atención Digital

6.2 Movilidad Asesores6.3 Corresponsales Propios

Gestión de Riesgos

Desempeño Financiero
8.1. Desempeño Financiero
8.2. Desempeño Administrativo

Talento Humano
9.1 Medición de clima organizacional
9.2 Diversidad, Equidad e Inclusión
9.3 Transformación Cultural
9.4 Desarrollo de líderes

Fortalecimiento Tecnológico 10.1. Metodología y estructuras de áreas

10.2. Ciberseguridad

10.3. Fortalecimiento de la Mesa de Ayuda

10.4. Contribución a Proyectos de alto impacto

10.4.1. Relanzamiento de la Página web comercial

10.4.2. Movilidad Asesores

10.4.3. Pagos en Línea de corresponsales no bancario

10.4.4. Productos y servicios



01

Estructura Corporativa
Carta de la Presidenta
Carta del Gerente General
Hechos Destacables



## Estructura Corporativa 2021

Miembros de la Junta Directiva



## Administración General



Gerencia General **Edison Javier Mejía Ardila** 



Gerencia de Riesgos Sandra Soler



Gerencia de Finanzas **Iván Suárez** 



Gerencia de Tecnología y Data Luis Rodríguez Balbuena



Gerencia Comercial

Clemente Castillo



Auditoría

Jeferson Redondo



Gerencia de Innovación y Transformación Digital **Oliver Calvo** 



Cumplimiento
Reina González



Gerencia de Talento Humano

Jorge Delrieu



Secretaría General y Servicios Jurídicos **Lupe Ricord** 

El año 2021 será recordado como aquel en el que comenzamos a dar los primeros pasos hacia la recuperación de una pandemia que amplificó los retos de poner fin a la pobreza y reducir las desigualdades.

A pesar de la contracción económica del 17% producida por la crisis sanitaria en Panamá en el año 2020, en el año 2021 el PIB creció un 15,3% según datos del Instituto Nacional de Estadística y Censo (INEC).

Este crecimiento fue impulsado por el sector minero (que ahora representa el 7,1 % del PIB en 2021, frente al 3,8% en 2020), la construcción, la manufactura y el comercio, que concentran el 70% de los trabajadores en situación de vulnerabilidad. Asimismo, organismos como el Banco Mundial señalan que en el año 2021 la pobreza disminuyó al 12,3% del 14.8% en 2020.

Aún con el repunte del PIB nacional, la reducción de pobreza y la desaceleración del contagio del COVID-19 como resultado de la vacunación en el año 2021, queda mucho por hacer en los segmentos de la población más vulnerable, entre ellos los microempresarios que son un motor de desarrollo sostenible e inclusivo y cuyo progreso puede contribuir a enfrentar las tasas de desempleo del 11,3% registradas en el último año y el incremento de la informalidad que según datos de la Contraloría General de la República (CGR) pasó del 47,6 % al 48,2 %.

En este sentido, Microserfin ha trabajado para robustecer el acceso y acompañamiento que les brinda a los microempresarios en situación de vulnerabilidad, con la misión de potenciar su desarrollo productivo para mejorar su calidad de vida y la de sus familias, especialmente tras el fuerte golpe que ha supuesto la crisis sanitaria y económica en sus negocios y/o hogares.

En el último año más de doscientas personas en la entidad se comprometieron más que nunca con el crecimiento socioeconómico de los microempresarios panameños convirtiéndose en un instrumento para apoyar su progreso y desarrollo, logrando así atender a más de 17,600 clientes en situación de vulnerabilidad, con productos y servicios financieros y no financieros, que les han permitido reactivar o continuar impulsando sus metas y sueños de negocio.

Para ello, la entidad implementó un modelo de negocio que contempla acciones y servicios centrados en el cliente, más digitales y sostenibles.

Microserfin logro multiplicar su impacto aumentando un 22% en clientes y logrando que de los nuevos clientes el 56% (3.304 personas) accediera por primera vez al sector financiero formal. Además, el 87% de las personas que ingresaron por primera vez a la entidad, se encontraban en situación de vulnerabilidad económica respecto a los ingresos que generaba su negocio, haciendo tangible la misión y el compromiso de la entidad de generar oportunidades de desarrollo para los más vulnerables.

Desde la Junta Directiva de Microserfin hemos sido facilitadores, respaldo y entes guía para poner al alcance de los que más lo necesitan oportunidades que les permitan salir de la pobreza o permanecer fuera de ella. El aporte de cada colaborador y la oportuna implementación de nuevos productos, servicios e iniciativas, están validados por los resultados positivos aquí mostrados.

Hoy son más de 45,000 personas a las que impactamos, considerando tanto a los microempresarios como a sus familias y estamos seguros que seguiremos multiplicando ese impacto en sus vidas, sus hogares, sus comunidades y la sociedad en general, todo esto con la mirada puesta en construir un Panamá donde todos y toda tengan mayores oportunidades.

#### Gissele González de Domínguez

Presidenta de la Junta Directiva



Gisselle González de Domínguez Presidenta

Para Microserfin, entidad de la Fundación Microfinanzas BBVA, el 2021 fue un año de transformación, nuevos retos y de multiplicación de nuestro alcance. A pesar de que aún el mundo no se recuperaba del todo de la crisis económica y sanitaria, nos propusimos potenciar ese apoyo y acompañamiento a nuestros microempresarios a través de servicios tanto financieros como no financieros, y como resultado, nos convertimos en aliados de los más vulnerables en el escenario de reactivación. Por eso hoy, a través de este informe quiero compartir con ustedes el recorrido de nuestra entidad durante el 2021.

Lo primero que hicimos fue consolidar nuestro modelo de negocio en uno mucho más centrado en el cliente con soluciones a la medida de sus condiciones de vida, hogares y negocios; también más digital en el que combinamos lo tradicional con la tecnología para entregar servicios rápidos, seguros y eficientes; y por su puesto sostenible para que cada vez más podamos brindar oportunidades de progreso al mayor número de personas con el objetivo de que mejoren su calidad de vida y la de sus familias.

Fue así que obtuvimos los mejores resultados de los últimos años, logrando culminar el 2021 con un crecimiento del 22% en clientes y de un 23% en cartera. Dicho desempeño y trabajo de más de 260 colaboradores, siempre apegado a la misión de potenciar el desarrollo productivo de los emprendedores en vulnerabilidad, nos permitió que la calificadora MicroRate ratificara nuestras calificaciones de desempeño Institucional (B+), perfil financiero (a-), desempeño social (Tres estrellas y media) y mejorara la perspectiva de estable a positiva. Con ello, en términos generales, fortalecimos nuestra posición como entidad referente de las Microfinanzas y generadora de desarrollo social y económico en Panamá.

En 2021 mientras acompañábamos a 17,695 microempresarios, de los cuales, el 44% son mujeres,45% viven en zonas rurales y 29% tienen educación primaria a lo sumo, trabajábamos con empeño para implementar la hoja de ruta de transformación digital de la entidad y el uso de herramientas innovadoras; apuesta que fue clave para facilitar el camino de los más vulnerables hacia la superación de barreras de exclusión, ya sea por condición social, económica o ubicación geográfica.

En este sentido, como entidad consolidamos nuestra iniciativa de Movilidad, que brinda a los asesores la posibilidad de llevar hoy la oficina en la mano a través de una app y una Tablet. Asimismo, ampliamos nuestro modelo de canalidad con el fortalecimiento de los más de 300 puntos de su red posicionada y con la apertura de más de 30 corres-

ponsales propios digitales en las comunidades más apartadas desde donde los microempresarios pueden consultar sus estados de cuenta y realizar sus pagos, ahorrando tiempo y dinero en desplazamientos.

Gracias a estos avances en materia de innovación pudimos entregar créditos a más de 13.545 microempresarios del país, de los cuales más de 8.000 fueron gestionados de forma digital directamente en los hogares y negocios de los clientes, por un monto superior a los US\$26 millones, logrando un crecimiento del 18% de entrega de créditos comparado al resultado del año 2019 previo a la pandemia.

De igual forma en 2021 continuamos apoyando estabilización y reactivación de los microempresarios ya que, gracias al robusto sistema tecnológico de la entidad, creamos un total de 7 productos que brindaron soluciones diferenciales a microempresarios del sector rural y urbano, con el fin de normalizar sus operaciones según su nivel de afectación económica.

En este año siendo conscientes del perfil de nuestros clientes y de lo expuesto que están a numerosos imprevistos para los que en muchas ocasiones no están preparados económicamente y que reducen sus posibilidades alcanzar mayores niveles de bienestar, ampliamos nuestra propuesta de valor e incorporamos el primer microseguro adaptado a los microempresarios y sus necesidades, en nuestra Oferta de valor.

De esta manera firmamos una alianza con MAPFRE Panamá y el apoyo de Corporación Continental para el diseño del Microseguro de Asistencia Funeraria "MICROSAF", para atender las necesidades de protección exequial de los microempresarios panameños. Al cierre del año más de 5,500 personas pudieron acceder a un microseguro por primera vez, y así comenzamos a generar una cultura de protección ante eventos adversos.

Otra de las iniciativas que impulsó los negocios de los microempresarios a lo largo del 2021 fue nuestro programa de educación financiera "Saquemos Cuentas". En Microserfin somos conscientes que la educación y el conocimiento puede convertirse en una barrera adicional para alcanzar el desarrollo sostenible, por eso reforzamos nuestras estrategias de alcance del programa y como resultado impactamos a 15.437 microempresarios (clientes y no clientes), de los cuales un 48% eran mujeres.

Cada una de las cifras mencionadas y el impacto que tiene nuestra entidad en la mejora de la calidad de vida de los microempresarios en vul-



Edison Javier Mejía Ardila Gerente General

nerabilidad que viven en Panamá fue reconocido en 2021 por el Gobierno de la República de Panamá y las Naciones Unidas en la primera versión del Reconocimiento a las Buenas Prácticas del Sello ODS donde con mucho orgullo recibimos el primer lugar en la categoría de Empleo y Emprendimiento con la iniciativa "Finanzas Productivas: Un modelo de inclusión financiera" y una mención honorífica con el Proyecto Movilidad Asesores en la categoría de Transformación Digital.

Cada logro del 2021 es gracias a la confianza de nuestros casi 18,000 clientes, el trabajo de todo el Equipo Microserfin, la guía de la Junta Directiva y el respaldo total de la Fundación Microfinanzas BBVA. Gracias a cada uno de ustedes hoy podemos decir que seguimos potenciando el desarrollo productivo de los microempresarios en vulnerabilidad para mejorar su calidad de vida y la de sus familias.

De cara al 2022, continuaremos Impulsando sus negocios a través del fortalecimiento del acceso al crédito, a la digitalización, microseguros, educación, entre otros servicios y productos que ayuden a los más vulnerables a alcanzar el progreso y su desarrollo socioeconómico pleno.

#### **Edison Javier Mejía Ardila**Gerente General de Microserfin

# Hechos Destacables 2021



## **Mayor Crecimiento**

En 2021, Microserfin multiplicó el alcance e impacto en la vida de los microempresarios/as de Panamá, logrando un crecimiento del 22% en clientes y 23% en cartera, con respecto al año anterior. Logró el mayor alcance de los últimos 5 años y además brindó más educación financiera (15 mil personas), el mayor en los últimos 3 años.

#### **Microseguros**

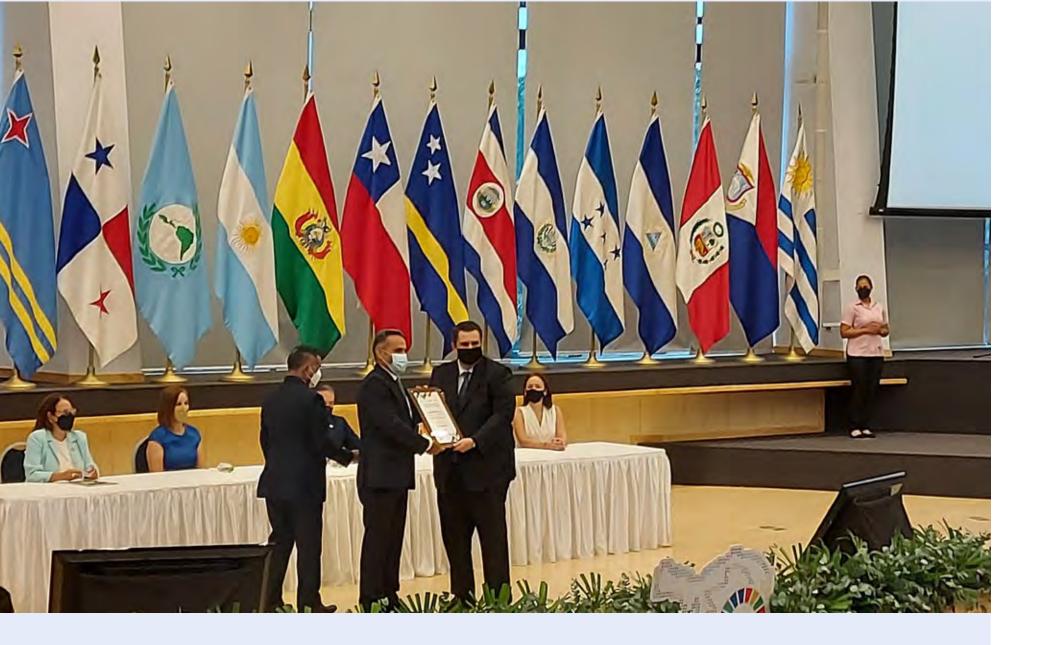
Este año amplió la oferta de valor incorporando el primer microseguro especializado (MICROSAF), hito que marca el punto de partida para la generación entre los microempresarios/as de una cultura de protección ante eventos adversos y el desarrollo del mercado microseguros en el segmento de personas excluidas de la banca tradicional.



#### Solidez Financiera y Desempeño Social

La calificadora especializada en Microfinanzas "MicroRate" ratificó las calificaciones de desempeño Institucional (B+), perfil financiero (a-) y social (Tres estrellas y media) de la entidad. Además, mejoró la perspectiva de estable a positiva, reconociendo el posicionamiento de Microserfin como una entidad sólida y referente de Microfinanzas en Panamá.





#### Reconocimiento

En la primera versión del Reconocimiento a las Buenas Prácticas del Sello ODS organizado por el Gobierno Nacional y las Naciones Unidas, la entidad fue reconocida entre más de 110 organizaciones con el Premio en la categoría de Empleo y Emprendimiento por la metodología de "Finanzas Productivas, un modelo de inclusión financiera" y recibió una mención honorífica con el Proyecto Movilidad Asesores en la categoría de Transformación Digital.



## **Fortalecimiento de Compromisos**

Con el objetivo de promover la igualdad de oportunidades y la inclusión en todos los ámbitos, la entidad fortaleció su compromiso con la Equidad, mediante la firma de los Principios de respeto a la diversidad creados por la Fundación Microfinanzas BBVA de la cual parte. Dichos principios fomentan comportamientos que respetan, sin sesgos ni prejuicio la diversidad en todas sus dimensiones.



#### **Alianzas Estratégicas**

El trabajo con actores tanto locales e internacionales para multiplicar la inclusión financiera y mitigar la pobreza, se materializó en iniciativas como: La renovación del acuerdo de cooperación junto a la Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR) y la Cruz Roja Panameña para la dotación de servicios financieros a la población refugiada o solicitante del estatus; la alianza para el impulso de los microseguros en Panamá junto a Mapfre y Corporación Continental; Las capacitaciones en educación financiera a microempresarias azuerenses del programa Azuero Sostenible liderado por el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) y las capacitaciones a mujeres atendidas en los programas de la Fundación Calicanto.

## Datos Principales



#### **Clientes Totales**

Número de desembolsos 2021

Personas que han recibido Educación Financiera

## Cartera Bruta (USD)

Desembolso medio en 2020

## Monto desembolsado en 2020 (USD)

Número de oficinas

Número de empleados



02





## 2.1.

## Sobre Microserfin

Soluciones de Microfinanzas S.A. (Microserfin) es una entidad de Microfinanzas cuya misión es potenciar el desarrollo productivo de los emprendedores en vulnerabilidad para mejorar su calidad de vida y la de sus familias. Microserfin junto a otras cinco entidades ubicadas en Colombia, Perú, República Dominicana y Chile, hace parte de la Fundación Microfinanzas BBVA, iniciativa filantrópica reconocida por la OCDE como la primera fundación de América Latina en contribución al desarrollo y la primera del mundo en aportación al desarrollo para la igualdad de género.

La entidad atiende a los microempresarios/as en Panamá a través de la metodología de Finanzas Productivas y Sostenibles, que consiste en poner a su disposición servicios financieros, capacitación y acompañamiento, adaptados a las necesidades y realidades de los hogares y/o negocios, para generar oportunidades de desarrollo social y económico, impulsar su progreso y así promover el bienestar de su familia y su comunidad.



Microserfin tiene cobertura a lo largo y ancho del territorio nacional, así brinda servicios financieros y no financieros en el 81% de los distritos del país y 80% de los corregimientos a través de sus 27 oficinas y más de 30 corresponsales propios.





## 2.2.

## Estrategia y Modelo de Negocio

En 2021 Microserfin consolidó la transformación de sus líneas estratégicas y funcionamiento, con el objetivo de alcanzar el volumen de negocio que soporte la conversión de Microserfin a una entidad bancaria especializada en Microfinanzas, manteniendo su enfoque misional de Finanzas Productivas, con soluciones digitales a clientes, usuarios y colaboradores.

La Estrategia está centrada en desarrollar un modelo de negocio con Centralidad en el Cliente, apalancado en la tecnología y orientado a la Transformación Digital de la entidad, que incluye la transformación de procesos, del modelo de distribución, la oferta de valor (portafolio productos financieros y no financieros), modelo de actuación comercial, así como la integración con los ecosistemas de pago y recaudo del país, que permita ampliar la capilaridad, operar con esquema liviano y eficiente de oficinas.

## Modelo de negocio

#### **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 de 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.

## Líneas Estratégicas



Digitalización



Género



Sostenibilidad



**Capital Humano** 



**Educación Financiera** 



Fortalecimiento Empresarial

## 2.3.

## Alineación con los ODS

Microserfin en su misión de potenciar el desarrollo productivo de los emprendedores en vulnerabilidad para mejorar su calidad de vida y la de sus familias, impacta un total de 10 Objetivos de Desarrollo Sostenible trazados en la Agenda 2030 para erradicar la pobreza y promover una vida digna con oportunidades para todos.





La entidad brinda acceso a los servicios financieros y no financieros a la población vulnerable desatendida, ayudando así a la meta de garantizar que todos los hombres y mujeres, en particular los pobres y los más vulnerables, tengan los mismos derechos a los recursos económicos.

Microserfin otorga recursos a pequeños productores de alimentos del sector agro panameño a través de microcréditos especializados para la compra de insumos, crecimiento y expansión de sus actividades productivas.









Para apoyar la promoción de una vida saludable y la protección contra los riesgos. Microserfin ofrece un servicio de asistencia para todos los clientes que les permite el acceso a servicios de asistencias médicas con un costo accesible.

El acceso al conocimiento mejora la toma de decisiones y permite desarrollar mejor los negocios de los microempresarios, en este sentido la entidad les acompaña con Educación Financiera a través de su programa "Saquemos Cuentas", el cual los empodera y les permite tomar decisiones financieras responsables e informadas.

Microserfin tiene dentro de sus líneas estratégicas el Empoderamiento de la Mujer, por ello contribuye a empoderarlas y facilitarles su desarrollo económico y social. Casi la mitad de los clientes de la entidad son mujeres.

El desarrollo sostenible y crecimiento que logran los emprendedores a través del acompañamiento que brinda la entidad los convierte en multiplicadores de oportunidades. Un 24 % de los microempresarios a los que llega la entidad, contrata a al menos, una persona de su comunidad.



Mediante una oferta de valor adaptada a las necesidades y realidades de los hogares y/o negocios de los microempresarios, Microserfin contribuye a que los emprendedores continúen creciendo y se reduzcan las desigualdades.



La entidad ayuda a que los microempresarios que comparten el hogar con su actividad productiva, mejoren su vivienda y sus servicios básicos, contribuyendo a una mejor calidad de vida para ellos y sus familias.



Microserfin ofrece productos y servicios a personas afectadas por la violencia, el conflicto, la persecución y/o la pobreza, en estatus de refugiado o solicitante para brindarles la oportunidad de progresar en el país de acogida.



Como parte de la estrategia de relaciones institucionales y comerciales, la entidad fomenta las alianzas estratégicas con el objetivo de seguir fortaleciendo la oferta de la entidad adaptada a las necesidades de los microempresarios y aportar a la consecución de la Agenda 2030.

## 2.4.

## Premios y Reconocimientos entregados a Microserfin

En 2021 Microserfin recibió más de cinco reconocimientos y premios por su labor como entidad generadora de desarrollo social y económico. Entre ellos el **reconocimiento de la Iniciativa de Paridad de Género** y el Ministerio de Desarrollo Social por su impulso a la igualdad de género con el ejemplo, que reconoció el trabajo de la entidad para la reducción de las brechas económicas de género en el país.

Microserfin también recibió el primer lugar en la categoría "Empleo y Emprendimiento" del a primera versión de los **Sellos ODS organizado por el Sistema de las Naciones Unidas** y el Gobierno de la República de Panamá, con su metodología de "Finanzas Productivas, un modelo de inclusión financiera", por medio del cual la entidad integra servicios financieros, capacitación y acompañamiento para que las personas con microempresas progresen a través de los excedentes generados por su negocio.

Adicionalmente recibió una mención honorífica en la categoría "Transformación Digital" con el "Proyecto de Movilidad Asesores" que consiste en trasladar la entidad financiera directamente al hogar o negocios de los microempresarios en dispositivos móviles (Tablets) sin importar que tan lejanos estén o independientemente de si hay red.

Corresponsables de Iberoamérica, uno de los galardones más participativos y reconocidos a nivel internacional en materia de Sostenibilidad, Responsabilidad Social y ODS, con su iniciativa de la Feria Virtual "Emprende con los que te entienden".

Los asesores de la entidad también fueron galardonados en 2021. En esta ocasión fue un asesor de la oficina de Microserfin en Capira quien recibió el **Premio al Agente de Campo de Whole Planet Foundation.** 

Por otra parte, la agencia calificadora MicroRate otorgó el reconocimiento a la entidad ubicándola en su **Top de IMFs** calificadas por MicroRate con desempeño de Excelencia. en las categorías tanto de Excelencia Institucional y como en la categoría de Excelencia Social.



03

## Gobierno Corporativo



## 3.1.

# Estructura del gobierno corporativo

El Gobierno corporativo de Microserfin está basado en el modelo de comportamiento ético de grupo FMBBVA, este modelo impacta 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 dentro de la entidad.

Este compromiso adquirido por Microserfin 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, a fin de garantizar la sostenibilidad y operación de la entidad para continuar generando oportunidades de desarrollo social y económico para las personas.

### 3.2.

## Sesiones de la Junta Directiva 2021

Se realizaron reuniones mensuales por videoconferencia; con la participación en todas las reuniones celebradas en el 2021 del señor Edison Mejía Ardila, gerente general de la entidad, para presentar su informe de actividad. Además, los ejecutivos del comité de dirección asistieron como invitados en reuniones puntuales para exponer asuntos específicos y relevantes de su gestión.

Dentro de las principales actividades de 2021 respecto a la dinámica habitual de la junta directiva fue la supervisión de las acciones llevadas a cabo por la entidad para hacer frente a la crisis generada por la pandemia COVID-19, sometiéndose a su aprobación las actualizaciones de la Política de Crédito, el informe de las medidas de alivio financiero otorgados a los clientes, y

siendo informada periódicamente sobre los riesgos operacionales y de liquidez y las comunicaciones a fin de lograr preservar la imagen reputacional de la entidad.

Adicional a las reuniones de Junta Directiva, se llevaron a cabo los comités de apoyo de Riesgos; Auditoría, Cumplimiento y Buen Gobierno Corporativo; y el de Nombramiento y Retribuciones.

#### Miembros de la Junta Directiva 2021

Durante el periodo 2021, 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



## **Asamblea General** de Accionistas 2021

La asamblea general de accionistas y la junta directiva de Microserfin mantienen la misma estructura, aprobada el 5 de julio de 2018, citada con anterioridad. La asamblea de accionistas se celebró el 27 de abril, a través de la cual se revisaron los siguientes aspectos:

- i. Aprobación de los Estados Financieros 2020: Auditados por la firma de auditores externos de KPMG.
- ii. Propuesta Distribución de Dividendos 2020: Por efecto de la pandemia COVID-19 y como respaldo patrimonial a la entidad, no se realizó distribución de dividendos a los accionistas.



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)

## 3.3.

## Comités Internos

Dentro de la estructura de gobierno corporativo de Microserfin cuenta 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 informada a la Junta Directiva de la entidad sobre el desarrollo de funciones de su competencia y las decisiones tomadas dentro de los mismos.



## 3.4.

## Equipo de Dirección

El Gobierno corporativo de Microserfin está basado en el modelo de comportamiento ético de grupo FMBBVA, este modelo impacta 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 dentro de la entidad.

Este compromiso adquirido por Microserfin 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, a fin de garantizar la sostenibilidad y operación de la entidad para continuar generando oportunidades de desarrollo social y económico para las personas.



Gerencia General

Edison Javier Mejía Ardila



Gerencia de Finanzas

Iván Suárez



Gerencia Comercial

Clemente Castillo



Gerencia de Innovación y Transformación Digital **Oliver Calvo** 



Gerencia de Talento Humano

Jorge Delrieu



Gerencia de Riesgos Sandra Soler



Gerencia de Tecnología y Data **Luis Rodríguez Balbuena** 



Auditoría **Jeferson Redondo** 



Cumplimiento

Reina González



Secretaría General y Servicios Jurídicos **Lupe Ricord** 

## 3.5.

## Sistema de Cumplimiento

El fiel cumplimiento de las disposiciones legales, normas y códigos es parte del compromiso de Microserfin para la correcta gestión de los objetivos del negocio.

#### 3.5.1.

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

La prevención del lavado de activos, financiación del terrorismo, crimen organizado y la financiación de la proliferación de armas de destrucción masiva (en adelante, LAFTCO - FPADM) constituye, un requisito indispensable para preservar la integridad corporativa y, con ello, uno de sus principales activos: la confianza de las personas e instituciones con las que Microserfin establece una relación (clientes, empleados, accionistas, proveedores, etc.)

Por lo anterior, es necesario resaltar que el modelo de gestión del riesgo de LAFTCO - FPADM está en permanente evolución conforme a las nuevas normativas emitidas y a lineamientos de FMBBVA.

Durante 2021, Microserfin ha continuado con el robustecimiento del modelo LAFTCO - FPADM, para lo cual ejecutó importantes actuaciones, y dentro de las cuales se destacan las siguientes actividades:

- Se efectuó la revisión integral y calibración de la metodología de la matriz semestral de riesgo cliente.
- Se fortaleció la calibración a las reglas de monitoreo transaccional.
- Se realizó revisión integral de la metodología riesgo entidad, y se asociaron nuevos riesgos y controles, para el cálculo del perfil de riesgo entidad.
- Se atendieron los planes de acción LAFTCO FPADM dentro de los plazos establecidos.
- Se llevó a cabo el Plan de Formación Anual dirigido a toda la plantilla de la entidad, principalmente a través de canales virtuales. Durante el año, se desarrollaron nuevos contenidos de formación tanto por inducción como por refuerzo anual.

#### 3.5.2.

## Ética y Conducta

El permanente compromiso con la integridad en los negocios y en la entidad en general impulsó en el 2021 a continuar con sus esfuerzos para el mejoramiento continuo, en integridad ética, para lo cual desarrollaron, las siguientes actividades:

- Comunicación a todo el personal y formación a los nuevos colaboradores en temas del Código de Conducta.
- Inclusión de capacitación obligatoria a todo nuevo colaborador en Integridad ética, donde se incluye el Código de Conducta, Política Anticorrupción, conflicto de intereses, el uso del canal de actitud responsable, como el principal mecanismo para la gestión del riesgo de conducta en Microserfin.
- Formación a los miembros del Comité de Cumplimiento y Buen Gobierno Corporativo, en los siguientes temas:

- Ética Corporativa
- La importancia de la ética y el gobierno corporativo en la mitigación de riesgos.
- Se continuó la gestión de seguimiento a todos los nuevos colaboradores, con el fin de garantizar la adherencia al Código de Conducta.
- Se realizaron mejoras al Canal de Actitud Responsable, resaltando los principales aspectos que pueden ser comunicados a través de dicho canal. Dichas mejoras se divulgaron a través de comunicados a todo el personal de la entidad.
- Se realizó el levantamiento de la Política Antifraude, la cual tiene como objetivo establecer el marco de actuación de la entidad para prevenir, detectar y promover la comunicación de prácticas fraudulentas o situaciones de riesgo que puedan dar lugar a que se cometan estas prácticas.

## 3.5.3.

## Riesgo Reputacional

Durante el año 2021 Microserfin, desde el área de comunicaciones se gestionó el monitoreo de la reputación en forma activa con una revisión constante de sus redes sociales, con el fin de identificar los riesgos reputacionales a los que posiblemente pudiese enfrentarse la entidad, y así establecer conjuntamente con las áreas pertinentes los planes de acción para mitigarlos.

04

## Midiendo lo que Realmente Importa



## Introducción

Tras el periodo convulso de la pandemia que no sólo tuvo lugar en Panamá, sino en todo el mundo y que condujo a una contracción económica del 17 % en 2020 (la mayor registrada en 50 años), el año 2021 cerró con un crecimiento del PIB de dos dígitos, situándose en un 15,3 % según datos del Instituto Nacional de Estadística y Censo (INEC), dando paso a una mayor normalidad.

Con más de 15 años en el sector, Soluciones de Microfinanzas S.A. (Microserfin) cuenta con una significativa trayectoria en Panamá. Surgió con el objetivo de mejorar la calidad de vida de los emprendedores de bajos recursos y la de sus familias ofreciéndoles soluciones financieras. 236 personas están, día a día, comprometidos con el desarrollo de sus clien

tes, ayudándoles a reducir la pobreza y a sem brar prosperidad en poblaciones vulnerables. Desde Microsefin buscamos medir no solo el desempeño económico de los emprendedo res que atendemos, sino que aspiramos a me dir otras dimensiones de su bienestar como la salud, la educación y la vivienda. Esto nos permite profundizar en la calidad de vida de los emprendedores y evaluar las potenciales carencias con las que se enfrentan en el ám bito de sus hogares.

Todo este esfuerzo de desempeño social está en línea con nuestro propósito de "Promover entre la población en situación de vulnerabilidad, el acceso a los servicios financieros para utilizar esta herramienta como un motor de desarrollo inclusivo y sostenible".

A pesar de una contracción económica del 17 % producida por la pandemia en 2020, En 2021 el PIB creció un 15,3 %

#### Principales magnitudes

Clientes totales	Número de desembolsos en 2021	Personas que han recibido educación financiera
17.695	11.220	15.437
Cartera bruta (USD)	Desembolso medio en 2021 (USD)	Número de oficinas
29.021.288	1.736	27
Monto desembolsado en 2021 (USD)	Recursos de clientes administrados (USD)	
19.482.422	236	

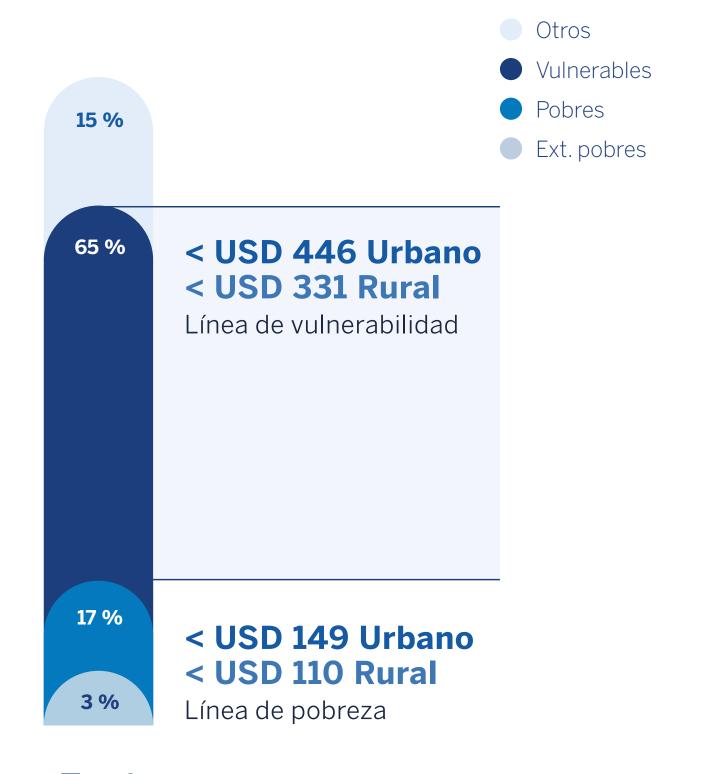
# Informe de desempeño 2021

Panamá-Microserfin

#### Vulnerabilidad

#### Vulnerabilidad económica de los emprendedores

Clientes de crédito



Total emprendedores



**44 %**Mujeres



**45 %**Rural



**14 %**Jóvenes



**29 %** Ed. básica

### Desarrollo de negocio

#### Mejor renta relativa



44 %



4 o mas empleados

2-3 empleados1 empleado

Sin empleados

#### Salud financiera



#### **Formación**

15.437

Personas reciben educación financiera y no financiera

Clientes de ahorro vigentes a cierre de año.

#### Bienestar

Créditos que mejoran el bienestar



## Seguros de salud y asistencias

**10.538 asegurados** a cierre de año vigentes

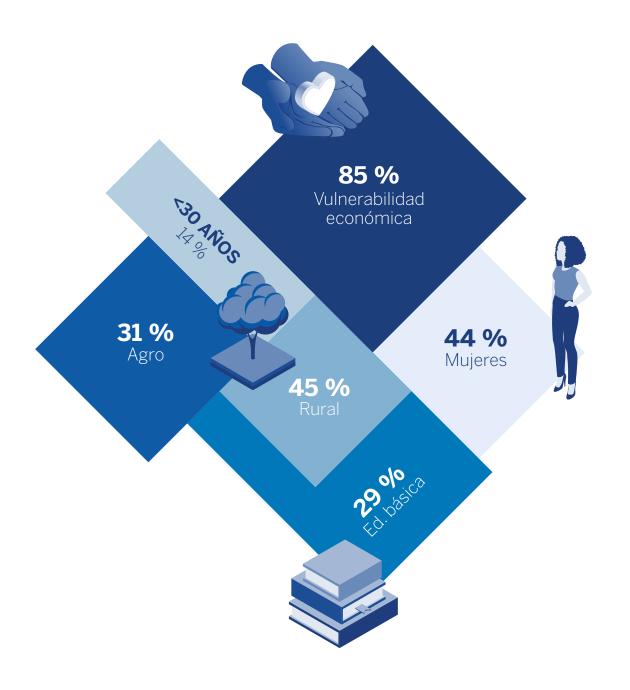
# El desempeño de los emprendedores en 2021

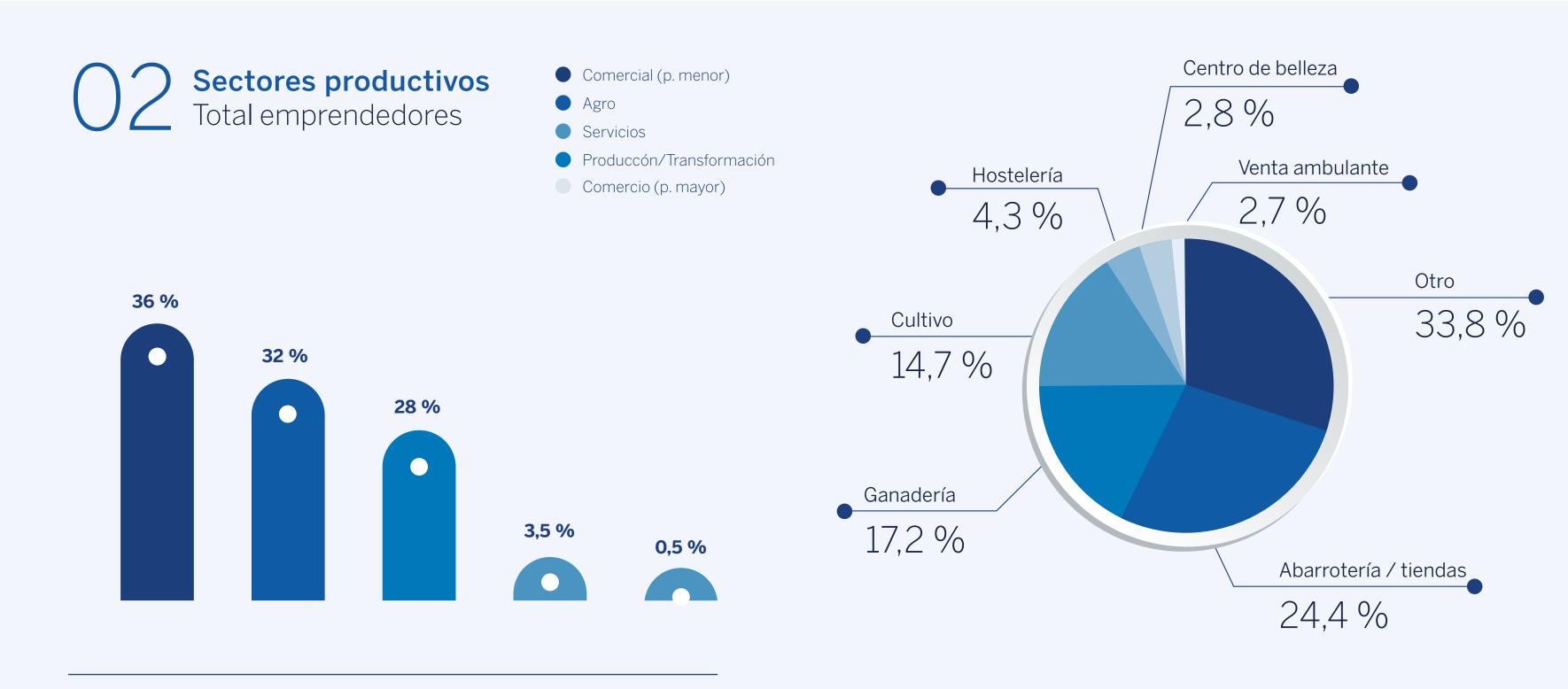
A cierre de año Microserfin contaba con 17.695 clientes de crédito, manteniendo en su cartera un perfil económico y social vulnerable.

Cabe destacar el compromiso de nuestra entidad por llevar los servicios financieros a las zonas más apartadas del país, por lo que nuestros clientes rurales son el 44 % del total. De hecho, entre los emprendedores que bancarizamos (entran al sistema financiero por primera vez), la mayoría (54 %) son de entornos rurales.

Desde nuestro ingreso en la Fundación Microfinanzas BBVA, en Microserfin hemos venido midiendo el desempeño de nuestros clientes, viendo cómo, empezando por un crédito productivo, logran generar un impacto positivo en la sociedad.

Clientes de crédito vigentes a 31.12.21



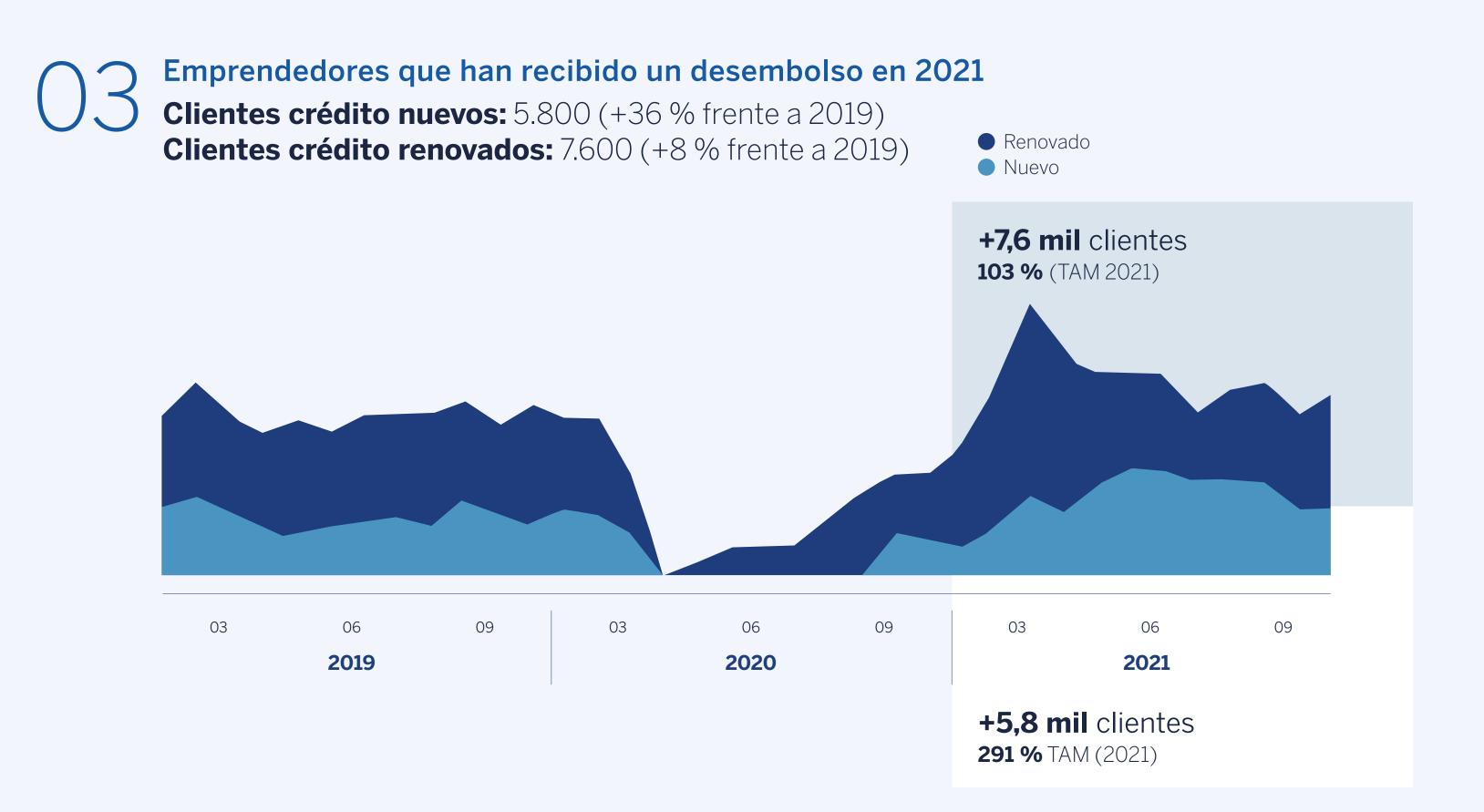


Clientes de crédito vigentes a 31.12.21.

Durante el periodo 2020 se produjo una profunda contracción económica que afectó de forma directa las colocaciones que pudiera realizar la entidad. Ya en 2021 Microserfin retomó su actividad, atendiendo a más de 13 mil personas, de las cuales 7.6 mil eran renovaciones (6 % respecto a 2019) y 5.800 clientes nuevos (37 % respecto a 2019).

Entre los nuevos emprendedores, el 56 % (3.304 personas) accedió por primera vez al sector financiero formal, siendo bancarizados. Esto implica que desde 2021 van a poder crear un valor intangible en el sector en provecho de sus necesidades, tal y como se explica en la memoria anual de 2019.

Por otro lado, segmentar a los clientes según su renta (el excedente que el negocio genera para cada miembro del hogar) y agruparlos en relación a las canastas básicas de alimentos (línea de pobreza nacional) nos permite mantener nuestros altos estándares sociales. Realizamos así un seguimiento pormenorizado del cliente para generar palancas de acción focalizadas.



De los nuevos emprendedores, el 56 % fue bancarizado en 2021, accediendo por vez primera al sector financiero formal

Aquellos emprendedores cuyos negocios no alcanzan a adquirir una canasta básica para cada miembro del hogar se consideran extremadamente pobres. Los que la pueden comprar, además de otros bienes y servicios, se consideran económicamente pobres. En Panamá, la línea de pobreza asciende a USD 113 en zonas rurales y a USD 152 en zonas urbanas.



# Precio de la canasta básica

Línea de pobreza

USD 62 en las zonas rurales yUSD 74 en las zonas urbanas (ext. pobres)

Ingresos mínimos mensuales para adquirir alimentos básicos y otros bienes y servicios:

USD 113 en zonas rurales y USD 152 en zonas urbanas (pobres)

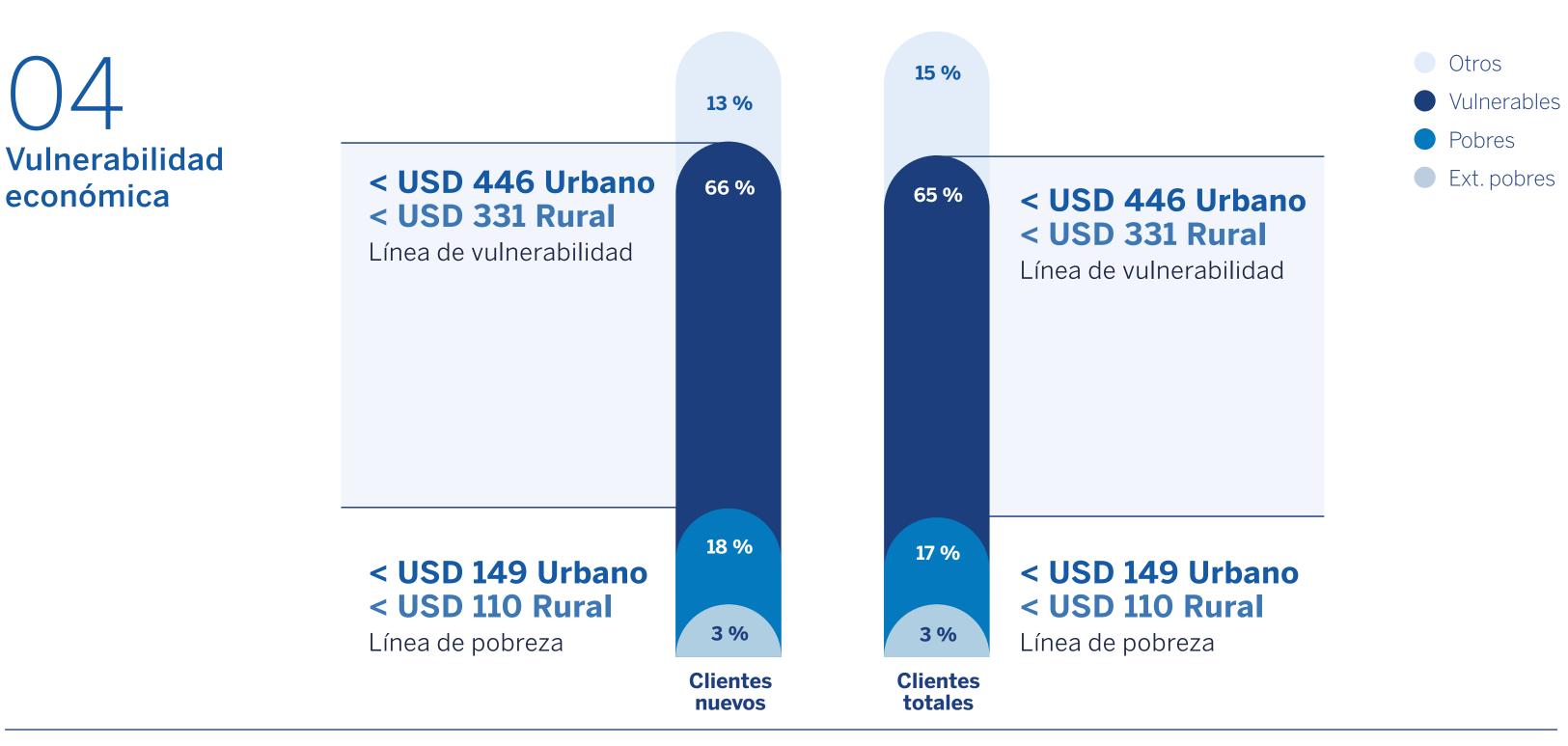


En 2021, el 87 % de las personas que consiguieron un crédito por primera vez se encontraba en vulnerabilidad económica según los ingresos de su negocio

En 2021 el 87 % de las personas que ingresaron por primera vez en Microserfin a través de un crédito se encontraban en situación de vulnerabilidad económica respecto a los ingresos que generaba su negocio:

/Un 21 % estaba en situación de pobreza (generaba menos de USD 149 mensuales por cada miembro del hogar).

/El 66 % era vulnerable, es decir, se trataba de emprendedores con una renta menor de tres veces la línea de pobreza y con una alta probabilidad de caer en la pobreza (por debajo de los USD 446 mensuales por miembro del hogar).



De acuerdo con las líneas de pobreza oficiales del Ministerio de Economía y Finanzas (MeF) que diferencian el entorno rural y el urbano, se considera como segmento vulnerable al formado por clientes cuyo excedente per cápita (estimado a partir del excedente del negocio, dividido entre el tamaño del hogar) se encuentra sobre la línea de pobreza, pero por debajo del umbral que se obtiene al multiplicar por 3 la cifra atribuida a dicha línea.

Entre los nuevos emprendedores se observa una mayor vulnerabilidad económica como consecuencia de la pandemia

## Los emprendedores vulnerables a los que servimos

Durante los últimos 3 años, los emprendedores nuevos siguen manteniendo un perfil económico y social vulnerable. De hecho, entre los nuevos emprendedores atendidos se observa una mayor vulnerabilidad económica como consecuencia de la pandemia, estando un 87 % en situación de vulnerabilidad (frente a un 85 % en 2020).

Un ejemplo tipo es el caso de María\*, una de las más de 2.600 emprendedoras atendidas en 2021 (el 45 % de los nuevos clientes son mujeres) que solo contaba con educación pri-

maria a lo sumo (21 % de los nuevos clientes solo han recibido educación primaria). A sus 29 años (el 27 % de los clientes nuevos son jóvenes) encontró un aliado en nuestra entidad, manteniendo el crecimiento de su negocio lejos de prestamistas informales y con un desembolso medio de USD 1.610.

Esta confianza y apoyo le ha permitido abastecer su negocio "tienda" (3 de cada 10 nuevos emprendedores tienen una tienda) y continuar creciendo. Este tipo de actividad forma parte del sector de comercio al por me-

nor, el más representativo (42 % de los clientes nuevos son comerciantes). De hecho, en 2021 se atendió a un perfil más joven, urbano y con mayor nivel educativo que se dedicaba al comercio al por menor a expensas del agropecuario.

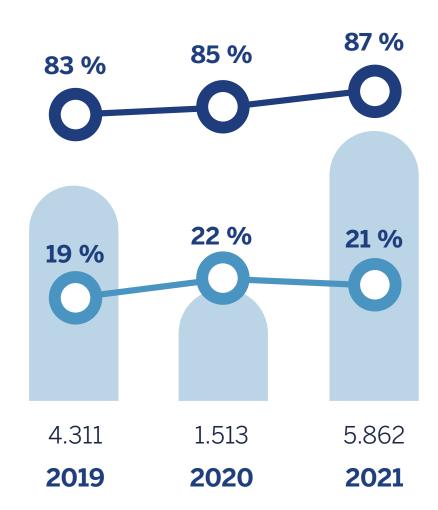
En el momento en que María\* entró en la entidad, la renta que generaba su actividad productiva era de USD 105 mensuales para cada miembro de su hogar (ver gráfico 6), algo menos de USD 3,5 diarios, lo que, según cálculos, le permitía cubrir una canasta básica completa.

<sup>\*</sup> Cliente tipo. No corresponde a personas reales y cualquier parecido es pura casualidad.

## Nuevos emprendedores atendidos Nuevos clientes de crédito, por año de entrada

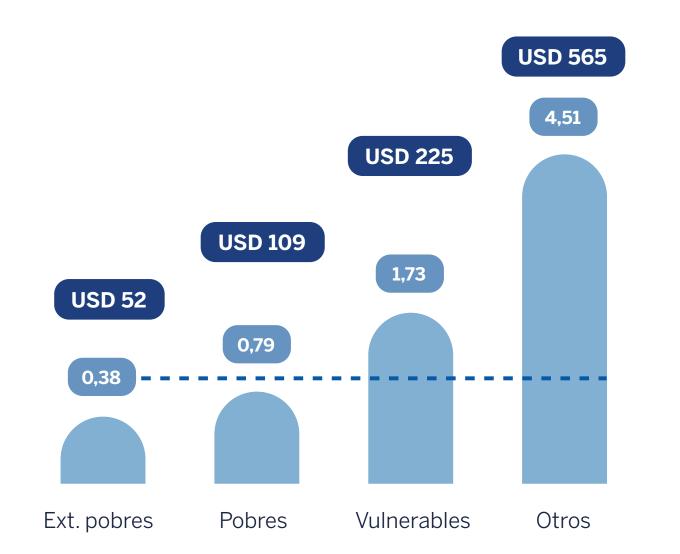
Nº clientes bancarizados: 56 %

VulnerabilidadPobrezaNuevos clientes por cohorte



## Renta de clientes nuevos Nuevos clientes de crédito

- Renta/Línea de pobreza
- Línea de pobreza (índice = 1)
- Renta promedio USD (excedente per cápita)



Temprendedores bancarizados
Nuevos clientes de crédito que entran al sistema financiero formal por vez primera



89 % En vulnerabilidad

54 % **Purales** 

Rurales

3.304
Bancarizados
56 % clientes nuevos

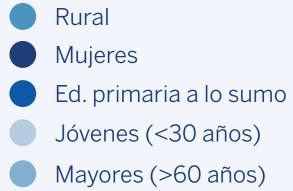
57 % Mujeres

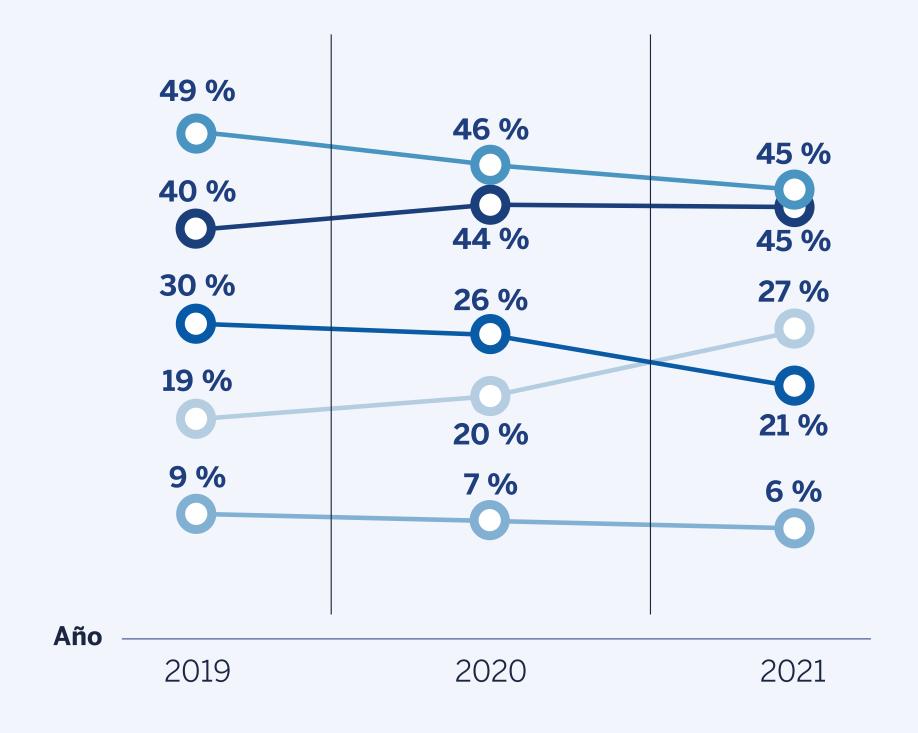
23 % Ed. básica

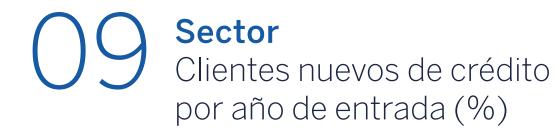
Considera la entrada de clientes durante el año (sin créditos anteriores), en adelante "clientes nuevos". Vulnerabilidad es el porcentaje de clientes con ingresos por debajo de 3 veces la línea de pobreza oficial del país. Clientes bancarizados son aquellos que no han contratado antes productos financieros con entidades financieras formales.

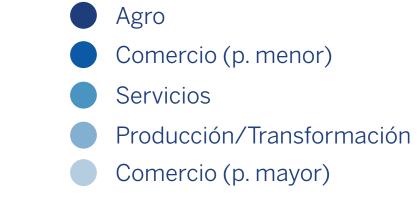
Renta que generan los clientes nuevos, entendiendo como excedente del negocio sobre el tamaño del hogar en cada uno de los segmentos. Comprende valor absoluto y relativo a la línea de pobreza.

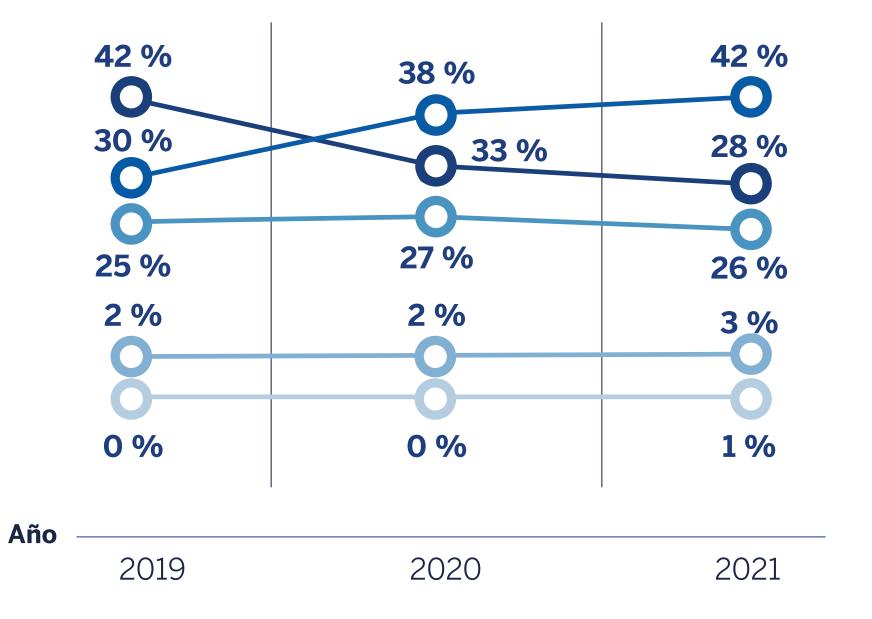
## Vulnerabilidad social Clientes nuevos por año de entrada (%)











#### Desarrollo de sus negocios

## El desempeño de nuestros emprendedores

Constituir, mantener y hacer crecer una actividad productiva es un reto, especialmente cuando se trata de emprendedores vulnerables, ya que tienen dificultades para acceder a capital para invertir en sus negocios y están muy expuestos a imprevistos e incertidumbres. Los clientes de Microserfin se dedican principalmente a tres sectores de actividad: agropecuario (32 % del total), concentrados principalmente en áreas rurales; comercio al por menor (36 %) y servicios (28 %), que se encuentran mayoritariamente en áreas urbanas.

Un ejemplo de un emprendedor de mayor antigüedad es José\*, que comenzó su actividad en 2015 con un pequeño cultivo de papas, ya que viene de una familia de agricultores.

Fue en 2017, con su negocio en pleno crecimiento, cuando decidió apalancar su cultivo a través de un crédito, pero no tenía a nadie dispuesto a presentarse como avalista y su patrimonio aún no estaba lo suficientemente consolidado para usarlo como garantía.

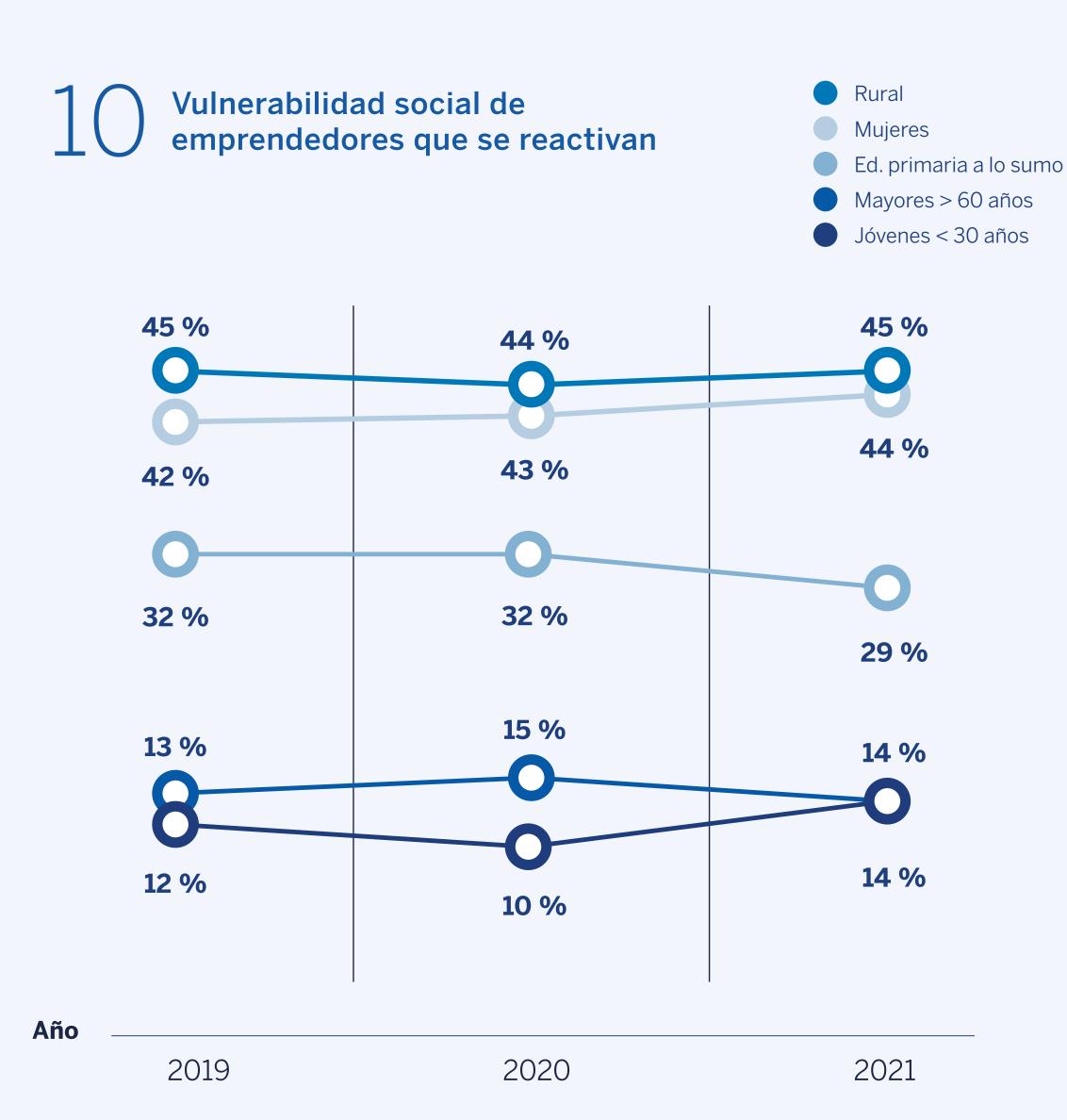
Es entonces cuando conoce a Juan, un asesor de Microserfin, que le habla de los beneficios que puede obtener en la entidad.

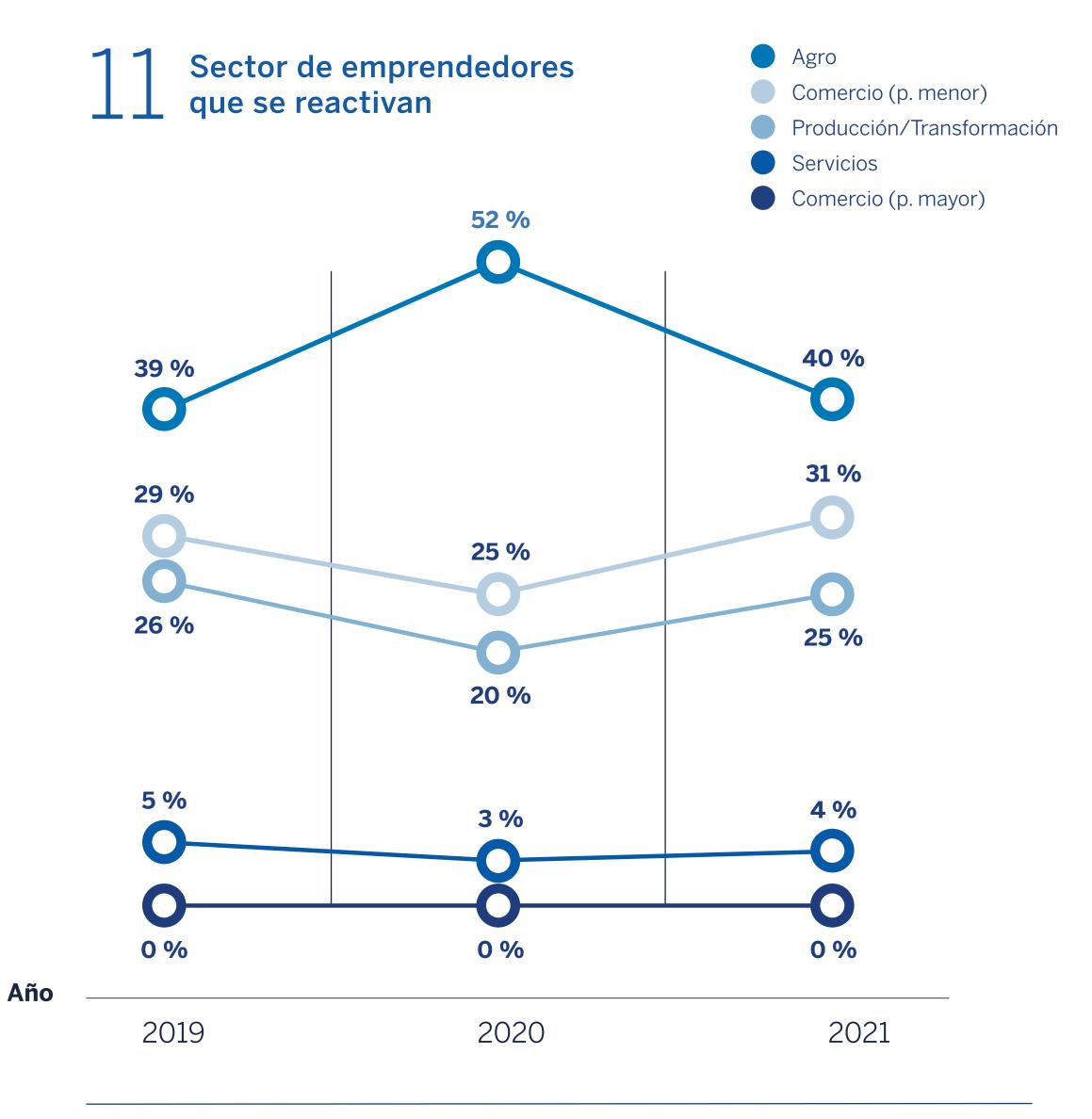
Cabe destacar que el perfil de emprendedor que más se reactiva tras la pandemia es joven, con un crédito medio de USD 1.736 (2 % superior a 2019) y que se dedica al comercio al por menor y a la producción/transformación.

Los clientes de Microserfin se dedican principalmente al sector agropecuario (32 %), comercio al por menor (36 %) y servicios (28 %)



<sup>\*</sup> Cliente tipo. No corresponde a personas reales y cualquier parecido es pura casualidad.





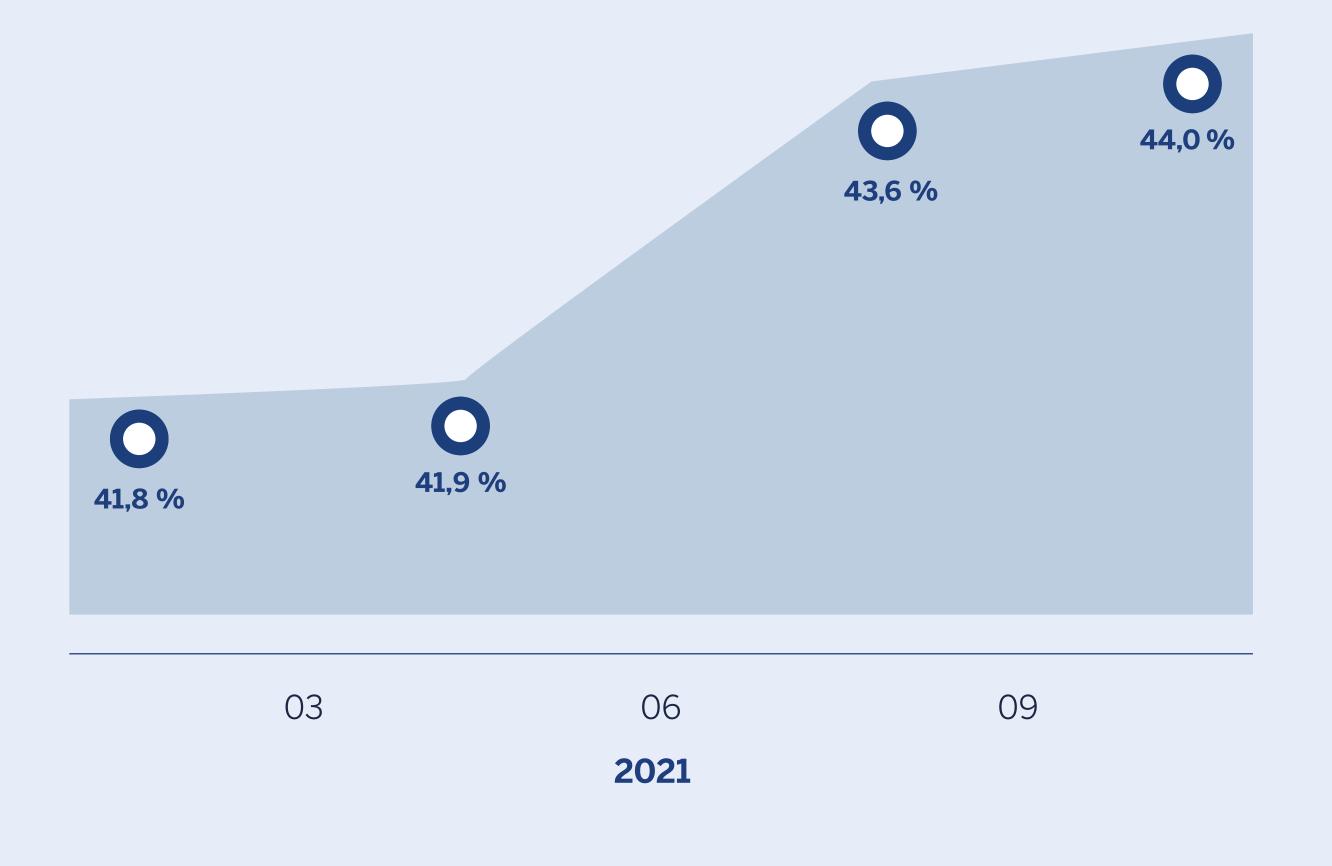
El sector agropecuario –como donde trabaja José\*– no ha visto un impacto tan significativo provocado por el cierre de la economía (ver Informe 2020) como otros sectores productivos. No obstante, ante la caída generalizada de la demanda agregada y los efectos climáticos adversos de principios del año, decidió diversificar su negocio hacia nuevos cultivos, por lo que solicitó un crédito a principios de 2021, siendo uno de los 3.100 agricultores que accedieron a él.

Así, cuatro de cada diez clientes que renovaron un crédito en 2021 han mejorado su renta respecto a la línea de pobreza.

Cuatro de cada diez clientes que renovaron un crédito en 2021 han mejorado su renta respecto a la línea de pobreza

Recuperación del crecimiento

Mejora de la renta relativa de emprendedores que se reactivan



<sup>\*</sup> Cliente tipo. No corresponde a personas reales y cualquier parecido es pura casualidad.

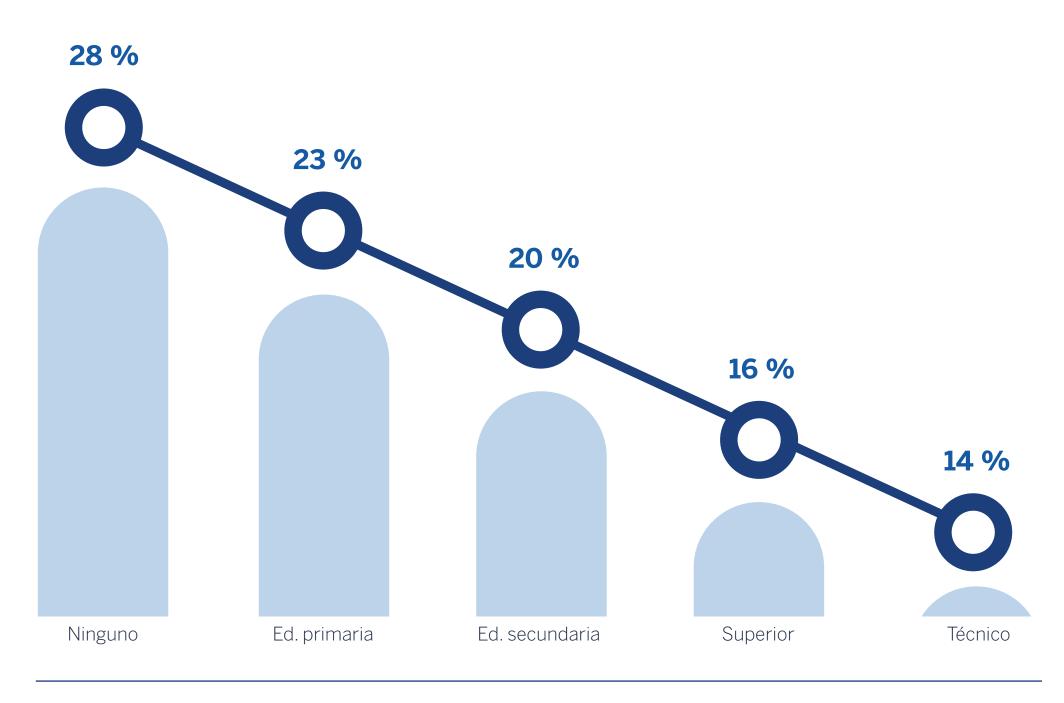
Otro de los servicios con los que cuenta la entidad son sus programas de educación financiera, que a lo largo de 2021 beneficiaron a 15.437 emprendedores, de los cuales un 48 % eran mujeres.

La educación es fundamental para el desarrollo integral de los individuos. De hecho, se observa que las tasas más altas de pobreza monetaria las tienen aquellos emprendedores que, a lo sumo, solo cuentan con educación primaria. Estos acceden a actividades agrícolas o de pequeño comercio y, a medida que el nivel educativo aumenta, acceden a otro tipo actividades, a veces más rentables, como el sector servicios.

Nueve de cada diez clientes nuevos con educación primaria, a lo sumo, se encuentran en vulnerabilidad económica.

A lo largo de 2021, los programas de educación financiera beneficiaron a 15.437 emprendedores, de los cuales un 48 % eran mujeres

# Clientes en la pobreza, por nivel educativo Total clientes



Clientes clasificados como extremadamente pobres y pobres en 2021.

#### Impacto indirecto

En muchos casos, nuestros emprendedores necesitan trabajar desde sus viviendas para poder conciliar su trabajo con la crianza y el cuidado de sus hijos y de su familia. Si consideramos todos los miembros que viven en las viviendas de los clientes, en 2021, gracias a un crédito, logramos un impacto positivo en la vida de cerca de 45.000 personas.

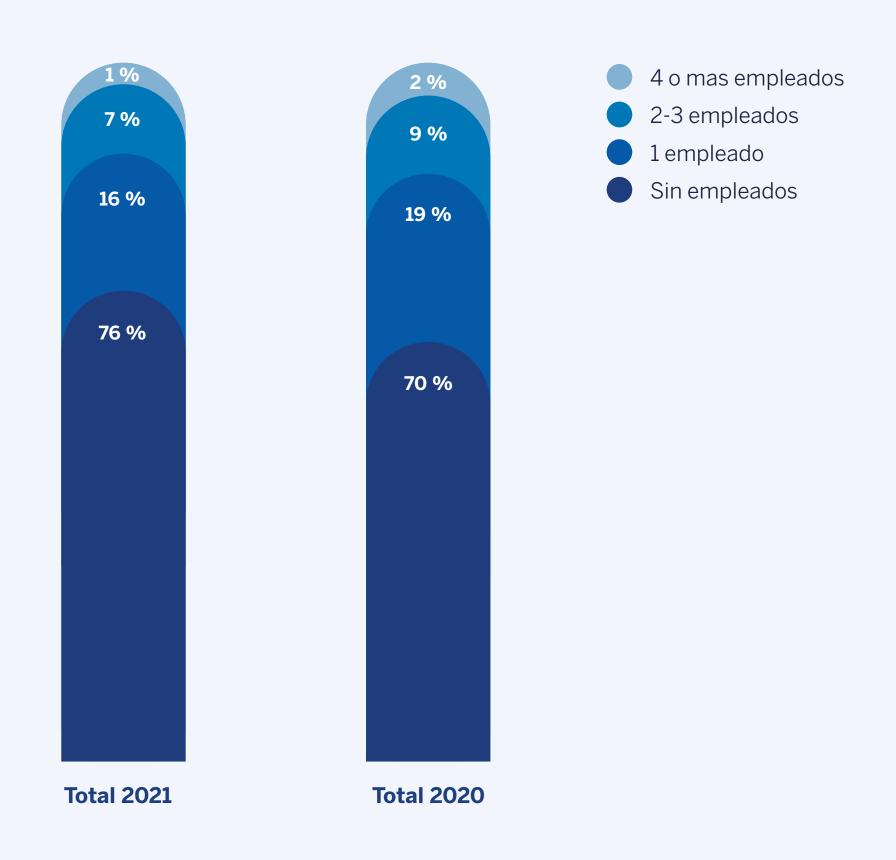
Otro efecto multiplicador del crecimiento de las microempresas en sus comunidades es la generación de puestos de empleo: un 24 % de los emprendedores contrata, al menos, una persona de su comunidad. En total hay 7.320 personas contratadas, reflejo de aquellos negocios que han conseguido mantenerse a flote a pesar de la pandemia (en 2020, un 30 % de los emprendedores contrataba a un empleado).

Este desarrollo indirecto (sobre su negocio o familia) permea todas las capas de su entorno, generando riqueza y bienestar a través del empleo.

Gracias a los créditos, Microserfin logró causar un impacto positivo en la vida de casi 45.000 personas en 2021

# Personas contratadas por los emprendedores clientes totales (%)

Porcentaje de hogares



Considera los empleados del negocio, para clientes vigentes a 31.12.2021 y 31.12.2020.

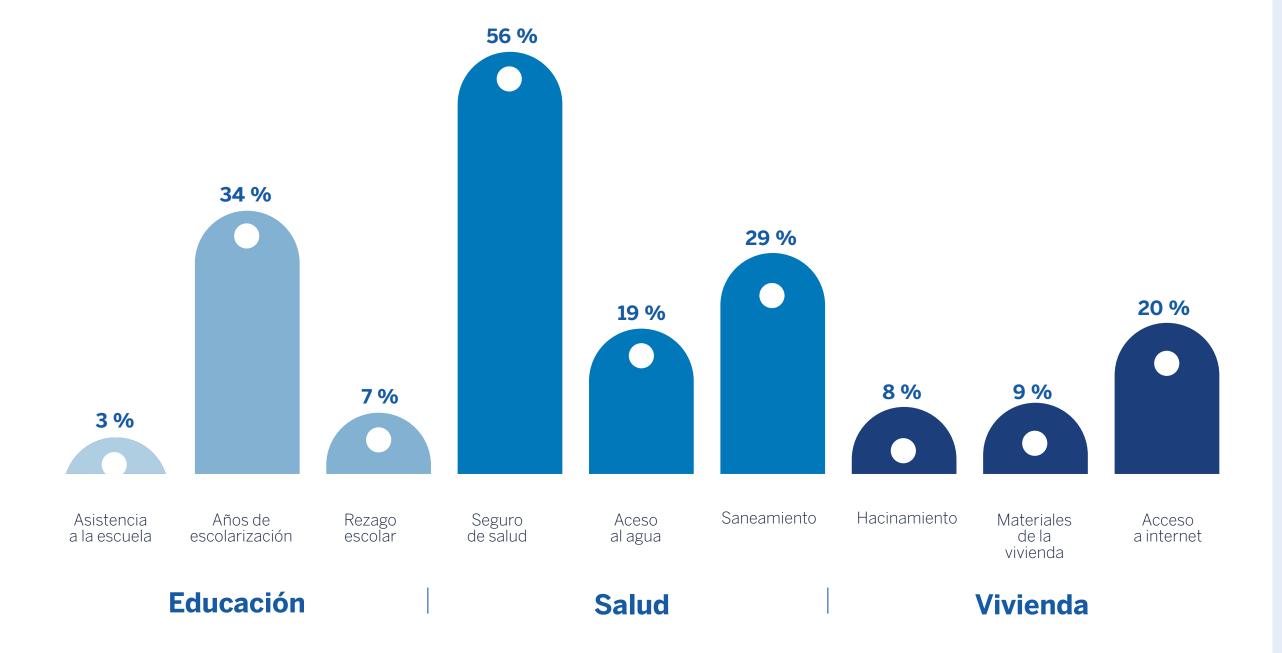
## Conocer al hogar en sus múltiples dimensiones

Profundizar en el bienestar de los hogares evaluando las carencias a las que se enfrentan. Para ello, se ha creado un índice interno de pobreza multidimensional interno

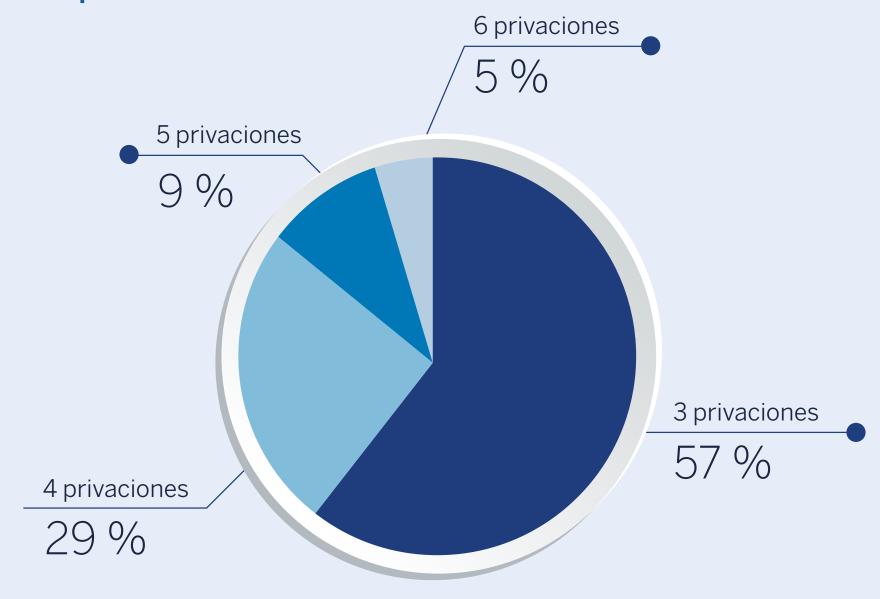
#### Carencias

#### Incidencias de las privaciones

Porcentaje de hogares privados



## Distribución de la intensidad de la pobreza



#### Índice interno de pobreza multidimensional

IIPM - MS, Incidencia e intensidad



Índice	Valor
IIPM-MS	0,117
Incidencia (H, %)	29,0
Intensidad (A, %)	40,02

# La necesidad de una visión multidimensional

Las personas que se encuentran en la pobreza generalmente la definen como una experiencia de privaciones simultáneas, en lugar de una mera falta de ingresos. Los Índices de Pobreza Multidimensional (IPM), basados en la metodología Alkire-Foster, pueden proporcionar un conocimiento más amplio de la naturaleza de la pobreza que las medidas unidimensionales monetarias. Un IPM revela quién es pobre y de qué modo lo es, aportando información relevante para identificar qué personas se encuentran en la pobreza, así como los problemas que los mantienen en ella. En 2017, el gobierno de

Panamá puso en marcha el IPM nacional.

Este informe presenta una valoración de la pobreza multidimensional entre los clientes de Microserfin y sus familias, basada en IIPM-Microserfin (IIPM-MS), una medida especialmente diseñada para este propósito. El IIPM-MS consiste en nueve indicadores agrupados en tres dimensiones: Educación, Salud y Vivienda. Aunque difiere del IPM nacional de Panamá, esta medida identifica temas y problemas similares¹.

<sup>&</sup>lt;sup>1</sup> El IPM nacional tiene 17 indicadores agrupados en cinco dimensiones. La mayoría de los indicadores del IIPM-MS también están incluidos en el IPM nacional de Panamá, aunque sus límites de privación son ligeramente distintos. El gobierno de Panamá publicó el porcentaje de hogares pobres y con privaciones en cada uno de los indicadores. No obstante, dado que las definiciones de privación y pobreza son diferentes, no es posible comparar los niveles de privación de los clientes de Microserfin con las cifras nacionales.



## Niveles de privación

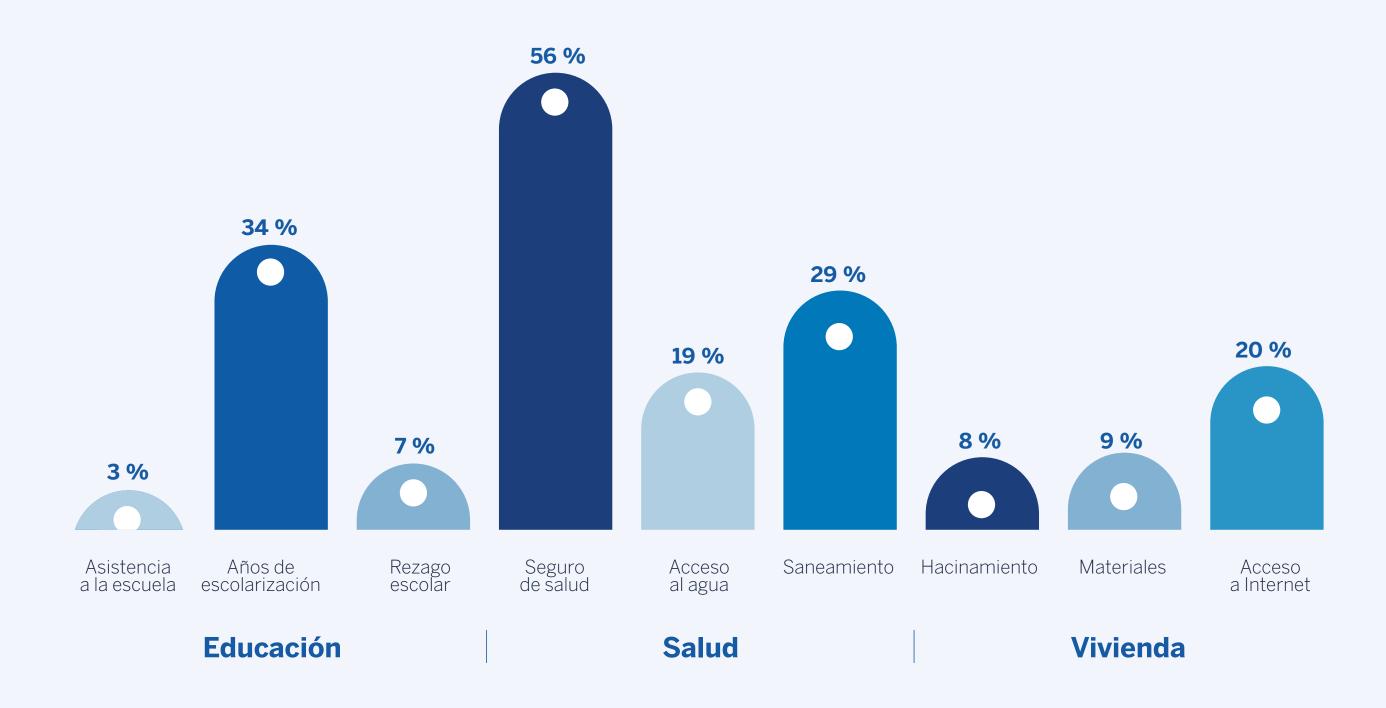
El primer paso para construir el IIPM-MS es medir el porcentaje de clientes que vive en un hogar con carencias en cada uno de los indicadores. Las carencias más comunes entre los clientes son el seguro de salud, los años de escolarización, las instalaciones de saneamiento y el acceso a Internet. Por otro lado, hay pocos clientes con carencias relacionadas con la asistencia a la escuela<sup>2</sup>.

Las carencias más comunes entre los clientes de Microserfin son el seguro de salud, los años de escolarización, el saneamiento y el acceso a Internet

una correlación positiva, el coeficiente de correlación es, en la mayoría de los casos, inferior al 0,15.

<sup>2</sup> También hemos examinado la correlación entre los distintos indicadores de carencias. Aunque la mayoría de ellos tiene

### Incidencia de las carencias Porcentaje de hogares privados

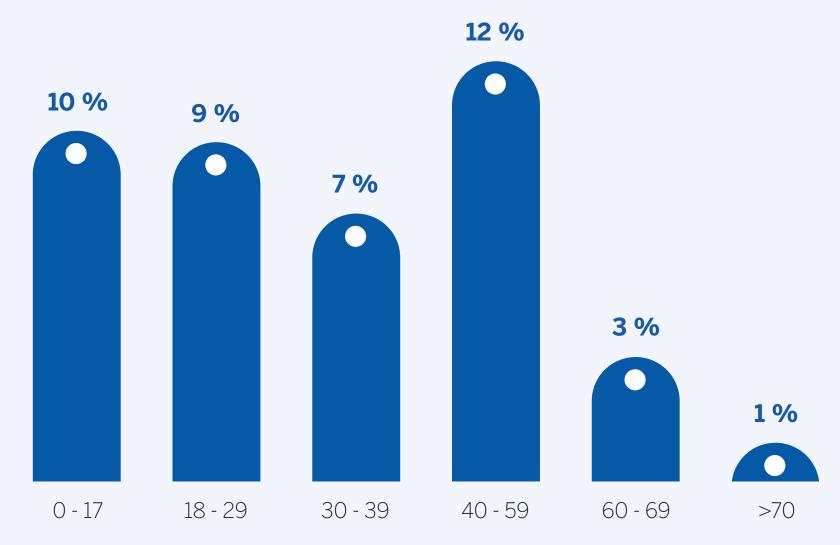


Más de la mitad de los clientes de la muestra vive en un hogar donde al menos una persona carece de seguro de salud. Casi la mitad de los individuos sin seguro de salud son niños y jóvenes adultos.



## Porcentaje de la población sin seguro de salud, por grupos de edad

Porcentaje de personas con carencias



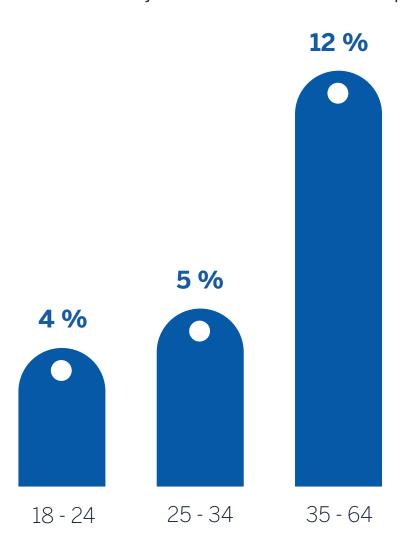
#### Años de escolarización

Uno de cada cinco adultos entre los 18 y los 64 años<sup>3</sup> no completó el número mínimo de años de escolarización exigido para su grupo de edad. Más de la mitad de los adultos con esta carencia tiene 35 años o más. Los individuos en este grupo de edad tienen, en promedio, 2,1 años de escolaridad, lo que corresponde a menos de la mitad de los 6 años mínimos exigidos para este grupo de edad.



#### Porcentaje de adultos con carencias en años de escolarización por grupos de edad

Porcentaje de adultos con privaciones



<sup>&</sup>lt;sup>3</sup> Los adultos de 65 años o más no son elegibles para el indicador de años de escolarización.

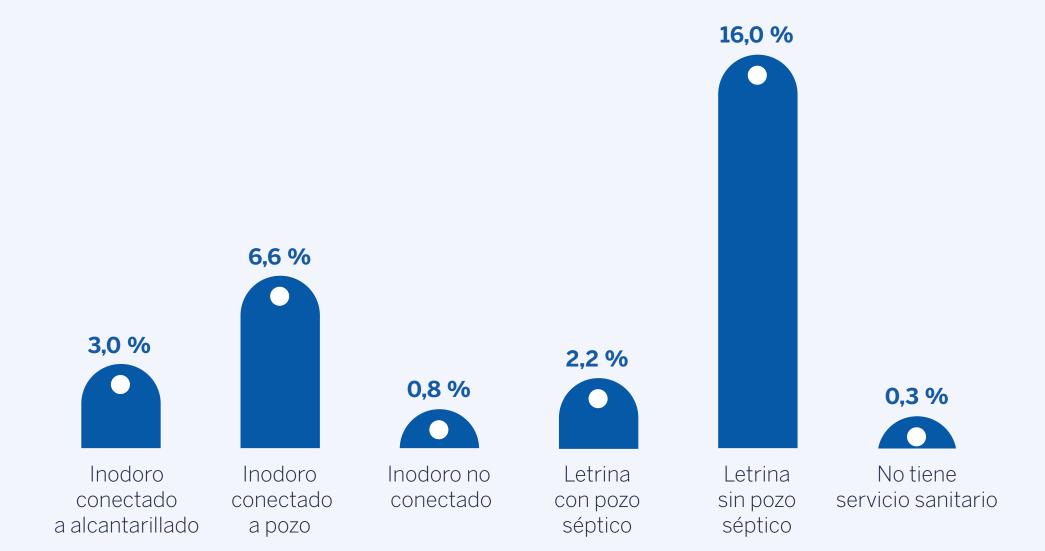
#### Saneamiento

Cerca del 30 % de los clientes vive en un hogar sin saneamiento adecuado. El 16 % de los clientes todavía utiliza letrinas sin pozo séptico.



# Porcentaje de hogares con carencias en saneamiento, por tipo de instalación sanitaria

Porcentaje de hogares



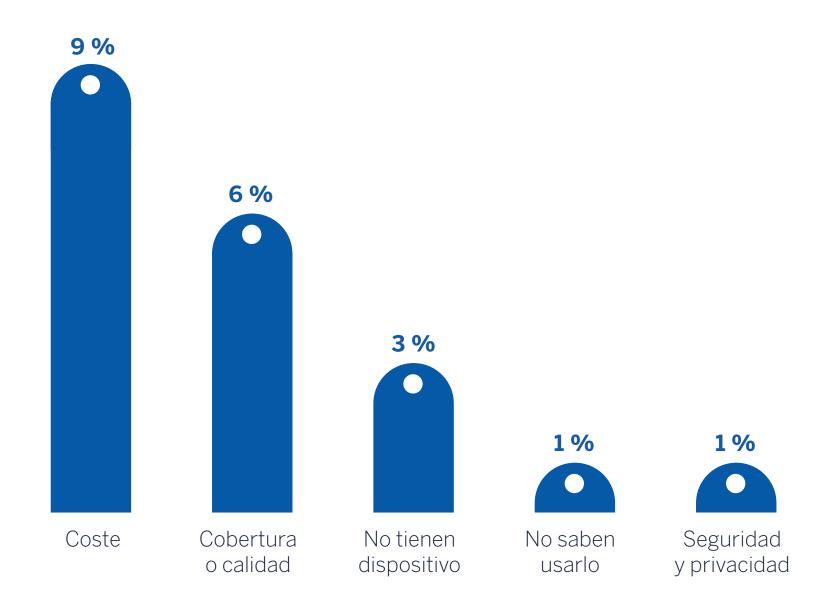
#### Acceso a Internet

Uno de cada cinco clientes de la muestra no tiene acceso a Internet porque no lo considera necesario. El 9 % de los clientes no tiene acceso a Internet por su elevado precio.



## Motivos por los que los hogares no tienen acceso a Internet

Porcentaje de hogares



El análisis de la incidencia de los indicadores de privación por sí solo no nos permite identificar a aquellos clientes que experimentan varias privaciones a la vez y que, por tanto, se encuentran en una situación más vulnerable. Para ello, pasamos a continuación al análisis del IIPM-MS.

#### IIPM-MS

La incidencia de la pobreza multidimensional entre los clientes de Microserfin es del 29 %. Podemos afirmar con una fiabilidad del 95 %, que la verdadera proporción de clientes que vive en un hogar en situación de pobreza multidimensional se sitúa entre el 24,3 % y el 33,7 %.

Los clientes que viven en situación de pobreza multidimensional experimentan, de media, carencias en el 40,2 % de los indicadores (lo que equivale a 3,6 de los 9 indicadores). El valor real de la intensidad de la pobreza se sitúa entre el 38,4 % y el 42 %, con una fiabilidad del 95 %.

El IIPM-MS tiene un valor de 0,117. Esto significa que los clientes de Microserfin experimentan el 11,7 % de las privaciones totales que se experimentarían si todos los clientes tuvieran carencias en todos los indicadores. El verdadero valor del IIPM-MS se sitúa entre 0,097 y 0,136, con un intervalo de confianza del 95 %.

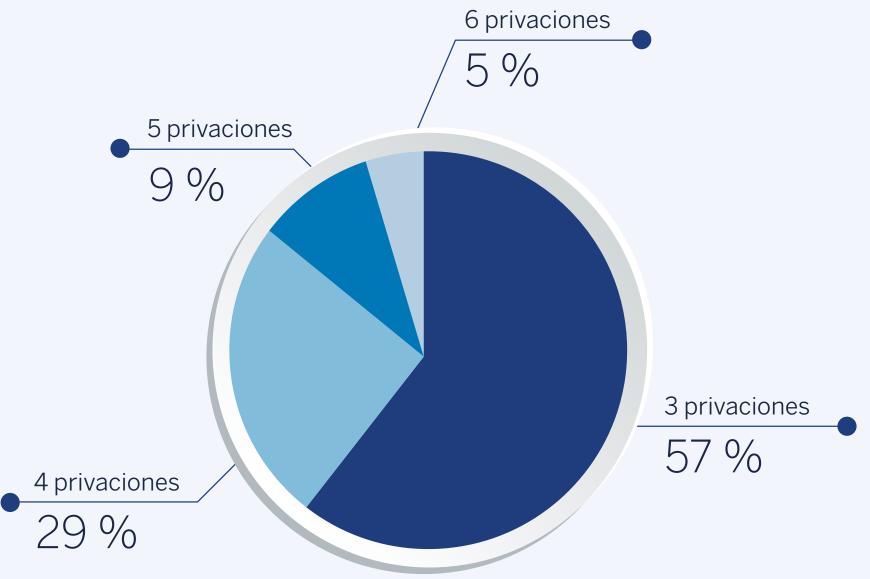
La buena noticia es que los clientes pobres padecen tres privaciones, lo cual significa que únicamente necesitan superar una de ellas para salir de la pobreza.

La incidencia de la pobreza multidimensional entre los clientes de Microserfin es del 29 %, y experimentan carencias en el 40,2 % de los indicadores

# 20 IIPM-MS, Incidencia e intensidad

Índice	Valor	Intervalo de confianza	(95 %)
IIPM-MS	0,117	0,097	0,136
Incidencia (H, %)	29,0	24,3	33,7
Intensidad (A, %)	40,02	38,4	42,0

21 Distribución de la intensidad de la pobreza



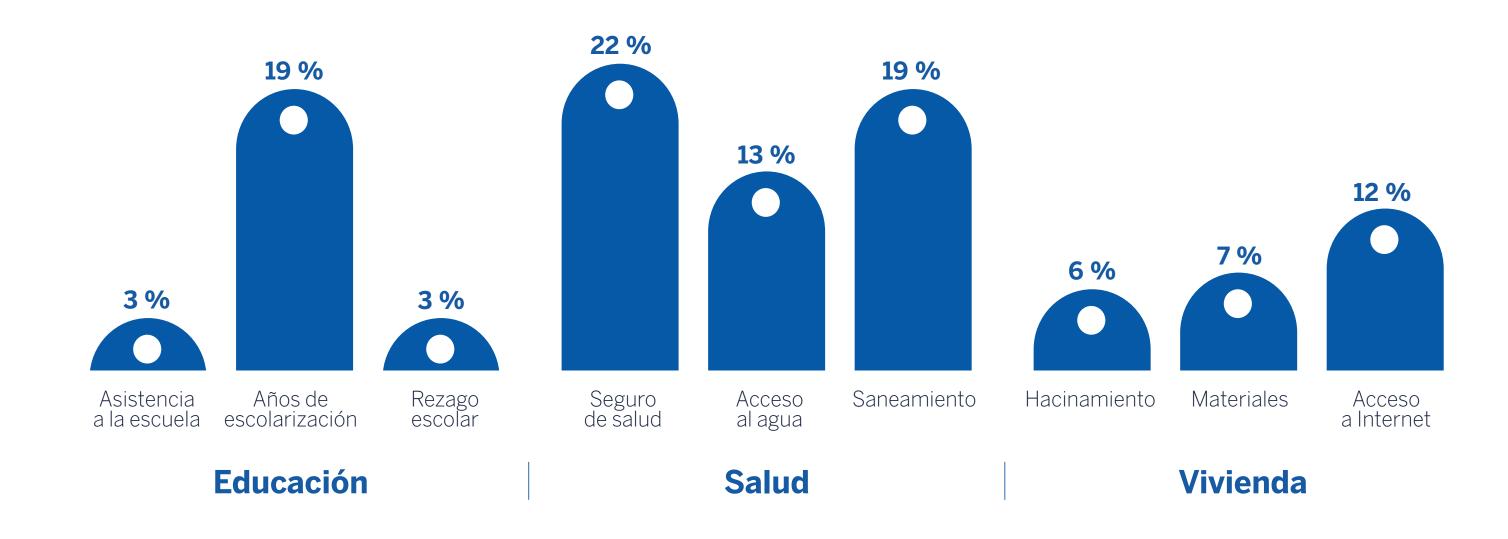
# Desglose de la pobreza por indicadores y características de los hogares

Al observar el perfil de las privaciones entre los clientes en situación de pobreza, vemos que el 22 % de los clientes de Microserfin es pobre y tiene carencias en el número de años de escolarización y en su saneamiento; y que el 13 % se encuentra en la pobreza y experimenta privaciones en su acceso al agua.

El 22 % de los clientes es pobre y con carencias en los años de escolarización y saneamiento, mientras que el 13 % de ellos además de ser pobres tiene privaciones en su acceso al agua

# 22

## Porcentaje de hogares pobres y con privaciones en cada indicador del IIPM-MS



La región Este es, con diferencia, la que mayor incidencia de la pobreza tiene: 57 %, mientras que en la región de Panamá es de un 19 %

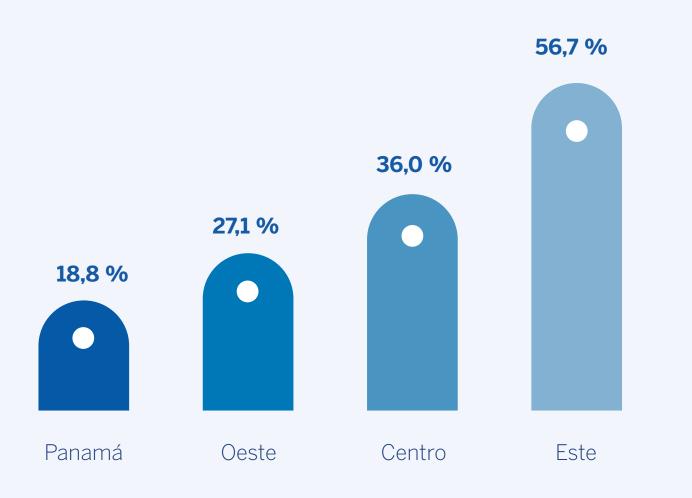
Al desglosar el análisis de la pobreza por regiones, los resultados sugieren que la región Este tiene la mayor incidencia de pobreza, con un 57 % de sus clientes viviendo en pobreza multidimensional, mientras que en Panamá esta proporción se reduce al 19 %.

# 23 IIPM-MS, Incidencia e intensidad por región

Índice	Localización de la oficina				
	Panamá	Oeste	Centro	Este	
IIPM-MS	0,070	0,112	0,147	0,230	
Incidencia (H, %)	18,8	27,1	36,0	56,7	
Intensidad (A, %)	37,4	41,3	40,9	40,5	
Tamaño de la muestra	117	129	86	30	
% de la muestra	32,3	35,6	23,8	8,3	

# 24 Incidencia de la pobreza multidimensional por región

Porcentaje de hogares en la pobreza



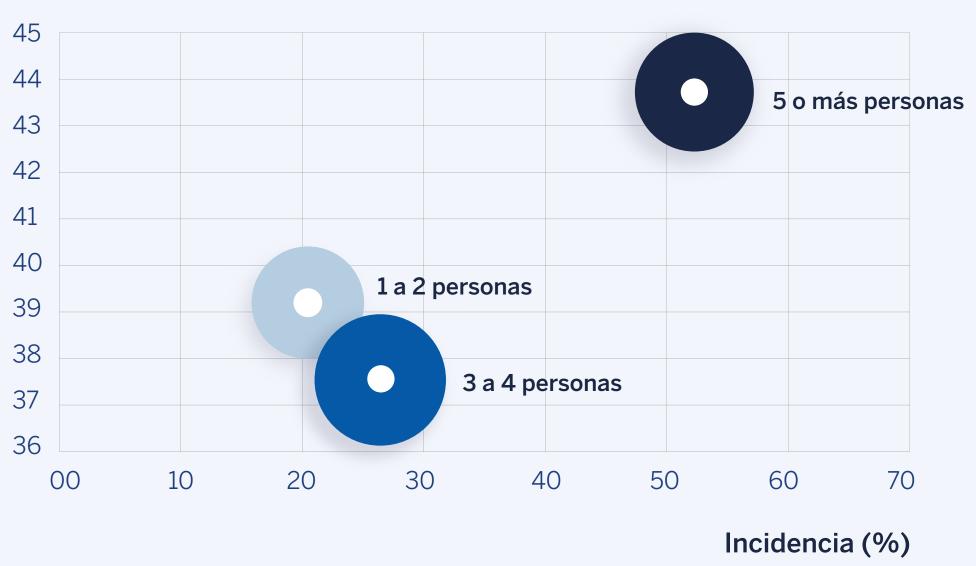
Finalmente, a mayor tamaño de hogar, mayor pobreza multidimensional, tanto en intensidad como en incidencia. El IIPM-MS es 2,5 veces más alto en aquellos hogares con cinco o más miembros que entre los hogares que tienen dos miembros como máximo (0,229 frente a. 0,084).

El mayor nivel de pobreza entre los hogares de mayor tamaño probablemente se deba a la mayor incidencia de carencias en todos los indicadores excepto en el de saneamiento. La diferencia es especialmente marcada en el caso de los indicadores años de escolarización, acceso al agua y seguro de salud.

El IIPM-MS es 2,5 veces mayor en hogares con cinco o más miembros que aquellos que solo tienen dos miembros como máximo

# 25 Incidencia e intensidad según el tamaño del hogar

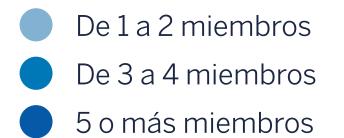
#### Intensidad (%)

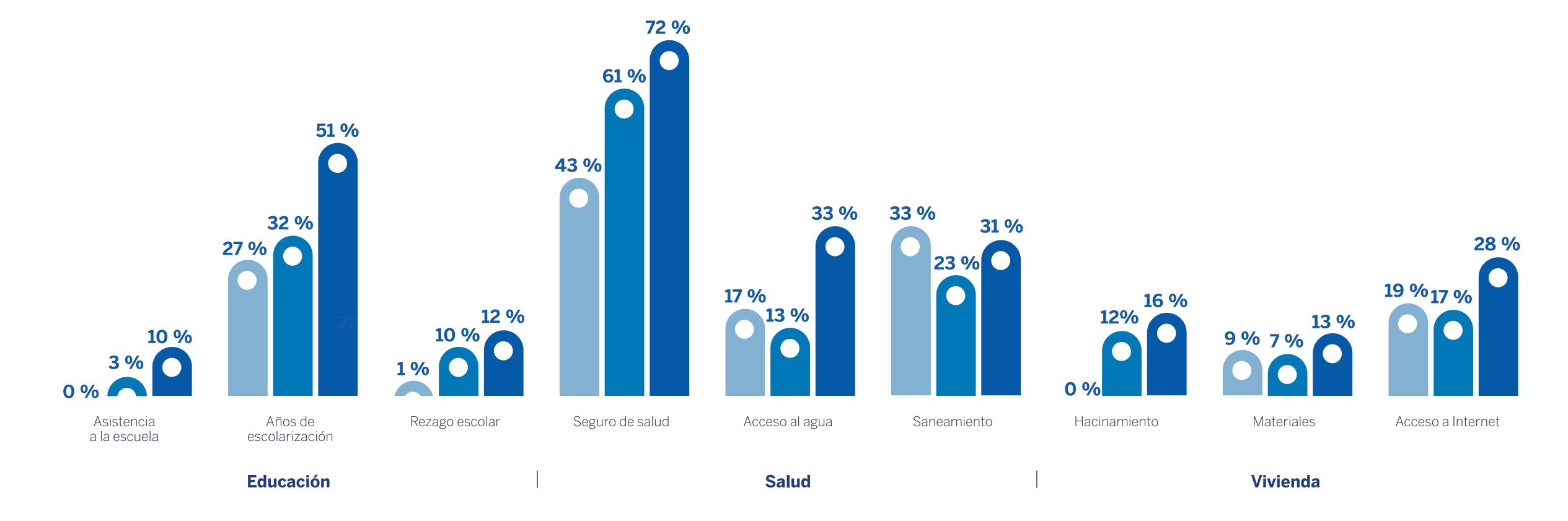


Nota: el tamaño de las esferas es proporcional al número de hogares en pobreza multidimensional en cada grupo.

# 26 Incidencia de privaciones según el tamaño del hogar

Porcentaje de hogares con privaciones







Los resultados muestran que los hogares en situación de pobreza multidimensional tienen una mayor probabilidad de contar con más personas, de tener hijos y de percibir menores ingresos del hogar per cápita<sup>4</sup> que los hogares no pobres.

# 27 Características de hogares pobres y no pobres

	Pobreza mul		
Variables	No pobre	Pobre	¿Diferentes?
Características del cliente			
Es mujer	47 %	45 %	
Edad	46	45	
Características del hogar			
Número de miembros	2,8	4,0	***
Con niños	36 %	54 %	***
Con niños en edad escolar	31 %	46 %	***
Número de niños	0,6	1,2	***
Con personas mayores (edad >64)	18 %	15 %	
Localizado en área urbana	57 %	54 %	
Ingresos per cápita (B/.)	482	297	***

<sup>\*\*\*</sup>Nota: Se comparan los hogares que están dentro y fuera de la pobreza. Para cada característica, la tabla facilita la media entre los hogares pobres y los no pobres, e informa sobre si la diferencia entre ambos es estadísticamente significativa al 10 %, 5 % o 1 %.

<sup>&</sup>lt;sup>4</sup> Los ingresos están expresados en la moneda local. La renta per cápita se ha estimado dividiendo la renta media mensual declarada por el cliente –en los últimos tres meses– por el número de miembros adultos equivalentes del hogar. El número de miembros adultos equivalentes del hogar se ha calculado según la escala modificada de la OCDE. Esta escala asigna el valor 1 al primer miembro del hogar, 0,5 a cada miembro adulto adicional y 0,3 a cada niño.

## Pobreza multidimensional y pobreza monetaria

A falta de información objetiva sobre la situación de pobreza monetaria de los clientes, desarrollamos dos aproximaciones. Una basada en los ingresos del negocio declarados por el cliente, a la que nos referiremos como "pobreza monetaria"; y otra basada en la percepción del cliente sobre si los ingresos del hogar son suficientes para satisfacer las necesidades básicas de su hogar, a la que denominaremos "pobreza subjetiva". A continuación, definimos los principales conceptos relacionados con la pobreza monetaria utilizados en esta sección.



# 28 Incidencia de la pobreza basada en distintas medidas

	Porcentaje de hogares pobres	Tamaño de la muestra		
Pobreza multidimensional	29 %	362		
Pobreza monetaria	16,8 %	309		
Pobreza subjetiva	84 %	362		
Vulnerabilidad subjetiva	4,7 %	362		

#### Pobreza monetaria

La Fundación Microcréditos BBVA (FMBBVA) clasifica a sus clientes como extremadamente pobres, pobres, vulnerables u otros, basándose en los ingresos declarados de su negocio y en la línea de pobreza nacional. En este estudio se ha considerado que un cliente era monetariamente pobre si la FMBBVA lo clasificaba como pobre o extremadamente pobre. Para reducir el sesgo resultante de la definición de pobreza basada en los ingresos del negocio del cliente, y no en los ingresos del hogar, esta variable no se ha definido para aquellos clientes que declararon que los ingresos de su negocio representaban menos del 50 % de los ingresos del hogar. Por lo tanto, el análisis de la pobreza monetaria debería interpretarse con precaución, ya que podría no ser representativo de toda la muestra de clientes<sup>5</sup>.

#### Pobreza subjetiva

Se ha considerado que un cliente era subjetivamente pobre si declaraba unos ingresos familiares inferiores a los que manifestaba que necesitaba su hogar para hacer frente a sus necesidades básicas<sup>6</sup>.

#### Brecha de pobreza subjetiva

Es el valor absoluto de la brecha normalizada entre los ingresos declarados del hogar y aquellos manifestados como necesarios para satisfacer las necesidades básicas [(ingresos del hogar - ingresos necesarios) / ingresos necesarios]. Esta variable solo se ha definido para los clientes en situación de pobreza subjetiva.

#### Vulnerabilidad subjetiva

Hemos considerado que un cliente era subjetivamente vulnerable si informaba de que los ingresos de su hogar eran superiores a los necesarios para satisfacer sus necesidades básicas, pero inferiores a los necesarios para que su hogar pudiera hacer frente a gastos imprevistos (por ejemplo, la reparación del coche, una nevera nueva, etc.)<sup>7</sup>.

Los resultados sugieren que el 17 % de los clientes de Microserfin vive en situación de pobreza monetaria, mientras que el 84 % de ellos se considera a sí mismo como pobre monetario. Entre este último grupo, la brecha de pobreza subjetiva es del 36 %.

<sup>&</sup>lt;sup>5</sup> Si los clientes cuyos ingresos del negocio representan menos del 50 % de los ingresos del hogar son diferentes de los clientes cuyos ingresos del negocio representan al menos el 50 % de los ingresos del hogar, las estadísticas de pobreza monetaria reportadas aquí estarán sesgadas. Como referencia, la proporción de clientes cuyos ingresos empresariales representan menos del 50 % de los ingresos del hogar es un 15 % para Microserfin.

<sup>Esta variable se ha calculado comparando las respuestas de los clientes a las preguntas:
"En los últimos tres meses, ¿podría decir cuál fue el ingreso mensual de su hogar?", y</sup> 

<sup>- &</sup>quot;¿Cuál considera que debería ser el nivel de ingresos mensual de su hogar para satisfacer las necesidades básicas?".

<sup>&</sup>lt;sup>7</sup> Esta variable se ha calculado comparando las respuestas de los clientes a las preguntas:
- "En los últimos tres meses, ¿podría decir cuál fue el ingreso mensual de su hogar?", y

<sup>- &</sup>quot;¿Cuál considera que sería el nivel de ingresos mensuales de su hogar con el que se sentiría "tranquilo/a"?"

# ¿Cómo reducir la pobreza multidimensional?

Con el fin de valorar posibles intervenciones se realizó una simulación del impacto que la pobreza multidimensional ejercía sobre un conjunto de intervenciones dirigidas hacia privaciones específicas en condiciones perfectas (irreales). Esta simulación no pretende proponer una estrategia que reduzca la pobreza multidimensional entre los clientes de Microserfin, ya que dicha tarea exigiría un conocimiento mucho más profundo del contexto y del tipo de programas existentes o que existen dentro de la esfera de influencia de la organización. Por tantos solo una aproximación.

#### Asumimos, por tanto, lo siguiente:

/Las intervenciones/soluciones se aplican secuencialmente:

/Cada intervención es ofrecida a todos los hogares pobres con carencias en el indicador al que se dirige dicha intervención;

Las intervenciones son 100 % efectivas, lo cual quiere decir que todos los hogares e individuos a los que se ofrece una intervención superan las privaciones en el indicador al que se ha dirigido dicha intervención.

Microserfin clasificó las nueve privaciones según su capacidad para ayudar a los clientes a superarlas, partiendo de 1, la más fácil o accesible, a 9, la más difícil y menos accesible.

La tabla 29 compara los indicadores que más contribuyen a la pobreza, en orden descendiente, según el *ranking* de Microserfin. La secuencia de intervenciones considerada en este ejercicio y presentada en la tercera columna, equilibra estos dos ordenamientos además de las preocupaciones específicas asociadas a cada una de estas privaciones. Optamos por dar prioridad al acceso al agua por encima de número de años de escolarización por dos ra-

zones principalmente. En primer lugar, porque reducir las privaciones en años de escolarización lleva tiempo y sospechamos que sería difícil de erradicarlas por completo. Más de la mitad de los individuos que sufren privaciones en dicho indicador tienen 35 años o más, y probablemente muestren resistencia a invertir tiempo y esfuerzo en años adicionales de educación formal.

En segundo lugar, la mitad de los hogares con carencias en el acceso al agua puede superar esta privación sencillamente ampliando su acceso al agua corriente desde su patio trasero hasta el interior de su vivienda.

# 29 Comparativa de distintos rankings de privaciones

Indicadores con mayor contribución al IIPM-MS	Ranking según las intervenciones	Orden de las intervenciones	
Seguro de salud	Seguro de salud 1		
Saneamiento	2	2	
Años de escolarización	4		
Acceso al agua	7	4	
Acceso a Internet	3	3	

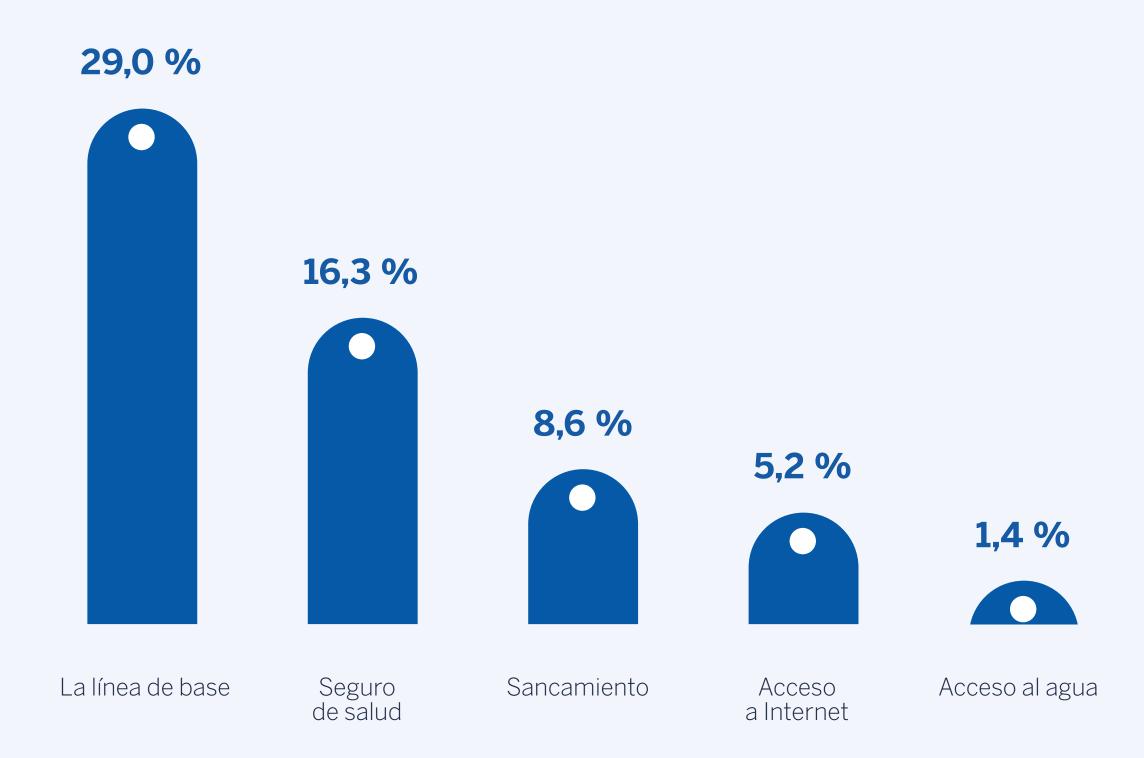
La tabla 30 resume los efectos de la puesta en marcha secuencial de las intervenciones dirigidas a los cuatro indicadores identificados más arriba. Para cada intervención, esta tabla indica el porcentaje de hogares a los que se ha dirigido, el porcentaje de hogares a los que se ha rescatado de la pobreza y los índices de pobre-

za tras la puesta en marcha de las intervenciones. Los resultados muestran que el *targeting* secuencial de estos cuatro indicadores, en condiciones perfectas, podría reducir la incidencia de la pobreza del 40 % al 36 %. El gráfico 31 demuestra la reducción de la incidencia.

# 30 Impacto de las intervenciones en el IIPM-MS Porcentaje de hogares pobres

Solución	Indicador objetivo	Hogares seleccionados, % de la muestra	Hogares que salen de la pobreza, % de la muestra	IIPM-MS	Incidencia (H)	Intensidad (A)
Línea de base				0,117	29,0	40,2
1	Seguro de salud	22,4 %	12,7 %	0,064	16,3	39,0
2	Saneamiento	13,5 %	7,7 %	0,031	8,6	36,6
3	Acceso a Internet	5,0 %	3,3 %	0,018	5,2	35,1
4	Acceso al agua	4,4 %	3,9 %	0,005	1,4	35,6

# 31 Impacto estimado de las intervenciones en la incidencia Porcentaje de hogares pobres



#### **Observaciones finales**

Ante un diagnóstico de la pobreza como este, algunos podrían sentirse abrumados y pensar que el reto es insuperable. Otros, sin embargo, podrían sentirse motivados y tratar de abordar todos los problemas de inmediato. La mejor reacción probablemente se encuentre a medio camino. Es posible que una organización pueda no ser capaz de erradicar la pobreza por sí sola, pero sí que podría mejorar poco a poco la vida

de las personas. Resulta importante identificar el tipo de privaciones que podrían encontrarse dentro de la esfera de influencia de la organización y definir unos objetivos realistas. Cumplir algunos de los objetivos a corto plazo ayudaría a generar confianza en el programa y podría contribuir a su sostenibilidad a largo plazo, de modo que también se podrían alcanzar objetivos más exigentes.



05

Generación del Impacto Social



Microserfin es consciente que cada microempresario/a es único/a y no siempre sus necesidades o realidades son las mismas, por ello caracteriza a sus clientes por edad, actividades económicas, niveles de pobreza, capacidades financieras, entorno y situación familiar, partiendo de estos datos enfoca una propuesta de valor hecha a la medida para realmente potenciar su desarrollo productivo y que este lo vean reflejado en la mejora de su calidad de vida.

En este sentido en 2021, con el objetivo de ampliar la generación de impacto social, a través de su oferta de valor para el Impulso de los negocios, consolidó su modelo de Segmentación de Clientes, luego de una investigación a través de encuestas con las que se pudo profundizar el conocimiento de los microempresarios que atiende la entidad.

## **5.1.**

# Generación de impacto social a través de la segmentación

Para Microserfin la segmentación de los clientes es un elemento clave dentro del modelo de negocio, ya que esto permite a la entidad conocerlos y adecuar la propuesta de valor a una que genere mayor bienestar en sus negocios o familias.

El objetivo principal de conocerlos es poder simplificar y facilitar la implementación de decisiones estratégicas y acciones tácticas de la Entidad a través de ofertas personalizadas y ajustadas a la necesidad de nuestro cliente a través del conocimiento de la madurez de los clientes y la relación que tienen con Microserfin.

## Tras la investigación se pudo identificar los siguientes perfiles de segmentación por madurez:





## Desafiante

Son personas que viven con el dinero que día a día genera la actividad que desarrollan y que gastan con esta misma frecuencia los recursos que reciben, por eso para muchos ahorrar es algo imposible. Los imprevistos o emergencias, los enfrentan pidiendo prestado a familiares o amigos.





### Constante

Generalmente tienen un espacio (tienda, tierra, etc) propio donde desarrollar su actividad. Por el tipo de negocio, el pago en efectivo es su preferido, lo que representa para muchos una imposibilidad de llevar control sobre las ganancias.





63%

#### Desarrollado

Este segmento es más grande, en comparación con el desafiante, cuentan con una mayor organización y estructura en el lugar de su actividad productiva. Algunos de ellos tienen pocas personas bajo su fuerza de trabajo y continúan siendo familiares, pero los espacios en donde se ubican son fuera del hogar. Para los enfocados al agro y ganadería las maquinarias son más complejas en comparación con los constantes.





## **Empoderado**

Son medianos y grandes negocios, algunos alquilados, con mayor cantidad de personas lo que implica que deben tener un mayor control sobre sus finanzas.

Tras la investigación que arrojó estos cuatro segmentos por madurez del negocio, se identificaron algunas características particulares como:

- Los 4 segmentos son similares en relación con los medios por los cuales se informan.
- Comparten la necesidad de aprender para la mejora del negocio.
- Confían en el conocimiento que tienen en este momento para decidir cómo manejar el negocio.
- Buscan información relacionada con el negocio para una mejora.

Por otra parte, el modelo de segmentación también categoriza a los microempresarios por la relación que mantiene con la entidad, a fin de adecuar la propuesta de valor por nivel de relación y para ello se toma en cuenta su trayectoria con la entidad, el beneficio dejado, share of wallet, cantidad de productos y el riesgo que representan. En este punto de relación, la entidad clasifica a los microempresarios en tres:



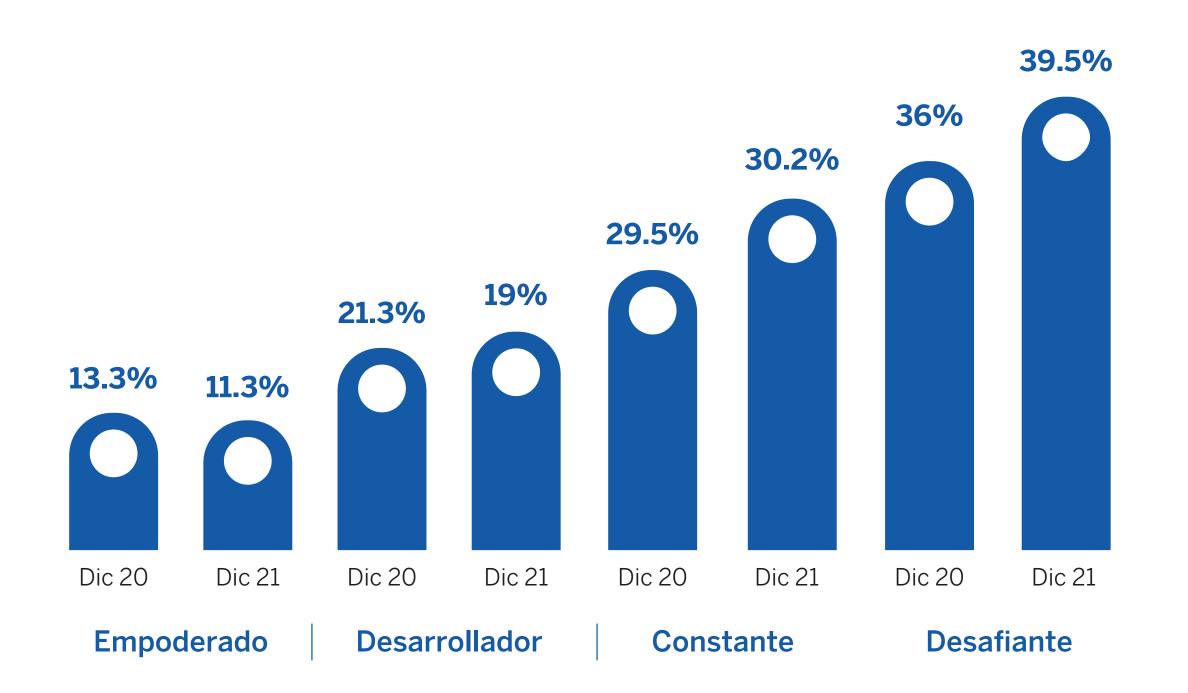


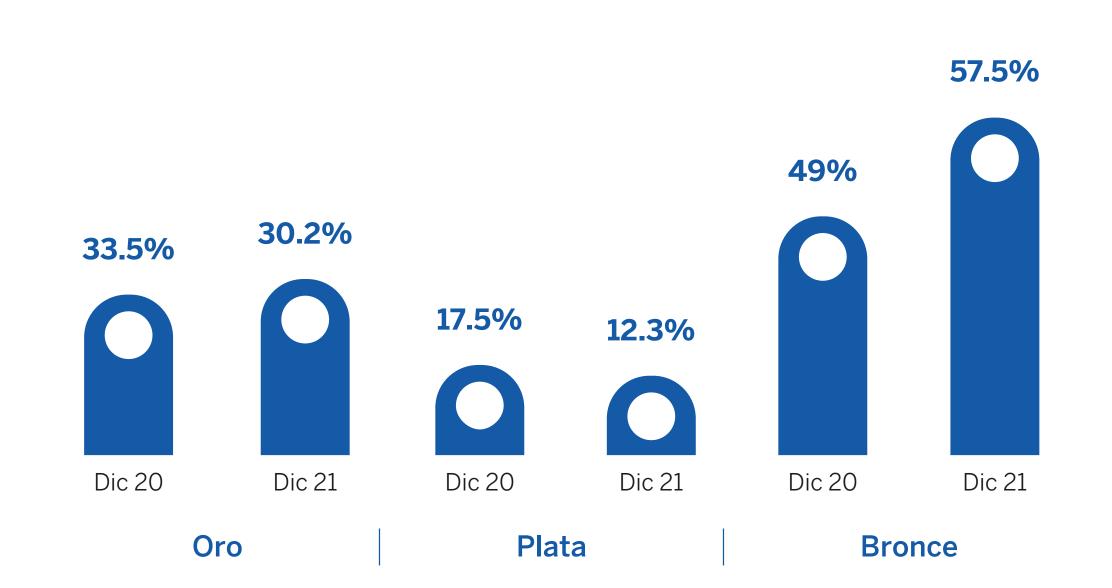


Dicho esto, al cierre del 2021 el 57% de los clientes de Microserfin son clientes que llevan menos de un año de la Entidad, cabe resaltar que a nivel de clientes Microserfin logra incrementar la cantidad de clientes del segmento oro y plata, estos clientes llevan más de dos años y depositan su confianza en Microserfin.

#### **Seguimiento Madurez - Cliente Total**

#### **Seguimiento Relación - Cliente Total**





Con respecto a la madurez de negocio crece la cantidad de clientes desafiantes de Microserfin un 34% con respecto a clientes de negocios pequeños. En 2021, además de crecer en la cantidad de clientes de cada unos de los segmentos, se identificó que los clientes Empoderados representan más de USD\$6,000 de la cartera de la Entidad.

También se identificó que los clientes Oro representan el 46% del total de la cartera en el 2021 con un crecimiento del 3% de la cartera con respecto al año anterior y que lo clientes empoderados solo representan el 11% de los clientes de la Entidad, pero en cartera son clientes que ocupan mayor porción de los mismos con el 46% con un total de USD\$13MM.

59

## **5.2.**

# Finanzas Productivas Sostenibles

La propuesta de valor "Impulsamos Tu Negocio" que pone Microserfin a disposición de los microempresarios tiene un impacto social y económico en cada uno de ellos, tanto que luego de dos años con la entidad el 37% sale de la línea de pobreza con el acompañamiento y los productos financieros como no financieros de la entidad.

Dentro del propósito misional, Microserfin tiene como razón de ser "Potenciar el desarrollo productivo de los emprendedores en vulnerabilidad para mejorar su calidad de vida y la de sus familias", esto lo hace con la visión de generar oportunidades de Desarrollo Económico y Social a través de las finanzas productivas con servicios microfinancieros digitales y sostenibles.

La entidad facilita a los microempresarios una oferta de valor integral, enfocada en el desarro-llo productivo de cada uno, que toma en cuenta

datos de su perfil como la edad, tipo de actividades económicas, niveles de pobreza, capacidad de ahorro, entorno donde reside y la situación familiar o del negocio, para así brindarles soluciones financieras y no financieras. Cada crédito es acompañado de productos que ofrecen valor agregado como las asistencias, microseguros, educación financiera y educación digital, que les permiten desarrollar sus actividades y potenciar las posibilidades de progreso.

## 5.2.1.

## Créditos

Así Microserfin, pone a disposición de los más de 17,000 microempresarios los siguientes tipos de créditos:

#### Crecerfin

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 estas mejoras pueden ser: Reparaciones, ampliaciones y módulos básicos de vivienda y/o titulación del terreno.

#### 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.

#### Credivip

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

## 5.2.2.

# Soluciones para la reactivación

Con un año transcurrido del impacto de la Pandemia, en 2021 se adoptaron nuevas soluciones de financiación con el objetivo de brindar apoyo a los Microempresarios afectados por la misma a través de un producto con tasa de interés preferencial que permitió ajustar el valor de su cuota mensual y acceder a nuevos recursos para la reactivación de su negocio además de otros beneficios como el no cobro de gastos legales y comisión por cierre. De esta forma se facilitaron los productos:

**Crédito Recuperación:** Es un producto para clientes al día o en mora menos a 30 días al cierre del mes anterior. El producto se puso en marcha en el mes de octubre del 2021 cerrando el año con un total de 394 desembolsos por más de 1.3 millones.

**Reestructura recuperación:** Este producto es destinado a clientes que se encuentran en mora mayor a 30 días al cierre del mes anterior. El producto se puso en marcha en el mes de noviembre del 2021 cerrando el año con un total de 92 desembolsos por más de \$290 mil dólares.

## Resultados que Impactan Vidas:

## Julia Margarita Sandoval



Julia Margarita Sandoval, es oriunda de la comunidad de Monagrillo, distrito de Chitré, provincia de Herrera.

Desde joven con mucho trabajo y esfuerzo, bajo sol y lluvias, se dedicó a trabajar con una pequeña fonda en fiestas de pueblos, bailes típicos, ferias artesanales entre otros. Cuando comenzó su fonda era de zinc y madera, ella misma con ayuda de personas allegadas la armaba y desmontaba para cada actividad típica en la que tenía oportunidad de participar.

Su primer crédito con Microserfin lo realizó en año 2012, los recursos los destinó a la compra de activos para su negocio. Con el pasar de los años la señora Julia fue creciendo en su negocio, ya contaba con una estructura más grande para su negocio y comenzó a dar empleo a mujeres de la comunidad para que le acompañaran en las actividades y le ayudaran con la preparación de las comidas.

Con el ingreso de recursos percibidos de su actividad productiva educó a sus tres hijos, además luego de alquilar un local para su negocio pudo comprar una casa

ubicada en Monagrillo de Herrera en la que estableció su negocio con un local propio, allí hasta el día de hoy atiende al público todos los días y le brinda trabajo a 10 señoras de la comunidad.

Julia Margarita quien lleva casi diez años cumpliendo sus sueños de empresaria con el acompañamiento de Microserfin, en Pandemia con el apoyo de la entidad y el esfuerzo propio pudo adquirir un nuevo segundo local para expandir su Restaurante "Doña Julia" al centro de Chitré, el cual actualmente es administrado por su hija y donde genera empleo a tres mujeres de la comunidad.

El espíritu de trabajo, de seguir adelante y de superación de Julia le ha llevado a que su negocio dé frutos y que su familia se vea involucrada en el mismo. Además de su sentir de apoyo y cooperación hacia la comunidad brindando trabajo a señoras humildes que llevan ese sustento a sus hogares.

Ella es una de las protagonistas de los Resultados que impactan Vidas en Microserfin.

## 5.2.3.

## Créditos para la población Refugiada

Microserfin es la única entidad en Panamá que atiende a personas con estatus de refugiados o solicitantes de refugio, gracias a una alianza que tiene en marcha desde 2008 con el Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR) y la Cruz Roja Panameña, la cual fue renovada durante el 2021 con la mirada puesta en seguir ofreciendo oportunidades a este segmento de la población.

Este crédito permite a estas personas que han sido forzadas a huir de sus países producto de la violencia, la guerra o la persecución, acceder a servicios financieros, no financieros, acompañamiento y una oferta de valor pensada en sus necesidades, que potencien su integración socioeconómica en Panamá.

Gracias a esta alianza estratégica, Microserfin ha desembolsado más de 265 mil dólares a refugiados de diferentes nacionalidades ofreciéndoles la oportunidad de tener una vida crediticia en el país e invertir en sus negocios para su crecimiento y la mejora de sus condiciones de vida. Del total de microempresarios que han tenido acceso al programa, 47% son Mujeres y 53% hombres. Los principales sectores en los que

desarrollan sus actividades productivas son el sector del comercio (57%) y el de servicios (30%).

A finales de 2019 en Panamá según datos de ACNUR habían más de 17,000 personas refugiadas y solicitantes procedentes de América Latina principalmente de países como Colombia, Venezuela, Nicaragua y El Salvador.



## Resultados que Impactan Vidas:

# Shirley Mosquera



Shirley llegó a Panamá hace siete años con sus dos hijos menores de edad desde Buenaventura Colombia huyendo de la violencia entre bandas criminales que ponían en peligro su vida y la de su familia. Los tres primeros años fueron muy difíciles recuerda, pero en el camino encontró manos amigas de organizaciones como la Cruz Roja y ACNUR, que la ayudaron a levantarse y encontrar estabilidad a través del emprendimiento en el nuevo país de acogida.

Gracias a la Cruz Roja y ACNUR conoció a Microserfin, en ese momento tenía ya en marcha una mini tienda ubicada en su propio hogar, esto le brindó la oportunidad de seguir logrando sueños y conseguir un mayor bienestar para los suyos.

"La relación que tengo con Microserfin es muy importante porque fueron los primeros que me ayudaron con recursos, eso me facilitó las cosas porque con ese capital pude incrementar mis ventas y pude empezar hábitos que no tenía como lo es ahorrar, algo que para mí era muy difícil antes", dijo Shirley.

Ahora además de su tienda, tiene otros proyectos en marcha y es que su pasión por los niños la llevó a pensar en nuevas ideas de negocio que benefician a su comunidad y a los estudiantes de una escuela cercana a su casa.

Shirley viendo la necesidad de que los niños consuman productos más saludables al salir de la escuela, ideó unas bebidas naturales de arroz, avena y otros ingredientes especiales que hoy ofrece en la escuela cercana y cuenta con el apoyo de las madres de los estudiantes de dicho colegio. Además, desde hace poco se animó a concretar su tercer emprendimiento que consiste en personalizar sillas de madera para los cumpleaños temáticos de los niños de su comunidad.

De acuerdo a Shirley "De donde yo vengo somos muy agradecidos y yo honestamente agradezco a Microserfin por el apoyo que me dieron, porque cuando eres refugiado es bien difícil que confíen en ti en cuestión de dinero y aun así me apoyaron a mí y a mi familia, sin ellos no lo hubiera logrado".

"Cuando miro hacia atrás, recuerdo que antes nos sacaban de los lugares donde vivíamos porque no podíamos pagar y ahora quizás no estoy en el lugar más alto donde quisiera, pero sí tengo una posición estable, mis hijos pueden comer lo que quieran, puedo pagarles su escuela y hasta tengo a mi hijo más grande en una escuela de Básquetbol, eso me da satisfacción como madre. Y yo incluso estoy haciendo las cosas que quiero hacer, ya me veo como una empresaria con mi propio negocio, manejo mi tiempo y mis recursos", comenta.

A Shirley aún le quedan algunos sueños por cumplir como por ejemplo, ser una empresaria con su propia marca de jugos o comprar una casa nueva, pero está segura que cada escalón que sube es para seguir avanzando hacia cada una de esas metas que con perseverancia sabe que va a lograr.

Ella es una de las protagonistas de los Resultados que impactan Vidas en Microserfin.

## 5.2.4.

## Asistencias y Microseguro

La situación de vulnerabilidad expone a las personas a numerosos riesgos o eventualidades para las que en muchas ocasiones no están preparadas económicamente reduciendo así sus posibilidades de alcanzar mayores niveles de desarrollo y bienestar. Por ello los microseguros y asistencias son herramientas de protección claves. Es así que Microserfin ofrece Servicios de asistencias en alianza con GEA Panamá, que cuentan con diferentes opciones según situación e intereses del cliente, equilibrio entre coberturas presenciales y telefónicas ofrecidas tanto a clientes en zonas urbanas como rurales.

En 2021 se otorgaron un total de 9.555 asistencias ajustadas a las necesidades de cada microempresario a un costo mensual inferior a los US\$3.00.

#### Asistencia Completa Familiar





- Chequeo médico preventivo: Colesterol, glucosa, triglicéridos, orina
- Traslado en ambulancia por emergencia y accidente
- Envío de médico a domicilio



- Orientación médica telefónica
- Orientación psicológica telefónica
- Orientación jurídica telefónica
- Segunda opinión médica

**\$ 1.39** Mensual

# Asistencia Completa **Mujer**





- Chequeo médico preventivo: Colesterol, glucosa, triglicéridos, orina
- Traslado en ambulancia por emergencia y accidente
- Envío de médico a domicilio
- Medicamentos Ginecología



- Orientación médica telefónica
- Orientación psicológica telefónica
- Orientación jurídica telefónica
- Segunda opinión médica
- Orientación geriátrica telefónica
- Orientación pediátrica telefónica

**\$ 1.61**Mensual

## Asistencia Telefónica Rural



- Asistencia telefónica agrícola y veterinaria
- Orientación técnica especializada en el manejo de plagas
- Asesoría jurídica
- Orientación geriátrica
- Orientación pediátrica
- Orientación psicolóhica
- Orientación laboral
- Orientación comercial
- Orientación médica telefónica

**\$ 0.80** Mensual

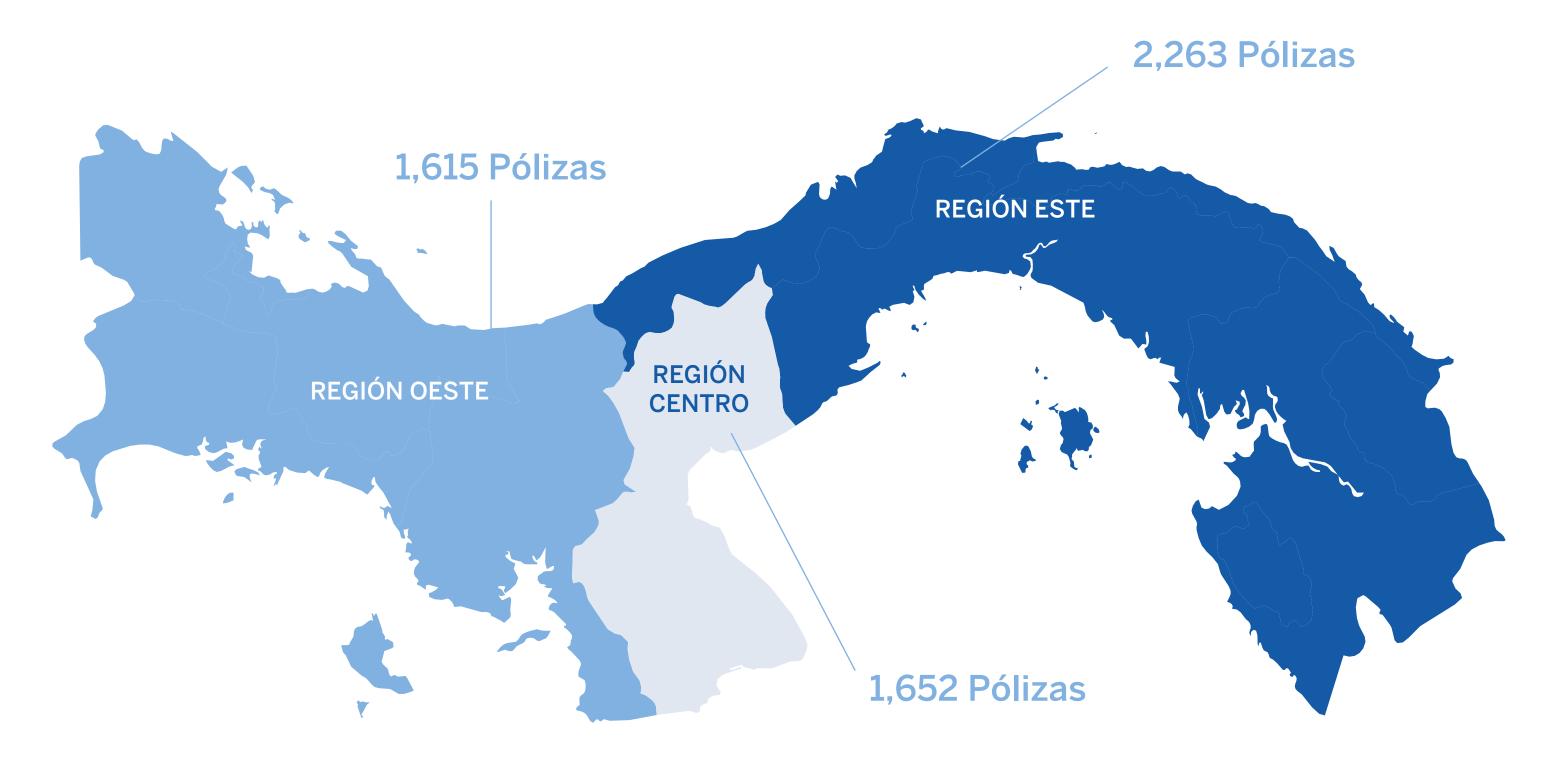
Asimismo, en mayo del 2021 en alianza con Mapfre Panamá y Corporación Continental la entidad lanzó el primer Microseguro especializado para microempresarios, denominado MICROSAF-Microseguro de Asistencia Funeraria, este microseguro fue diseñado para atender las necesidades de protección exequial de los microempresarios panameños. El producto tiene como objetivo cubrir las contingencias producto del fallecimiento del asegurado o miembros de su familia incluidos en la póliza y de brindar una experiencia al cliente en un momento de dolor como lo es la pérdida de un ser querido.

El Microseguro de asistencia funeraria, ofrece a todos los asegurados de la póliza, que pueden ser "cónyuge e hijos" el servicio completo de asistencias en caso de fallecimiento. Esto quiere decir que cada asegurado con sólo realizar una llamada será asistido para todo lo que se requiera en cuanto a trámites legales, traslados, servicios religiosos, arreglo floral y hasta las posteriores asistencias psicológicas que puedan requerir, los asegurados adicionales.

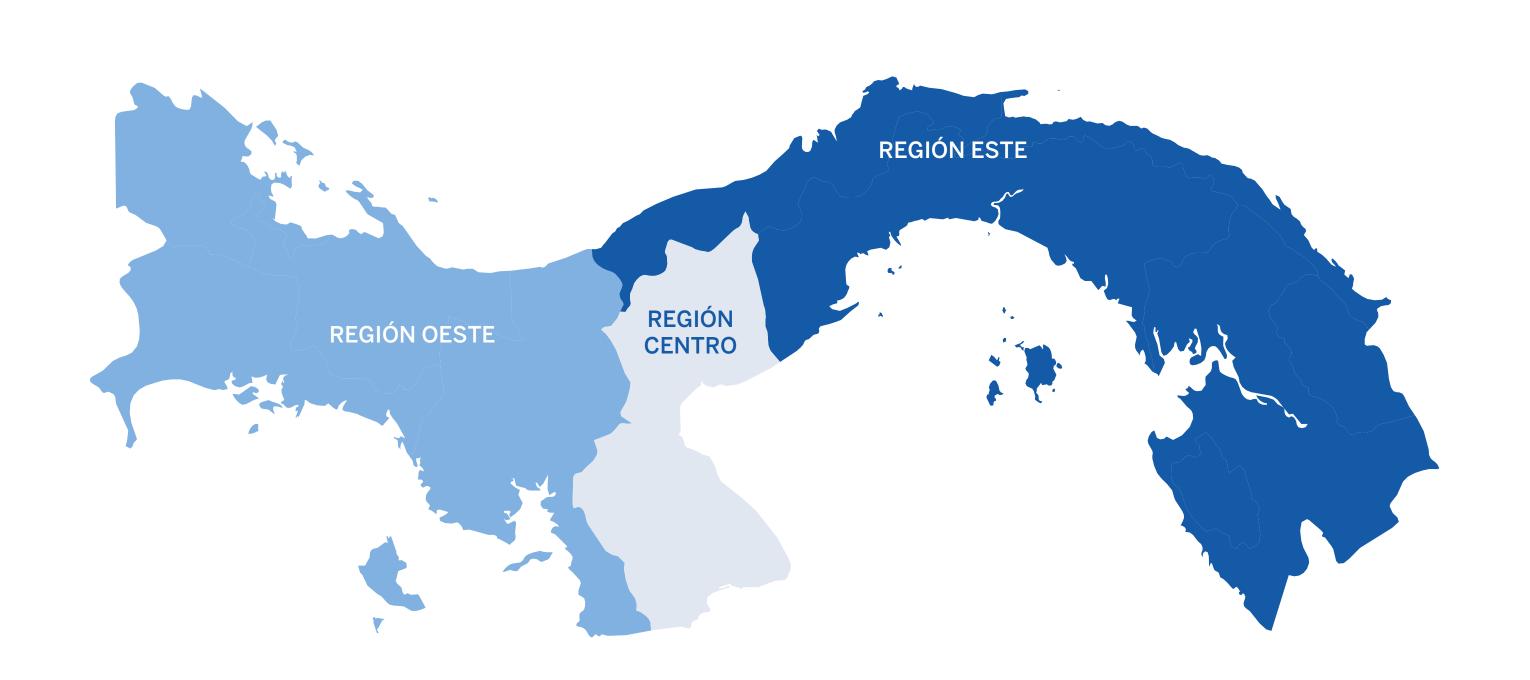
Con este producto Microserfin se propuso empezar a generar la cultura de protección ante eventos adversos y amplía la oferta de valor a sus clientes vigentes y potenciales, facilitándoles el acceso a productos y servicios integrales que atiendan las necesidades de los microempresarios a los que llega, especialmente entre los segmentos más vulnerables como quienes viven en áreas rurales, las mujeres o personas con un bajo nivel educativo.

"Microsaf" cuenta con dos tipos de planes con primas mínimas: a) El plan básico que asegura al microempresario y a una persona adicional; b) El plan Familiar que incluye al microempresario y tres personas más. Al cierre del 2021, se desembolsaron 5,530 créditos con el Microseguro de asistencia funeral (MICROSAF). De ese total, unas 4,206 correspondieron a pólizas básicas y unas 1,324 a la póliza familiar.

## Pólizas

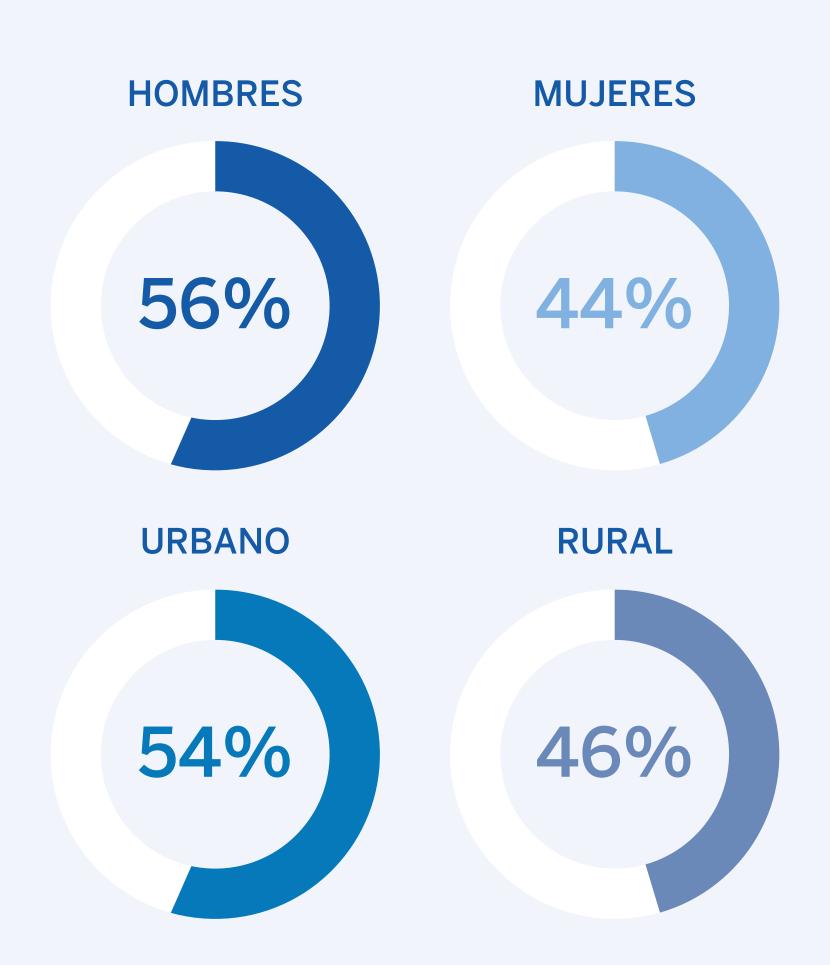


# Cobertura



76% Corregimientos 80% Distritos

# Póliza por Género



## 5.2.5.

## Educación Financiera

Con el panorama social y económico actual, la educación financiera se ha convertido en un elemento fundamental para una recuperación inclusiva, especialmente entre las poblaciones en situación de vulnerabilidad. Muchos de los emprendedores se han enfrentado a un estrés financiero durante la crisis, su capacidad de resiliencia, conocimientos y habilidades financieras se han puesto a prueba en este periodo.

Hoy y siempre 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.

Por ello desde el 2020, Microserfin acompaña a los microempresarios (as) en el desarrollo de sus habilidades financieras a través del programa "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 se compone de los siguientes módulos:



Administración de la Deuda



Ahorro iSí se puede!



**Negociaciones Financieras** 



**Presupuesto** 



Riesgos y Seguros

En el último año, con los asesoramientos en educación financiera impartidos tanto de forma presencial por los asesores de crédito como a través de talleres virtuales, Microserfin apoyó a los dueños de las microempresas clientes y no clientes, en la recuperación de su estabilidad económica, a hacer frente a las necesidades personales o de su negocio y también a cumplir sus metas financieras.

Al cierre del 2021 se realizaron 15.437 asesoramientos objetivos a clientes, lo que representa el 86% del total de la cartera. De los cuales el 48% fueron mujeres y un 52% hombres.

Adicionalmente a través del programa se capacitó a algunos grupos poblacionales más vulnerables como lo son los refugiados, mediante actividades conjuntamente organizadas junto a ACNUR Panamá y la Cruz Roja Panameña, así también a grupos de Mujeres en situación de vulnerabilidad de la península de Azuero que forman parte de los programas del PNUD Panamá.

06

Transformación
Digital para Construir
Oportunidades



La puesta en marcha del nuevo modelo de negocio soportado en la innovación y tecnología ha sido una pieza clave en el último año para acompañar a los microempresarios en el camino hacia la superación de barreras de exclusión, ya sea por condición social, económica o ubicación geográfica. Dicha apuesta le ha permitido a Microserfin, poner a disposición de la población panameña excluida del sistema formal, más

oportunidades de acceso a los productos y servicios financieros y no financieros.

A fin de consolidar la estrategia Digital, en el 2021 se creó la nueva Gerencia de Innovación y Transformación Digital, con esto como punto de partida se comenzó a trabajar en la definición de la hoja de ruta para la Transformación Digital de la entidad en el tiempo.

# De esta manera se estructuró la estrategia tomando en cuenta los siguientes principales pilares:

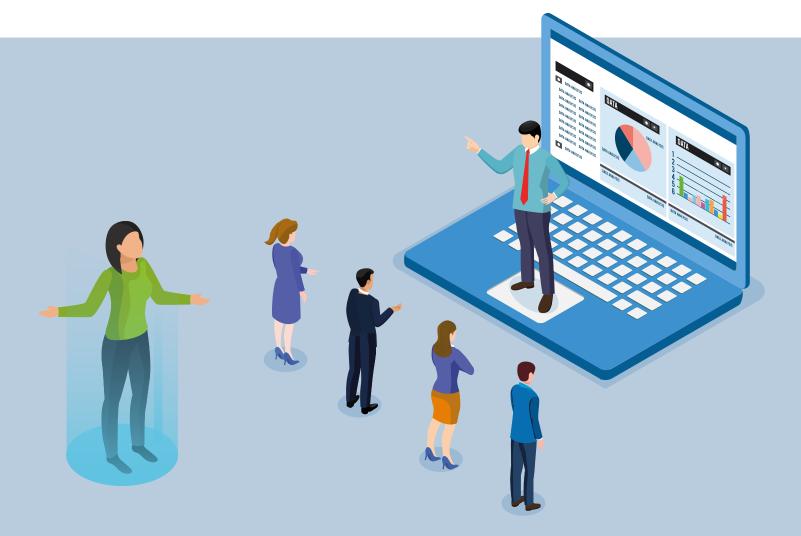
## Otras iniciativas del modelo de transformación

#### Levantamiento de Mapa de Experiencia del Cliente

- Se levantó el primer mapa de experiencia al cliente.
- Se trabajó con el proceso de crédito.
- Se realizaron sesiones individuales y grupales con clientes internos y externos.

#### Levantamiento de inventario de procesos

- Se realizó el levantamiento de los procesos de microserfin
- Se levantaron 140 procesos los cuales se le identificaron el dueño, alcance y criticidad.



El emprendedor en el centro

Transformación de la cultura



Transformación de los procesos



Uso de metodologías ágiles



Implementación de soluciones digitales



Análisis de datos

## 6.1.

# Atención Digital

Durante el 2022, Microserfin implementó estrategias digitales que le permitieron llegar a más microempresarios a través de la página web y las redes sociales, conocer sus necesidades y sus historias. Todo esto lo realizó a través de una campaña digital denominada 2x3, que buscó que cientos de panameños pudieran acceder a un crédito de forma fácil y sencilla, con solo dirigirse al canal de Whatsapp.

La entidad, consciente que la Pandemia digitalizó el mundo de una forma acelerada, asimismo dio pasos innovadores para interactuar, conocer y otorgar créditos a microempresarios en sectores diversos, desde entonces Whatsapp ha funcionado como una oficina virtual y un enlace directo con la gestión de crédito para así ayudar a más microempresarios a lograr sus metas de crecimiento.

# 6.2.MovilidadAsesores

De igual forma, con el objetivo de incorporar innovación al Modelo de atención de la entidad, en 2021 la entidad equipó a todos sus asesores de créditos con tabletas y una app de Movilidad, que brinda a los asesores la posibilidad de llevar hoy la oficina en la mano. Mediante esta herramienta se recopila en campo toda la información para conceder un crédito independientemente que tenga cobertura móvil o no, desde donde se encuentre el microempresario, con el objetivo de acompañarlos con innovación durante su proceso de desarrollo.

En el último año, para Movilidad Asesores se logró implementar el flujo de levantamiento de crédito a través de la tablet, el cual sirvió para reducir un 50% el tiempo para completar una solicitud y así mismo se redujo el tiempo de desembolso de tres a un día. Durante el 2021, se reali-

zaron más de 8 mil solicitudes de crédito a través del App Movilidad.

Desde la app Asesores, también se logró implementar la funcionalidad de recaudo, que apunta directamente a la satisfacción del cliente ya que sus pagos se aplican en línea sin necesidad de trasladarse a ninguna oficina. Adicional es una implementación amable con el medioambiente ya que elimina el uso de las libretas de cobro. Desde su implementación, a través de este medio se ha recaudado más de 97 mil dólares.

## Resultados que Impactan Vidas:

## Karina Méndez

Karina Méndez, es asesora de crédito en Penonomé, provincia de Coclé. En su rol como asesora atiende a clientes de Microserfin tanto agropecuarios como comerciales, muchos de ellos ubicados en zonas alejadas donde no hay conectividad.

Para Karina "Movilidad Asesores" ha llegado a ser una herramienta aliada, ya que desde la APP levanta las solicitudes de créditos, graba y almacena la información del cliente, sus datos personales y hasta su ubicación, lo que resulta muy efectivo para ofrecer servicios financieros y no financieros, rápidos, eficaces e inclusivos, que mejoren la calidad de vida de los microempresarios y la de sus familias a los que atiende.

En sus propias palabras: "Antes de tener Movilidad, llevábamos un gran volumen de documentación en papel. Al llegar a la oficina había que digitalizar la in-



formación obtenida en las visitas a los emprendedores y se tardaba mucho tiempo. Ahora el proceso es más rápido, cómodo y seguro".

Con Movilidad Asesores, el equipo de Microserfin que trabaja en campo atendiendo a los clientes pueden desde sus hogares y/o negocios levantar el trámite del cliente y solicitud del mismo, siendo de una manera más eficaz el tema de evaluación de créditos y referencias, recalcó Karina con entusiasmo.

Por su parte, Gregorio Medina, quien es ganadero y cliente de la entidad es uno de los microempresarios a los que atiende Karina, considera que realmente Movilidad Asesores es algo positivo para ellos como clientes. Para él "Todo se agiliza y al no haber papeleo, es más rápido. El trámite se hizo en un día. Para mí ha sido muy beneficioso", asegura.

Karina y Gregorio son dos de los protagonistas de los Resultados que impactan Vidas en Microserfin.

## 6.3.

# Corresponsales Propios

En 2021 Microserfin además amplió su modelo de canalidad con el fortalecimiento de los más de 300 puntos de su red posicionada y con la apertura de 35 corresponsales propios digitales que están en las comunidades más apartadas, por medio de los cuales se han realizado unas 7,137 transacciones al cierre del año pasado, evitando desplazamientos de las personas de áreas rurales distantes, disminuyendo el uso de papel y reduciendo los tiempos de atención.



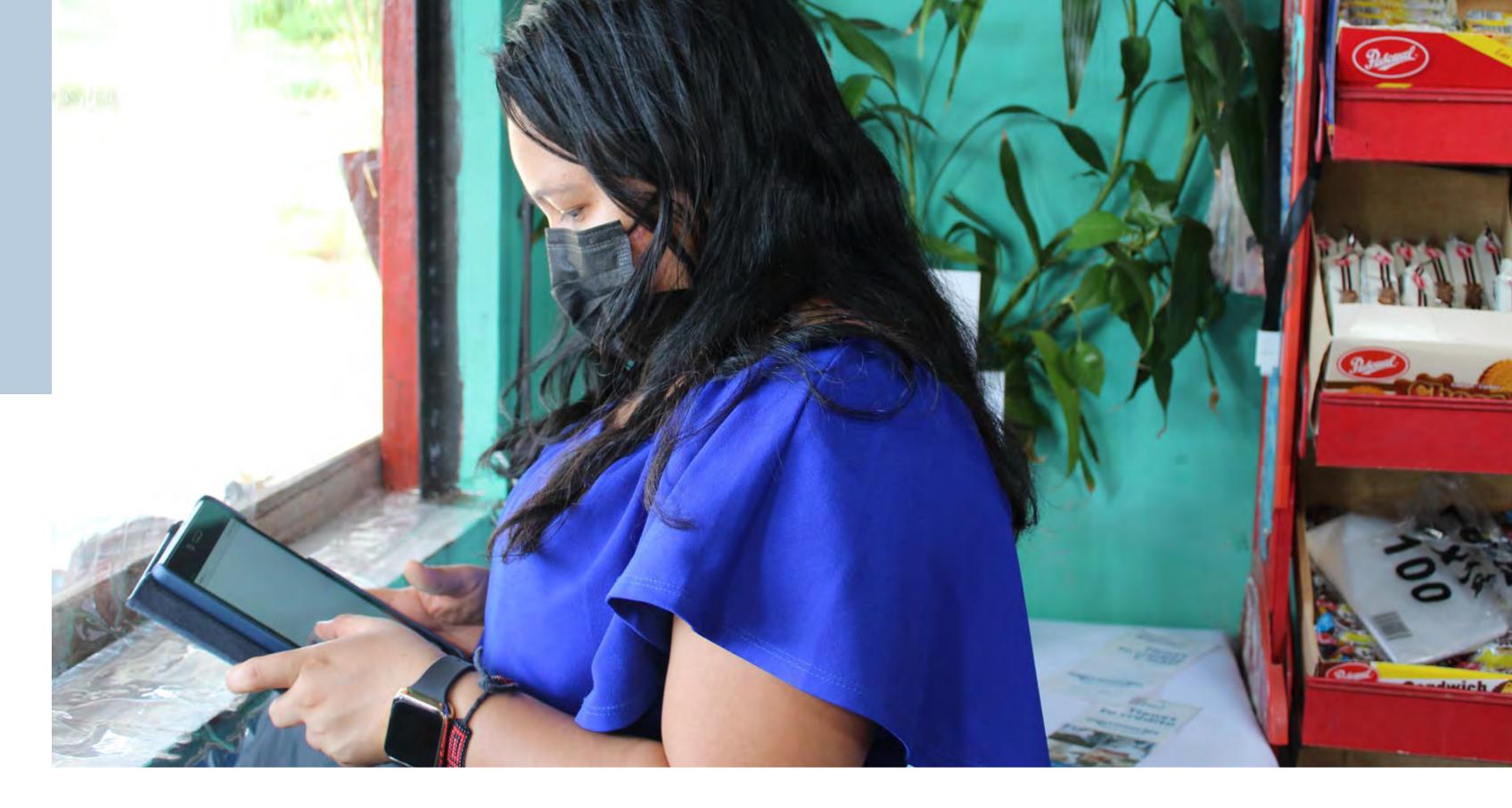
## Resultados que Impactan Vidas:

## Kathya Cedeño

En el mundo actual la tecnología ha llegado para ser el aliado de la vida cotidiana de las personas y de los negocios. Las herramientas tecnológicas acortan distancias, simplifican los procesos y en este caso se convierten en un elemento clave para el acceso a servicios financieros en las comunidades.

La microempresaria Kathia Cedeño y su mamá Lisbeth Cedeño así lo han experimentado a través de su negocio Abarrotería Kathia que inició operaciones desde hace más de 15 años y que hoy forma parte de la red de corresponsales propios de Microserfin.

Los corresponsales permiten a las personas especialmente a aquellas de comunidades rurales y distantes, tener cerca de sus hogares o negocios, servicios financieros accesibles, eficaces y rápidos.



Por eso Kathia a través de su abarrotería ubicada en San Félix, uno de los distritos más antiguos de la provincia de Chiriquí decidió convertirse en corresponsal y ayudar a que las personas en su comunidad puedan cumplir con sus compromisos financieros cerca de casa ahorrando tiempo y dinero en desplazamientos.

"Siendo corresponsal he podido percibir el incremento de las ganancias, puesto que, con la ampliación del portafolio de productos y servicios dentro

de mi negocio, llegan nuevos clientes y fidelizo a los que ya eran clientes de mi abarrotería dentro de la comunidad".

Ella es una de las protagonistas de los Resultados que impactan Vidas en Microserfin.

# Gestión de Riesgos



Luego del impacto generado durante el primer año de la pandemia, los principales retos que afrontó la entidad en el año 2021 respecto a la gestión de riesgos, fue lograr la normalización de clientes con vencimientos de periodo de gracia, mitigar errores operativos generados por los cambios acelerados en el sistema y reactivar la colocación de crédito en un ambiente de incertidumbre.

En este sentido, se desarrollaron varias iniciativas que permitieron a Microserfin atender las necesidades de los clientes afectados por la pandemia y que presentaban dificultades para responder a sus deudas debido a la disminución de su capacidad de pago. En este sentido, los principales hitos logrados de la gestión de Riesgos al respecto fueron:

• Desarrollo de 7 productos de normalización y reestructuración enfocados en brindar a los clientes soluciones para afrontar sus compromisos financieros según su capacidad de pago actual, en donde se contemplaron alternativas como la disminución del valor de la cuota, ampliación de plazo y disminución de tasa, entre otras. Con estos productos se atendieron durante el 2021, 4.247 clientes por un monto de \$9.863 mil dólares

- Diseño e implementación de estrategias de recuperación para ofrecer condonación de recargos de mora y arreglos de pago para cancelación de la deuda de los clientes. Con esta iniciativa se logró normalizar 1.795 clientes que recibieron condonación de los recargos e intereses de mora colocando su cuenta al día y 469 clientes que se encontraban en mora > 90 días, lograron cancelar sus deudas a través de los acuerdos de pago.
- Esquema de seguimiento y definición de metas con casas de cobranza que realizan la gestión de recuperación de cartera castigada, logrando un incremento del 74% respecto a la recuperación lograda en 2019.

Estas iniciativas permitieron a la entidad en un año de incertidumbre y ralentización de la economía, reducir el indicador de mora temprana en 463p.b, incrementar la mora mayor en solo 23p.b con una disminución del 15.6% en el monto de castigos respecto a los resultados obtenidos en 2019.

Por otra parte, con el fin de alinear las políticas y herramientas de gestión al modelo de negocio y los objetivos estratégicos de la entidad, la Gerencia de Riesgos trabajó en dos proyectos importantes enfocados al proceso de otorgamiento y que serán implementados en el sistema durante el 2022.

Se realizó la evaluación y actualización integral de la política de crédito, con el objetivo de alinear la misma con el modelo de negocio y facilitar su comprensión e implementación en el sistema. Asimismo, se realizó la calibración de los modelos de otorgamiento logrando mejorar su nivel de predicción para los clientes según su nivel de riesgo.

La implementación de estos proyectos permitirá a la entidad mantener un importante crecimiento de clientes y cartera, bajo un adecuado control del nivel de riesgo.

Finalmente, con el fin de incrementar la cultura de gestión del riesgo en todos los niveles de la organización, durante 2021 se fortalecieron los equipos de aseguramiento metodológico y riesgo operacional lo que ayudó a lograr los siguientes hitos:

• Implementación de la metodología para evaluación de riesgos y controles en los procesos para generar el mapa de riesgo operacional de la entidad. Este proyecto se ha priorizado en la

evaluación de los procesos críticos, en donde se identificaron oportunidades para la implementación de controles y mitigación de pérdidas generadas por factores de riesgo operacional. Adicionalmente, la iniciativa ha permitido incrementar el ambiente de control en la entidad teniendo una gestión preventiva frente a la mitigación del riesgo.

- Se puso en marcha un esquema de seguimiento para la gestión e implementación de controles y cierre de eventos de pérdida reportados, fortaleciendo la base de datos de eventos y mitigación de las pérdidas reportadas.
- Se actualizó la metodología de aseguramiento metodológico con el objetivo de garantizar la adecuada aplicación de las políticas, procesos y metodologías asociadas al otorgamiento y recuperación de crédito, apoyando a la Red comercial de Microserfin en la identificación de brechas e implementación de controles que permita cumplir de forma eficiente con los objetivos estratégicos de la entidad.



08

# Desempeño Financiero y Administrativo



### 8.1.

## Desempeño Financiero

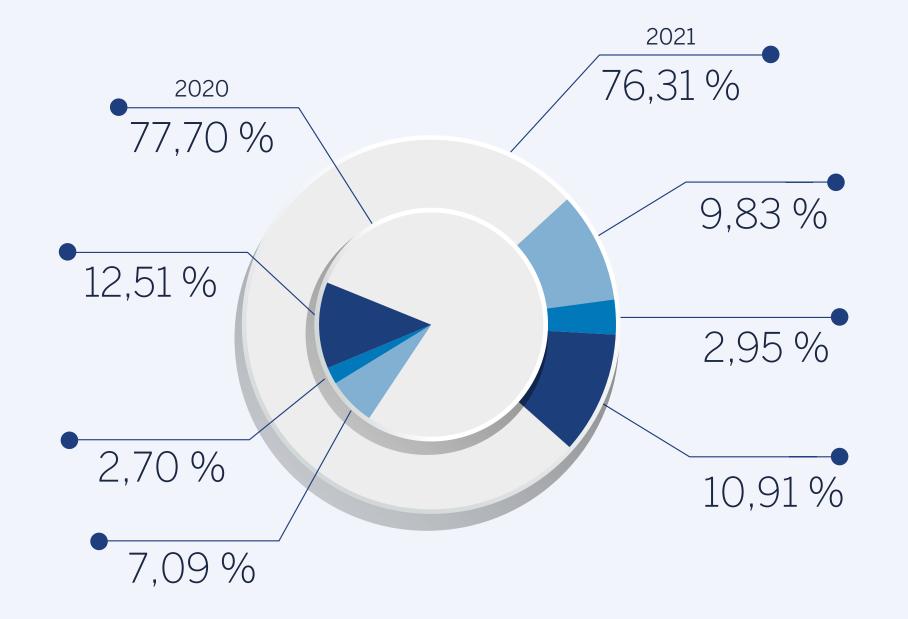
El periodo 2021 finaliza con un crecimiento del 21.4% en el total de activos y mostrando beneficios totales después de impuestos de \$609 mil dólares.

El volumen de activos líquidos de la entidad representó el 10.91% del total de los activos, siendo este porcentaje el resultado de la aplicación de las políticas internas de gestión de liquidez "líneas de acceso a liquidez" y regularización de los niveles contingentes de liquidez que se administraron durante el 2020 como medida preventiva a posibles eventos durante la pandemia por el Covid-19. La cartera de crédito con un crecimiento del 22.87% respecto al cierre del 2020 representa el 76.31% del total de los activos de la entidad, respecto al presupuesto del 2021 la cartera bruta tuvo una sobre ejecución del 105.8%.

El foco estratégico en la transformación digital, eficiencia organizacional y de procesos, la transformación de la cultura organizacional hacia una cultura innovadora y el fortalecimiento de la seguridad bancaria, así como la modernización de las oficinas, también fue uno de los puntos que contribuyeron en el crecimiento de la compañía.

# TOTAL ACTIVOS 21.4% Var TAM



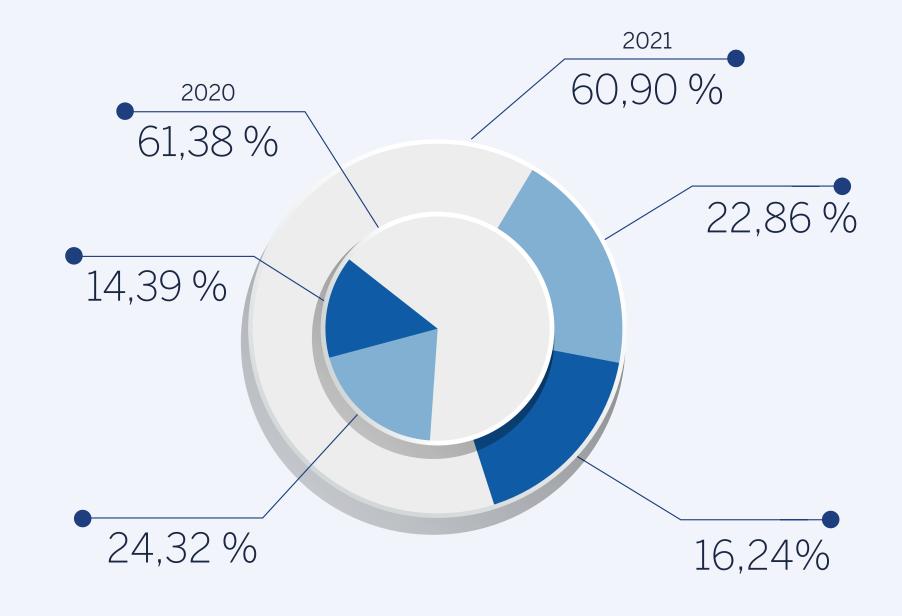


- Disponible e Inversiones
- Cartera de Crédito
- Activo Fijos
- Otros

### **PATRIMONIO**

**7.4%** Var TAM





- Intermediarios Financieros
- Fondos Propios
- Otros Pasivos

El respaldo patrimonial de los accionistas se refleja al no realizar distribución de utilidades durante 2 años consecutivos (2019, 2020) lo que sumado a los resultados financieros del 2021 permiten un crecimiento del patrimonio del 7.4%, representando al cierre del 2021 el 22.86% del total de pasivos + patrimonio.



Durante el 2021, la entidad contó con la capacidad operativa y económica para tener un crecimiento sostenido de cartera cerrando en el mes de diciembre con \$29.021 con un crecimiento de +\$5.4M respecto al cierre del 2020. En clientes se refleja un crecimiento de +3,227 clientes respecto al 14.469 de diciembre de 2020.

Cartera Bruta

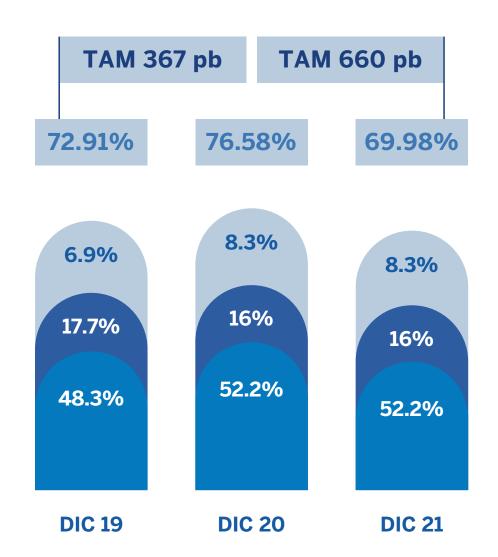
Número de Clientes Activos

En concordancia con el crecimiento de los activos más rentables de la compañía, el margen bruto (ingresos financieros + comisiones – costo financiero) presenta una variación positiva del 30.1% respecto a los resultados del 2020. Los buenos resultados estuvieron apalancados por el aumento de la cartera media y el incremento de la tasa media de cartera debido al mayor ingreso de cartera y clientes nuevos que representaron un crecimiento en el margen bruto de \$2.581.









Los gastos administrativos de la entidad presentaron un incremento respecto al 2020 del 18.98% como parte de la recuperación respecto a las medidas de contracción que se tomaron en el 2020 y transversal a la ejecución del plan estratégico y presupuesto de la entidad. La aplicación del gasto inteligente y del modelo de control del gasto a través de los Gestores de Inversión y Gasto GIGAS permitió mantener una menor ejecución del presupuesto de gastos, con un 98.17%.

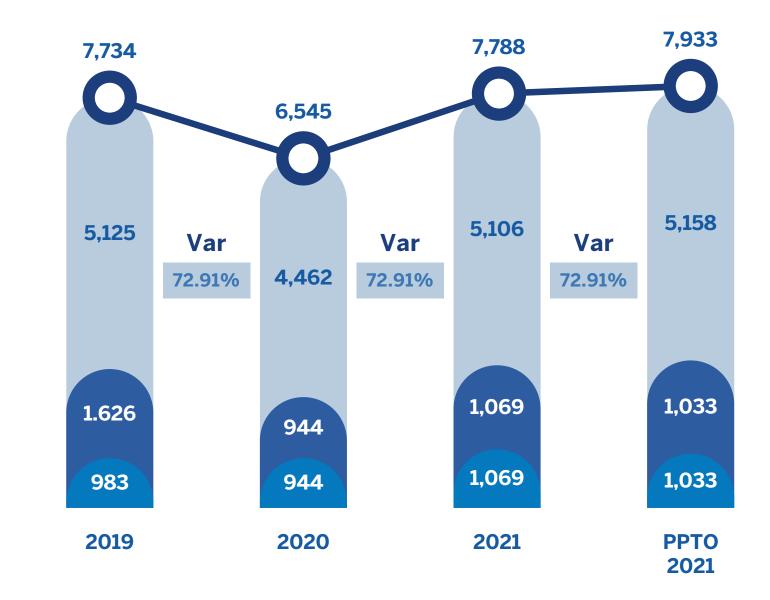
## **Gastos Administrativos**

Imptos. Depre. y Amort.

Gastos Generales

Gastos de Personal

Gastos de Explotación

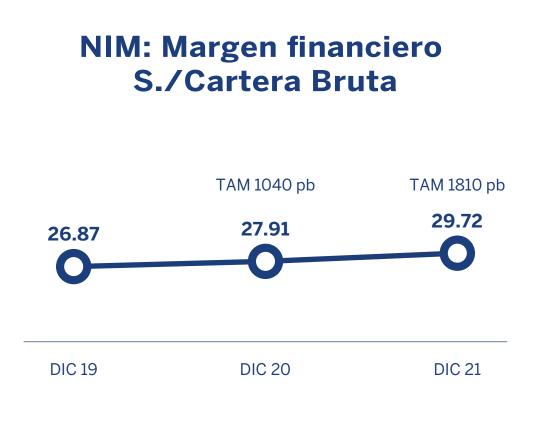


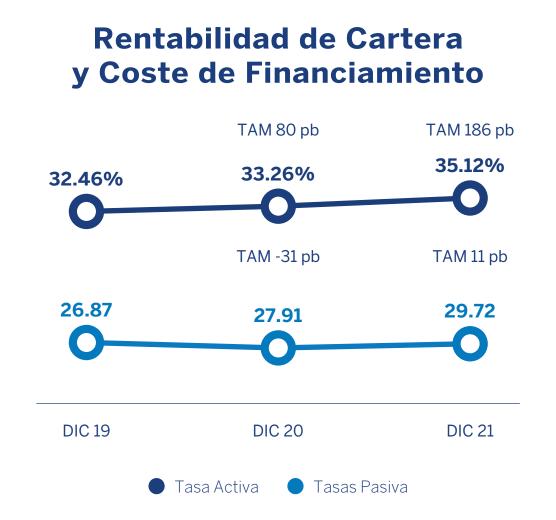
Los resultados en eficiencia administrativa son los más destacables en los últimos 3 años con una reducción de -660Pb respecto al 2020 y de 292Pb respecto al 2019.

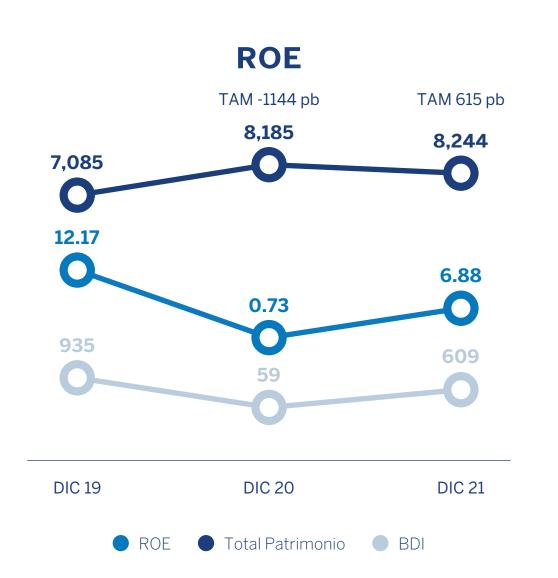
En conclusión y después de descontar los gastos por pérdida de deterioro de activos y carga impositiva, para el 2021 se presentan un crecimiento en las utilidades respecto al 2020 del 980.6%

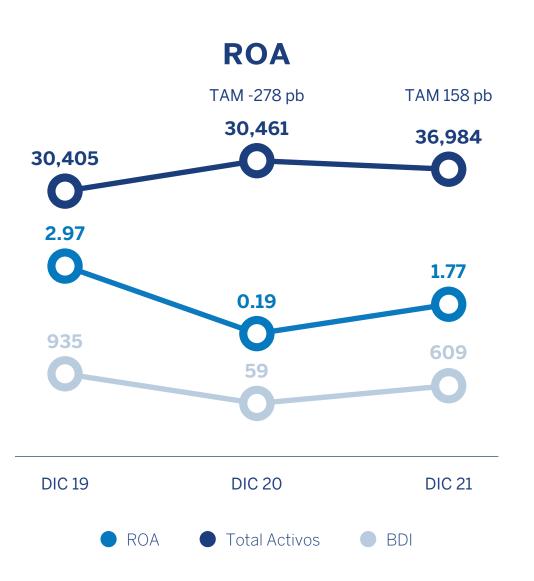


Adicionalmente una evolución positiva en los indicadores de rentabilidad más relevantes:



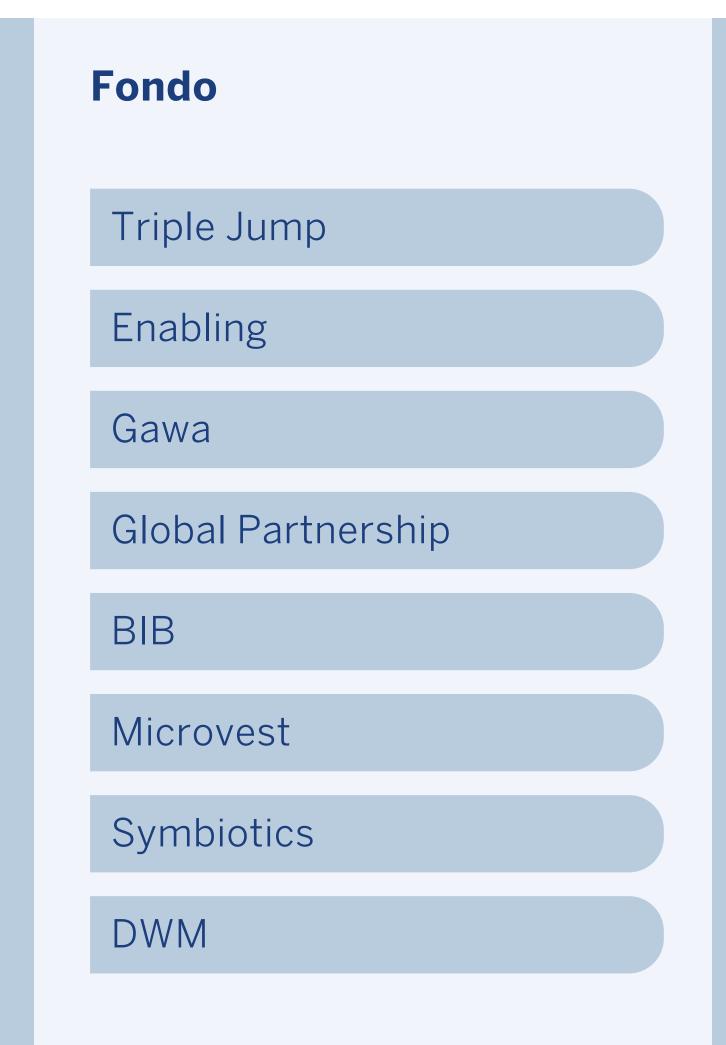






De igual manera se dio cumplimiento con todas las obligaciones financieras y administrativas. En relación a los 48 covenants que mantenía la entidad activos al cierre de diciembre de 2021.

## Covenants



## **Cantidad de Covenants**

### 8.2.

## Desempeño Administrativo

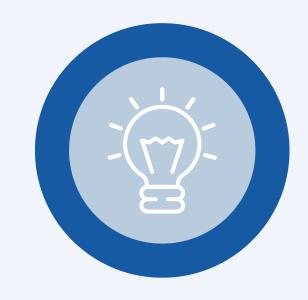
En el 2021 se destinaron \$657k de inversión para el cumplimiento de los objetivos estratégicos, especialmente para la ejecución de proyectos de transformación digital y remodelación, adecuación o traslado de oficinas.



### **Proyectos Estratégicos**

- Información de Oracle
- Movilidad Corresponsales
- Movilidad Recaudo
- Gestor Documental

\$284k



#### **Equipos Informáticos**

Equipos informáticos en casa matriz y red de oficinas.

\$11k



### **Mobiliario y Enseres**

Se llevó a cabo el proyecto de mantenimiento completo a oficinas en coordinación con los gerentes regionales.

\$68k



### **Posicionamiento Imagen**

Recambio gradual de los letreros de las oficinas, mayor posicionamiento de imagen

\$5k



#### **Seguridad Bancaria**

- Mantenimiento y compra de extintores
- 4 Oficinas con nuevo sistema de seguridad
- 5 Oficinas con apertura de caja de seguridad retardado

\$49k



#### **RAT de Oficinas**

- Información de Oracle
- Movilidad Corresponsales
- Movilidad Recaudo
- Gestor Documental

\$240k

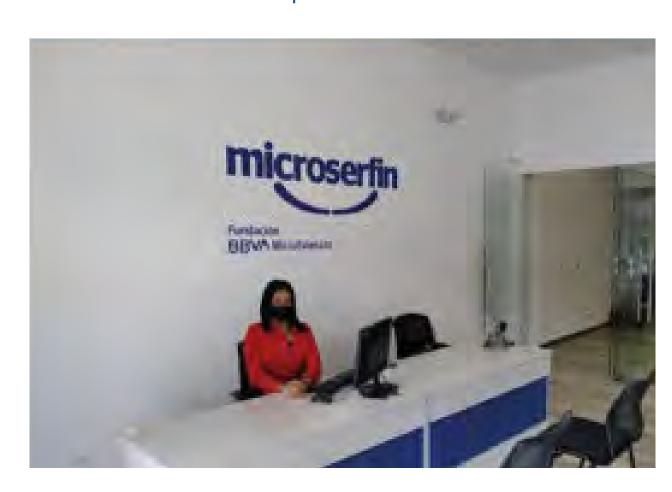
Dentro de la ejecución del RAT (Remodelación, Adecuación y Traslado) de oficinas, se realizó mantenimiento y compra de extintores, así como la implementación a 4 oficinas de nuevos sistemas de seguridad y 5 oficinas con apertura de caja de seguridad retardado continuando así con las medidas de fortalecimiento de seguridad física. Asimismo, se realizó la ampliación de la Casa Matriz incluyendo el segundo piso del edificio sede y la respectiva transformación de su imagen corporativa.

### Torti Abril 2021





### Chorrera Septiembre 2021





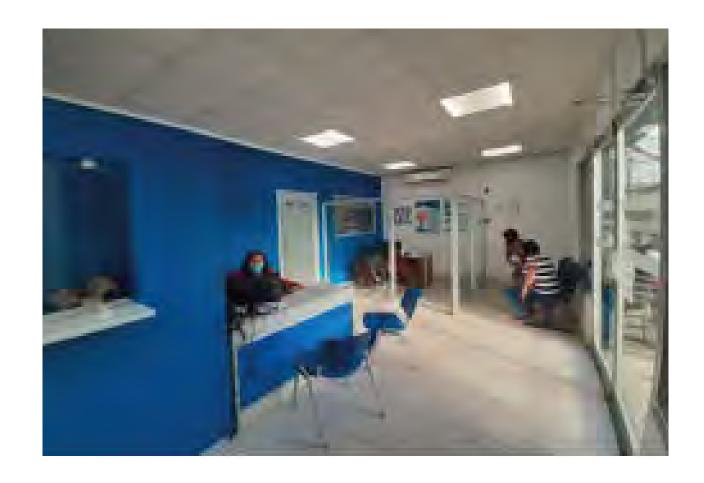
### Macaracas Enero 2021

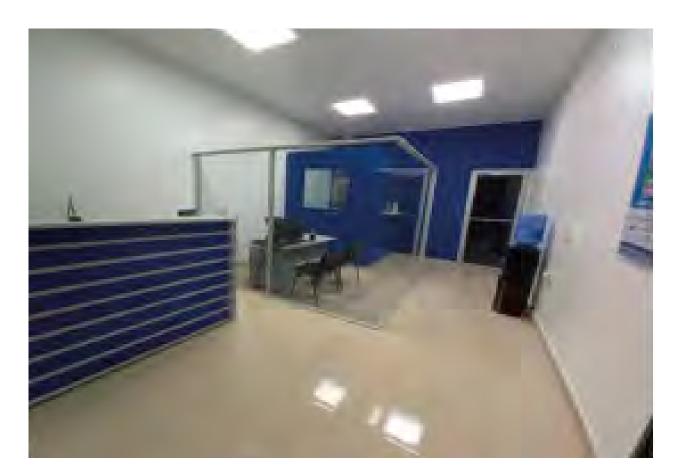




A lo largo del 2021, la entidad llevó a cabo el proyecto de mantenimiento completo a oficinas, mobiliario y enseres ejecutándose aproximadamente 68k en coordinación con los gerentes regionales.

Torti Abril 2021





Chorrera Septiembre 2021



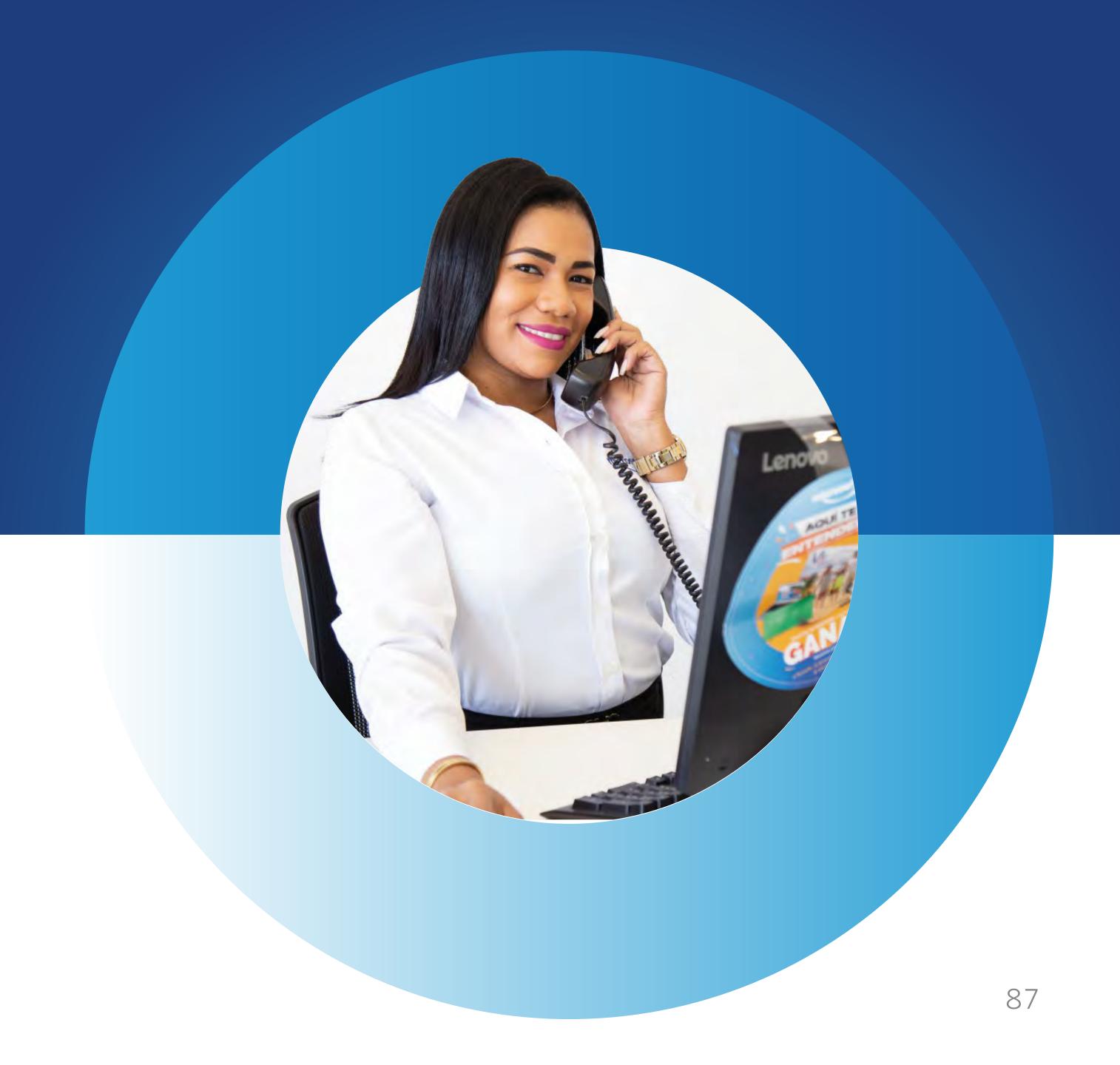


Macaracas Enero 2021









# El año 2021 ha generado un cambio significativo en la entidad producto de la transformación institucional basada en la innovación y en la cultura, que ha llevado a Microserfin a alcanzar el cumplimiento de grandes metas.

Desde el departamento de Talento Humano, para este año se trazaron tres grandes objetivos estratégicos enfocados en cultura y talento, logrando así hitos relevantes y de gran impacto, principalmente para el talento humano de la Familia Microserfin.

### 9.1.

## Medición del Clima Organizacional

Una de las metas es "Convertir a Microserfin en la institución de microfinanzas donde todos deseen trabajar" y para ello, se reforzó la medición de clima organizacional, cuyo objetivo fue determinar el estado de la satisfacción laboral de los colaboradores a través de un análisis del clima laboral, el cual permitió detectar factores claves para mejorar la productividad y la felicidad en el trabajo. Entre los datos más relevantes arrojados tras la medición, se encuentran;

- El 100% de los colaboradores encuestados sabe a qué se dedica 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% siente orgullo de formar parte de la empresa.
- El 96% de los colaboradores encuestados considera que su trabajo es importante para el éxito de la empresa.
- El 95% de los colaboradores encuestados se siente parte de la organización.

- El 92% de los colaboradores encuestados consideran que el trabajo en equipo y la participación son elementos fuertes en la empresa.
- El indicador de Igualdad se destaca por ser el que tiene el más alto nivel de satisfacción de la encuesta con un 96% de los encuestados.
- El 90% de los encuestados, considera que puede expresar su opinión con libertad.
- El 85% (168 colaboradores) de los encuestados, considera que la empresa se preocupa por el bienestar de los colaboradores.

En línea con la transformación de la entidad, desde Talento Humano se inició el año ajustando el proceso de reclutamiento y selección, donde se definió una nueva estrategia de contratación y nuevas pruebas psicotécnicas por tipo de cargo. Adicionalmente, se realizaron ajustes en el proceso de salida, con el objetivo de detectar posibles mejoras que respondan a las necesidades de los colaboradores.

## Resultados que Impactan Vidas:

## Argelis Ortega

Argelis Ortega es asesora de la sucursal de Aguadulce. Su deseo de superación la llevó a aplicar a una vacante de Microserfin y es así que, en 2018, se incorpora a la Familia Microserfin.

Al ingresar a la entidad, Argelis tenía metas personales trazadas como tener un hogar propio, puesto que en ese entonces vivía con su esposo e hija en un cuarto con un familiar.

Tiempo después tuvo la oportunidad de contar con un terreno propio para construir su hogar y aunque Argelis no contaba con los recursos para iniciar una obra de construcción, se propuso cumplir su sueño a través de sus ahorros, los ingresos de su esposo y el esfuerzo propio dentro de Microserfin.

Fue así que comenzó poco a poco la edificación de su nuevo hogar. Su trabajo en Microserfin y el cum-



plimiento de metas de clientes, desembolsos, entre otros indicadores, le permitieron hacer crecer sus ingresos y con ellos lograr cada uno de los sueños personales y familiares, como lo eran tener un techo digno y seguro donde compartir con su familia y donde pudiera ver a sus hijas crecer.

Para Argelis, su llegada a la familia de Microserfin, ha significado cumplir sus objetivos personales y profesionalmente. Ella considera que es de gran satisfacción ver el crecimiento de los clientes a los que atiende y ser testigo que la vida de ellos también prospera.

Ella es una de las protagonistas de los Resultados que impactan Vidas en Microserfin

### 9.2.

## Diversidad Equidad e Inclusión

En el 2021, la entidad creó e implementó la Política de Igualdad y Equidad de Género. Esta política vino acompañada también por un Protocolo de Acoso y Hostigamiento Sexual. La misma es parte del compromiso de la entidad con la promoción de los derechos humanos, la consolidación de una cultura de respeto, la creación de ambientes laborales integradores y libres de discriminación. La nueva política dentro de sus principales objetivos, tiene lo siguiente;

- Impulsar comportamientos deseables y principios para resguardar el compromiso de Microserfin con la equidad de género y la inclusión laboral.
- Implementar acciones que propicien un entorno laboral justo, equitativo y sin discriminación.
- Orientar las comunicaciones internas y externas hacia un lenguaje inclusivo que promueva el

trato respetuoso y equitativo, eliminando sesgos y discriminaciones.

• Brindar los lineamientos para que los tomadores de decisiones consideren dentro de la implementación y evaluación de planes, programas, metas y resultados, la política para su materialización en coherencia con los ejes estratégicos.

En materia de inclusión, se inició por primera vez en la entidad, un programa de prácticas profesionales en alianza con la Escuela IPHE (Instituto Panameño de Habilitación Especial). Estas prácticas permitieron generar un impacto social muy valioso, tanto para los estudiantes en situación de discapacidad, como para los colaboradores de Microserfin, que se involucraron para hacer de esta experiencia, algo inolvidable para ellos.



### 9.3.

## Transformación Cultural

Para poder gestionar la transformación de una cultura tradicional hacia una cultura innovadora, Microserfin a través del departamento de Talento Humano comenzó a generar ese cambio no solo en la mentalidad de los colaboradores, sino en la estructura de la empresa. Con esa motivación, se creó el departamento de Transformación Digital, lo que impulsó a gran escala todos los proyectos de la entidad, las metodologías ágiles y la innovación en cada una de las personas que forman parte de la Fuerza laboral de Microserfin.

Todos estos cambios fueron acompañados por la cultura que representa a la entidad y la guía de los cuatro valores (Generamos Impacto Social, El Emprendedor en el Centro, Aspiramos a más y Somos un equipo). Por ello, consciente que el éxito de una empresa depende de los comportamientos, hábitos y creencias que tienen los equipos de trabajo, se crearon campañas y actividades que permitieron a los colaboradores fortalecer el sentido de pertenencia y la incorporación de los cuatro valores dentro del ADN.



Somos un Equipo



Generamos Impacto Social



El Emprendedor en el Centro



Aspiramos a más

### 9.4.

# Desarrollo de Líderes

Desarrollar más líderes y mejores colaboradores es un objetivo indispensable para garantizar el éxito a lo largo de los años. Para llevar a cabo esto, se generaron iniciativas enfocadas en evaluación de desempeño, un nuevo programa de inducción para Asesores de Crédito y embajadores formativos en la Red Comercial.

Todo esto, acompañado de una formación continua de cada uno de los colaboradores, a través de la plataforma del Campus Microfinanzas, donde se completaron más de 8 cursos por persona, con una cantidad promedio de 126 horas. El éxito obtenido en este año 2021 ha sido gracias al esfuerzo, compromiso y dedicación de todos en Microserfin. La entidad sigue creciendo, aspira a más, cuenta con iniciativas, rompe moldes y cada vez es más innovadora, todo esto es posible gracias al excelente equipo de trabajo que, año tras año, se empodera y se desarrolla a la misma velocidad que crece la entidad.

## Resultados que Impactan Vidas:

## Víctor Camargo

Víctor desde hace tres años trabaja como asesor de crédito en la sucursal de Capira, distrito de la provincia de Panamá Oeste, donde impacta a través de su labor, la vida de 234 clientes que residen principalmente en zonas rurales (80% de los clientes atendidos).

Y es que el distrito de Capira cuenta con una gran cantidad de comunidades de difícil acceso a las que, para llegar hay que recorrer largas distancias a pie o caballo, transitar caminos de piedra, lodo o incluso subir y bajar montañas. En dichas comunidades no siempre llegan las oportunidades, los pocos recursos y la falta de infraestructura en ocasiones imposibilita la inclusión financiera de cientos de personas que sueñan con una vida mejor. Sin embargo, actualmente con el aporte de Víctor como asesor de campo de Microserfin, el acceso a servicios financieros y no financieros hechos a la medida es posible, allanando así el camino hacia el tan anhelado progreso de los microempresarios/as Capireños/as.



De acuerdo a sus superiores, Víctor es uno de los mejores asesores de crédito de campo en la entidad, ya que siempre cumple con las metas de colocación y crecimiento de clientes, mantiene una buena calidad de cartera y muestra constantemente un notable liderazgo en la consecución de objetivos globales de la oficina.

Su jefa inmediata, Yalenis Ovalle quien es la gerenta de la sucursal de Capira, lo describe como una persona que mantiene un alto espíritu de superación y responsabilidad con su trabajo y familia. Víctor no solo es referente en la entidad, sino que también es un modelo a seguir entre los suyos, ya que proviene de una familia humilde de escasos recursos, en donde él es el único de sus hermanos que logró ir a la Universidad y hoy con su trabajo dentro de Microserfin aporta en gran manera al sustento de su familia.

En 2021, el esfuerzo de Víctor fue recompensado ya que fue uno de los diez (10) asesores reconocidos por Whole Planet Foundation en el Premio a los Agentes de Campo de América Latina y el Caribe, que se realiza anualmente entre las instituciones de microfinanzas con las que desarrolla proyectos.

"Para mí es de gran satisfacción representar tanto a Microserfin como a Panamá y estar entre los top 10 del Premio de Whole Planet a los Mejores Agentes de Campo a nivel de Latinoamérica. Me siento feliz de haber competido y es un orgullo ser reconocido por ayudar a darle una mejor calidad de vida a nuestros clientes", indicó el asesor.

Él es uno de los protagonistas de los Resultados que impactan Vidas en Microserfin.

10

## Fortalecimiento Tecnológico



### 10.1.

## Metodología y Estructuras Áreas

Para Microserfin el 2021 fue un año de cambios. En este año, el área de Tecnología y Data comenzó con la restructuración del área de Ingeniería, para mejorar la atención de la gestión de la demanda de los proyectos que tienen gran impacto en los objetivos estratégicos de la empresa, de manera que se pudieran reducir las brechas de entrega de desarrollos a las áreas comerciales y de riesgos, las cuales son de gran impacto en la organización.

Desde entonces, a fin de agilizar los procesos y lograr el éxito de los proyectos, el área de T&D de Microserfin ha implementado las siguientes estrategias:

- Capacitaciones al personal con metodologías ágiles.
- Se realizan reuniones de seguimiento con los equipos que han ayudado a mejorar la productividad de los equipos de proyectos.

- Se trabaja por "Sprint" con entregables cada 15 días.
- Se colocan entregables en producción con ciclo de desarrollo más rápido.

De esta forma los equipos de Microserfin han creado una cultura de trabajo más sencilla, eficiente y eficaz en cada proyecto que la organización necesita. De igual modo, la Gerencia de Tecnología & Data ha realizado cambios estructurales en todos sus departamentos para mejorar la atención de sus procesos y las necesidades, que hoy tienen las áreas internas de la organización, con el objetivo de mejorar la atención del cliente interno, facilitando desarrollos que ayuden a sus funciones diarias, estar más conectados y cerca con los microempresarios que atiende la entidad.



### 10.2.

## Ciberseguridad

Desde el área Tecnología y Data se implementó una estrategia de ciberseguridad que coloca en el centro la Confidencialidad y la Protección de Datos Personales. Así puso en marcha la implementación de monitoreo, sostenimiento y mejora de los procedimientos, políticas y tecnología en el marco de los lineamientos normativos de la ley 81 del 26 de marzo del 2020, que constituye un marco general de la protección de datos en la República de Panamá. La cual tiene como principal objetivo establecer principios derechos y procedimientos 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 de los términos previstos por esta misma ley.

En este sentido, durante el 2021 se desarrollaron las siguientes iniciativas para robustecer el aseguramiento de los activos de información y tecnológicos:

- Programa de concientización y cultura organizacional en materia de Protección de Datos y Ciberseguridad.
- Implementación de procedimiento de gestión de incidentes de ciberseguridad y monitoreo continuo.
- Aseguramiento de arquitectura tecnológica mediante el cierre de brechas de seguridad en infraestructura en oficinas y servicios en la nube.
- Procedimiento de mantenimiento recurrente de software y sistema operativo para contar con lo último en protección de datos.



### 10.3.

## Fortalecimiento de la Atención de la Mesa de Ayuda

Para el año 2021, el área además realizó mejoras en la atención de los usuarios por medio de la herramienta de Glpi, la cual ha hecho el trabajo de mesa de ayuda más eficiente, sólido, rápido y transparente para el usuario.

También se implementaron ajustes en los horarios de atención para brindar un mejor servicio, además de brindar apoyo en los diversos proyectos del área de Medios y del área de atención al cliente.



### 10.4.

## Contribución a Proyectos de Impacto

### 10.4.1.

## Relanzamiento de la página web comercial

En 2021 Microserfin a través de la gerencia de Tecnología y Data implementó la actualización de la página web comercial www.microserfin.com. Con ella se transformó la imagen de marca de la entidad, se fortalecieron los canales digitales de servicios para los microempresarios y además se cerraron brechas críticas de seguridad.

### 10.4.2.

### Movilidad Asesores

Desde T&D se contribuyó al desarrollo de la App de Movilidad Asesores, eso permitió que la herramienta contará con elementos clave como: Alta de persona, la consulta del historial de crédito en la APC, consulta de lista restrictiva, Solicitud de crédito a un micro y agro, visualización de toda la cartera del cliente, consulta de situación de clientes, geolocalización de la residencia y el negocio del cliente. Gracias al éxito de la herramienta, en 2021 Microserfin arrancó la segunda fase con Movilidad Recaudo.

### 10.4.3.

## Pagos en Línea de Corresponsales no Bancario

La entidad implementó la funcionalidad de pagos en línea desde los corresponsales no bancarios (Multipagos y Western Union), para mayor seguridad y certeza de aplicación de pago de nuestros clientes, mitigando riesgos y teniendo mayor control de los mismos.

### 10.4.4.

## Productos y Servicios

A lo largo del 2021, con ayuda del equipo de Tecnología y el desarrollo de herramientas tecnológicas, la entidad logró en poco tiempo nuevos servicios y productos como las normalizaciones, que son el movimiento de cuota el producto, la creación del primer seguro para microempresarios -MICROSAF-, el recrédito recuperación para continuar apoyando a los microempresarios en proceso de reactivación post pandemia, en dónde el equipo Microserfin trabajó desarrollos para el apoyo a todas la sistemática comercial.



#### SOLUCIONES DE MICROFINANZAS, S. A.

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

#### **Estados Financieros**

31 de diciembre de 2021

(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.

#### Informe sobre la auditoría de los estados financieros

#### 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 2021, 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 2021, 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.

© 2022 KPMG, una sociedad civil panameña y firma miembro de la organización mundial de KPMG de firmas miembros independientes afiliadas a KPMG International Limited, una compañía privada inglesa limitada por garantía. Todos los derechos reservados.

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 ésta.

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.

• 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.

#### Otros requerimientos legales de información

En cumplimiento con la Ley 280 del 30 de diciembre de 2021, que regula la profesión del contador público autorizado en la República de Panamá, declaramos lo siguiente:

- Que la dirección, ejecución y supervisión de este trabajo de auditoría se ha realizado físicamente en territorio panameño.
- El socio encargado de la auditoría que ha elaborado este informe de los auditores independientes es Juan Carlos Castillo S.
- El equipo de trabajo que ha participado en la auditoría a la que se refiere este informe, está conformado por Juan Carlos Castillo S, Socio de Auditoría; Nicole Ramsauer, Socia de Tecnología; Aracelys Prescott, Gerente de Auditoría; Angelo Welch, Gerente de Tecnología; Jony Afu, Director de Impuesto; Jorge Esquivel, Supervisor Senior de Impuestos y Luciano Hernández, Supervisor Senior de Auditoría.

Panamá, República de Panamá 14 de abril de 2022

Juan Carlos Castillo S. Socio C.P.A. 3592

#### **SOLUCIONES DE MICROFINANZAS, S. A.**

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

#### Estado de Situacion Financiera

31 de diciembre de 2021

(Cifras en Balboas)

<u>Activos</u>	<u>Nota</u>	2021	2020
Efectivo	6	518,533	164,403
Depósitos en bancos:			
A la vista y de ahorros locales		4,040,608	2,482,942
Reserva para pérdidas crediticias esperadas			
en depósitos en bancos	_	(29,123)	(29,646)
Total de depósitos en bancos	_	4,011,485	2,453,296
Total de efectivo y depósitos en bancos		4,530,018	2,617,699
Préstamos a costo amortizado, neto	4, 7	27,207,747	24,100,285
Mobiliario, equipo y mejoras, neto	8	608,712	533,080
Activos por derecho de uso	9	1,429,163	476,474
Otros cargos acumulados por cobrar		3,663	7,149
Activos intangibles	10	1,363,386	1,122,929
Impuesto sobre la renta diferido	18	570,424	380,725
Otros activos	11	999,075	988,448
Total de activos	-	36,712,188	30,226,789
	=		

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

3

Pasivos y Patrimonio	<u>Nota</u>	<u>2021</u>	<u>2020</u>
Pasivos:			
Financiamientos recibidos a costo amortizado	12	24,561,127	20,299,380
Arrendamiento financiero	13	1,527,136	501,739
Otros pasivos	14	1,770,641	1,181,180
Total de pasivos	•	27,858,904	21,982,299
	•		
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		1,797,901	1,189,107
Total de patrimonio	•	8,853,284	8,244,490
	·		
Total de pasivos y patrimonio		36,712,188	30,226,789

#### 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 2021

(Cifras en Balboas)

	<u>Nota</u>	<u>2021</u>	2020
Ingresos por intereses y comisiones:			
Intereses por:			
Préstamos		10,719,978	8,985,931
Depósitos en bancos		42,199	13,521
Total de ingresos por intereses y comisiones		10,762,177	8,999,452
Gastos por intereses:			
Financiamientos recibidos		1,407,350	1,295,815
Arrendamiento financiero		69,289	27,757
Total de gastos por intereses		1,476,639	1,323,572
Ingreso neto por intereses y comisiones		9,285,538	7,675,880
Provisión para pérdidas préstamos	4	1,812,912	1,415,610
(Reversión) provisión para pérdidas en depósitos en bancos	4	(523)	8,233
(Reversión) provisión para pérdidas en cuentas por cobrar	4	(12,142)	20,892
Ingreso neto por intereses y comisiones después de			· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·
provisiones		7,485,291	6,231,145
Otros Ingresos:			
Otras comisiones	16	1,675,111	840,201
Otros ingresos		201,142	82,306
Total de otros ingresos		1,876,253	922,507
Gastos de operaciones:			
Salarios y otros gastos de personal	17	5,105,773	4,462,005
Depreciación	8, 9	653,556	597,948
Amortización de activos intangibles	10	163,536	114,163
Otros gastos	17	2,515,062	1,697,192
Total de gastos de operaciones		8,437,927	6,871,308
Utilidad antes del impuesto sobre la renta		923,617	282,344
Impuesto sobre la renta, neto	18	(314,823)	(223,098)
Utilidad neta		608,794	59,246

El estado de resultados 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 Cambios en el Patrimonio

Por el año terminado el 31 de diciembre 2021

(Cifras en Balboas)

	<u>Nota</u>	Acciones comunes	Reserva de capital	Utilidades no distribuidas	<u>Total</u>
Saldo al 1 de enero de 2020		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
Utilidad neta - 2021		0	0	608,794	608,794
Saldo al 31 de diciembre de 2021	-	5,783,696	1,271,687	1,797,901	8,853,284

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 2021

(Cifras en balboas)

	Note	2024	2020
	<u>Nota</u>	<u>2021</u>	<u>2020</u>
Actividades de operación:			
Utilidad neta		608,794	59,246
Ajustes para conciliar la utilidad neta y el efectivo de las			
actividades de operación:			
Provisión para pérdidas en préstamos	4	1,812,912	1,415,610
(Reversión) provisión para pérdidas en depósitos en bancos	4	(523)	8,233
(Reversión) provisión para pérdidas en cuentas por cobrar	4	(12,142)	20,892
Depreciación	8, 9	653,556	597,948
Amortización de activos intangibles	10	163,536	114,163
Impuesto sobre la renta	18	314,823	223,098
Ganancia en venta de activo fijo		0	(8,879)
Ganancia en venta de bienes adjudicados		0	(24,621)
Gasto de prima de antigüedad		66,957	59,809
Ingresos neto por intereses y comisiones		(9,285,538)	(7,675,880)
Cambios en activos y pasivos operativos:			
Préstamos		(7,124,811)	1,048,130
Otros activos		(367,628)	(259,622)
Otros pasivos		522,504	(18,780)
Efectivo generado de operaciones:			
Intereses y otros cargos recibidos		12,970,100	6,219,896
Intereses pagados		(1,434,705)	(1,383,167)
Impuesto sobre la renta pagado		(135,379)	(265,883)
Flujos de efectivo de las actividades de operación		(1,247,544)	130,193
Actividades de inversión:			
Compra de mobiliario, equipo y mejoras	8	(281,702)	(172,098)
Venta de mobiliario y equipos		0	8,879
Compra de activos intangibles	10	(403,993)	(53,902)
Flujos de efectivo de las actividades de inversión		(685,695)	(217,121)
Actividades de financiamiento:			
Financiamientos recibidos	12	14,800,000	14,202,778
Abonos de capital sobre financiamiento	12	(10,576,108)	(13,933,862)
Pagos por arrendamiento pasivo	13	(378,857)	(407,736)
Flujos de efectivo de las actividades de financiamiento		3,845,035	(138,820)
Aumento (disminución) neta en efectivo y equivalentes de efectivo		1,911,796	(225,748)
Efectivo y equivalentes de efectivo al inicio del año		2,626,605	2,852,353
Efectivo y equivalentes de efectivo al final del año	6	4,538,401	2,626,605

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 2021

(Cifras en Balboas)

#### (1) Información General

Soluciones de Microfinanzas, S.A., (MICROSERFIN), (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. (MICROSERFIN)

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 Aquilino De la Guardia, Intersección en Calle 48 Este, Edificio Scotiabank, 2do Piso, Marbella, 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 12 de abril de 2022.

#### (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,

#### **SOLUCIONES DE MICROFINANZAS, S.A.**

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

#### Notas a los Estados Financieros

#### (2) Base de Preparación, continuación

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.

#### (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 período 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 VRCR 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 (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

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 clasificarlos 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 sí:

- 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.

11 13

#### **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, sí 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) Préstamo

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 estimado será determinado por el modelo de 'pérdida crediticia esperada' (PCE), durante el período y las variaciones con respecto al periodo 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 VRCR:

- 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.
- metodología de cosechas para estimación de incumplimientos.
- 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 de crédito, desde su reconocimiento inicial. La Compañía define como incremento significativo del riesgo de crédito, 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 consideras 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 cosechas 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

. 15

#### **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.

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 Pl

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.

#### **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.

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;

#### **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 período 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.

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

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:

	<u>Años</u>
oiliario y enseres	3 - 10
lipo de cómputo	3 - 5
oras a la propiedad arrendada	3 - 5

20

#### **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>Año</u>
Licencias de programas	1 - 3
Proyectos de desarrollo interno	10
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.
	22	

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

(I) 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 de impuesto vigentes a la fecha del estado de situación financiera y cualquier otro ajuste del impuesto sobre la renta de años anteriores.

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 expuesto 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).

23

#### **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.

#### **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 po	or cobrar
	<u>2021</u>	<u>2020</u>
Máxima exposición		
Valor en libros a costo amortizado	27,207,747	24,100,285
A costo amortizado		
Grado 1-3 Fase 1	27,728,265	25,607,860
Grado 1-3 Fase 2	1,775,214	554,819
Grado 4 Fase 1	11,370	9,308
Grado 4 Fase 2	139,082	109,126
Grado 5 Fase 1	0	1,744
Grado 5 Fase 2	282,394	123,268
Grado 6 Fase 1	0	525
Grado 6 Fase 2	312,312	125,258
Grado 7 Fase 1	0	15,458
Grado 7 Fase 2	0	4,015
Grado 7 Fase 3	<u>1,108,014</u>	430,467
Monto bruto	31,356,651	26,981,848
Menos:		
Comisiones cobradas por anticipado	1,369,018	1,009,104
Reserva por pérdida esperada	2,779,886	1,872,459
Valor en libros a costo amortizado	<u>27,207,747</u>	<u>24,100,285</u>
Reserva por pérdida esperada		
Fase 1	1,202,358	1,210,053
Fase 2	902,798	339,610
Fase 3	674,730	322,796
Total, reserva por pérdida esperada	2,779,886	1,872,459
rotal, rocci va por poralaa coporada	2,110,000	1,012,700

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

		2021 PCE 12 meses	
	Depósitos colocados en <u>bancos</u>	Cuentas por cobrar	Bienes reposeídos
Saldo al inicio del año Reversión de provisión Castigo Saldo al final del año	29,646 (523) <u>0</u> <u>29,123</u>	24,328 (12,142) (4,242) 7,944	9,506 0 0 9,506

24

#### **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

	Dan ésite a	2020 PCE 12 mes	ses_
	Depósitos colocados en <u>bancos</u>	Cuentas por cobrar	Bienes <u>reposeídos</u>
Saldo al inicio del año Gasto de provisión Castigo Saldo al final del año	21,413 8,233 <u>0</u> <u>29,646</u>	9,683 20,892 (6,247) 24,328	9,506 0 0 9,506

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

		202	21	
	Fase 1	Fase 2	Fase 3	<u>Total</u>
Saldo al 1 de enero de 2021	1,210,053	339,610	322,796	1,872,459
Transferencia a pérdidas crediticias esperadas Fase 1	300,061	(298,961)	(1,100)	0
Transferencia a pérdidas Fase 2	(501,400)	1,701,172	(1,199,773)	0
Transferencia a pérdidas Fase 3	(189,728)	(62,515)	252,243	0
Remedición neta de la reserva	(408,821)	(984,660)	2,481,145	1,087,664
Asignación de reserva a nuevos activos				
financieros originados	1,280,250	739,266	0	2,019,786
Reversión de reserva de activos que han sido dados de baja	(488,329)	(531,115)	(275,095)	(1,294,538)
Préstamos castigados	0	0	(1,239,984)	(1,239,984)
Recuperaciones	0	0	334,499	334,499
Reserva para pérdidas crediticias				
esperadas al 31 diciembre de 2021	<u>1,202,358</u>	902,798	674,730	<u>2,779,886</u>
	Face 4	2020	_	Total
	Fase 1	2020 Fase 2	<u>)</u> Fase 3	<u>Total</u>
Saldo al 1 de enero de 2020	929,084	<b>Fase 2</b> 278,540	Fase 3 396,519	<u>Total</u> 1,604,143
Transferencia a pérdidas crediticias esperadas Fase 1	929,084 556,848	Fase 2 278,540 (460,689)	Fase 3 396,519 (96,159)	1,604,143 0
Transferencia a pérdidas crediticias esperadas Fase 1 Transferencia a pérdidas Fase 2	929,084 556,848 (156,624)	278,540 (460,689) 177,197	Fase 3 396,519 (96,159) (20,573)	1,604,143 0 0
Transferencia a pérdidas crediticias esperadas Fase 1 Transferencia a pérdidas Fase 2 Transferencia a pérdidas Fase 3	929,084 556,848 (156,624) (4,968)	278,540 (460,689) 177,197 (541,946)	Fase 3 396,519 (96,159) (20,573) 546,914	1,604,143 0 0 0
Transferencia a pérdidas crediticias esperadas Fase 1 Transferencia a pérdidas Fase 2 Transferencia a pérdidas Fase 3 Remedición neta de la reserva	929,084 556,848 (156,624)	278,540 (460,689) 177,197	Fase 3 396,519 (96,159) (20,573)	1,604,143 0 0
Transferencia a pérdidas crediticias esperadas Fase 1 Transferencia a pérdidas Fase 2 Transferencia a pérdidas Fase 3 Remedición neta de la reserva Asignación de reserva a nuevos activos	929,084 556,848 (156,624) (4,968) (375,092)	278,540 (460,689) 177,197 (541,946) 784,985	Fase 3 396,519 (96,159) (20,573) 546,914 758,369	1,604,143 0 0 0 1,168,262
Transferencia a pérdidas crediticias esperadas Fase 1 Transferencia a pérdidas Fase 2 Transferencia a pérdidas Fase 3 Remedición neta de la reserva Asignación de reserva a nuevos activos financieros originados	929,084 556,848 (156,624) (4,968) (375,092) 406,723	278,540 (460,689) 177,197 (541,946) 784,985	Fase 3  396,519 (96,159) (20,573) 546,914 758,369	1,604,143 0 0 0 1,168,262 548,450
Transferencia a pérdidas crediticias esperadas Fase 1 Transferencia a pérdidas Fase 2 Transferencia a pérdidas Fase 3 Remedición neta de la reserva Asignación de reserva a nuevos activos financieros originados Reversión de reserva de activos que han sido dados de baja	929,084 556,848 (156,624) (4,968) (375,092) 406,723 (145,918)	278,540 (460,689) 177,197 (541,946) 784,985 141,727 (40,204)	Fase 3  396,519 (96,159) (20,573) 546,914 758,369  0 (114,980)	1,604,143 0 0 0 1,168,262 548,450 (301,102)
Transferencia a pérdidas crediticias esperadas Fase 1 Transferencia a pérdidas Fase 2 Transferencia a pérdidas Fase 3 Remedición neta de la reserva Asignación de reserva a nuevos activos financieros originados Reversión de reserva de activos que han sido dados de baja Préstamos castigados	929,084 556,848 (156,624) (4,968) (375,092) 406,723 (145,918) 0	278,540 (460,689) 177,197 (541,946) 784,985 141,727 (40,204) 0	Fase 3  396,519 (96,159) (20,573) 546,914 758,369  0 (114,980) (1,288,644)	1,604,143 0 0 0 1,168,262 548,450 (301,102) (1,288,644)
Transferencia a pérdidas crediticias esperadas Fase 1 Transferencia a pérdidas Fase 2 Transferencia a pérdidas Fase 3 Remedición neta de la reserva Asignación de reserva a nuevos activos financieros originados Reversión de reserva de activos que han sido dados de baja	929,084 556,848 (156,624) (4,968) (375,092) 406,723 (145,918)	278,540 (460,689) 177,197 (541,946) 784,985 141,727 (40,204)	Fase 3  396,519 (96,159) (20,573) 546,914 758,369  0 (114,980)	1,604,143 0 0 0 1,168,262 548,450 (301,102)

#### **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>2021</u>	Fase 1	Fase 2	Fase 3	<u>Total</u>	
Clasificación					
Grado 1 – 3 (Mora de 0-29 días)	27,728,265	1,775,214	0	29,503,479	
Grado 4 (Mora de 30-45 días)	11,370	139,082	0	150,452	
Grado 5 (Mora de 46-60 días)	0	282,394	0	282,394	
Grado 6 (Mora de 61-90 días)	0	312,312	0	312,312	
Grado 7 (Mora más de 90 días)	0	0	1,108,014	1,108,014	
Total, bruto	27,739,635	2,509,002	1,108,014	31,356,651	
Comisiones cobradas por anticipado Reservas para PCE Total, cartera de préstamos a costo	0 (1,202,358)	0 (902,798)	0 (674,730)	(1,369,018) (2,779,886)	
amortizado	<u>26,537,277</u>	<u>1,606,204</u>	<u>433,284</u>	<u>27,207,747</u>	
<u>2020</u>	<u>Fase 1</u>	Fase 2	Fase 3	<u>Total</u>	
Clasificación	25 622 201	554 94 <b>0</b>	0	26 199 200	

<del></del>				
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 Reservas para PCE Total, cartera de préstamos a costo	0 (1,210,053)	0 (339,610)	0 (322,796)	(1,009,104) (1,872,459)
amortizado	<u>24,424,842</u>	<u>576,876</u>	107,671	24,100,285

En el siguiente cuadro se presenta el impacto proyectado a 12 meses en las reservas para perdidas 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):

	50 pb de	50 pb de	100 pb de	100 pb de
	<u>incremento</u>	<u>disminución</u>	incremento	<u>disminución</u>
Al 31 de diciembre de 2021	(51,084)	51,084	(102,168)	102,168
Al 31 de diciembre de 2020	(26,609)	26,609	(53,218)	53,218

#### **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.

#### • Prestamos 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 o requerimientos	Tipo de Garantía	
	2021	2020	
Préstamos por cobrar	2%	2%	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:

	<u>2021</u>	<u>2020</u>
Vehículos, equipos e inmuebles	<u> 18,750</u>	3,517

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 costo amortizado a la fecha de los estados financieros es el siguiente:

	<u>Préstamos por cobra</u>		
	2021	2020	
Concentración por sector		· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	
Microcrédito	17,155,586	15,661,931	
Agropecuario	8,791,534	7,079,582	
Pequeña y Mediana Empresa	744,676	616,218	
Transporte	<u>515,951</u>	742,554	
•	27,207,747	24,100,285	
Concentración geográfica			
Panamá Oeste	9,386,141	8,059,576	
Panamá Este	11,839,954	11,043,249	
Panamá Centro	5,981,652	4,997,460	
	27,207,747	24,100,285	

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 Compaña mantiene depósitos colocados en bancos por B/.4,040,608 (2020: B/.2,482,942). Los depósitos colocados son mantenidos en bancos con calificación de riesgos de largo y corto plazo de: BBB-, F1+(pan), F3, A+.pa, AA.pa, AA+(pan), BB+, A+(pan), F1(pan) y AAA (pan). Estas calificaciones fueron emitidas y publicadas por agencias Fitch Ratings, S&P Global Ratings y Moody's Local PA.

#### (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 expuesto 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 2021 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.

#### **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:

<u>2021</u>	Valor en <u>libros</u>	Monto Nominal bruto (salidas)/entradas	Corriente Hasta 1 <u>año</u>	<u>No cor</u> Más de 1 <u>a 3 años</u>	riente Más de 5 <u>años</u>
Pasivos financieros: Financiamientos recibidos, neto	24,561,127	(26,595,226)	(8,887,063)	(14,931,661)	(2,776,502
Tillanciamientos recibidos, neto	24,561,127	(26,595,226)	(8,887,063)	(14,931,661)	(2,776,502
Activos financieros:		<del></del>	*******		3
Efectivo	518,533	518,533	518,533	0	C
Depósitos en bancos	4,040,608	4,082,807	4,082,807	0	C
Préstamos a costo amortizado, neto	27,207,747	<u>39,457,960</u>	22,600,399	14,315,893	2,541,668
	31,766,888	44,059,300	<u>27,201,739</u>	<u>14,315,893</u>	2,541,668
<u>2020</u>	Valor en <u>libros</u>	Monto Nominal bruto (salidas)/entradas	Corriente Hasta 1 <u>año</u>	No cor Más de 1 <u>a 3 años</u>	<u>riente</u> Más de 5 <u>años</u>
2020 Pasivos financieros:		Nominal bruto	Hasta 1	Más de 1	Más de 5
		Nominal bruto	Hasta 1	Más de 1	Más de 5
Pasivos financieros: Financiamientos recibidos, netos	<u>libros</u> 20,299,380	Nominal bruto (salidas)/entradas	Hasta 1 <u>año</u> (9,730,532)	Más de 1 <u>a 3 años</u> (11,445,449)	Más de 5 <u>años</u> (644,425
Pasivos financieros:	<u>libros</u> 20,299,380	Nominal bruto (salidas)/entradas	Hasta 1 <u>año</u> (9,730,532)	Más de 1 <u>a 3 años</u> (11,445,449)	Más de 5 <u>años</u> (644,425
Pasivos financieros: Financiamientos recibidos, netos  Activos financieros: Efectivo	libros 20,299,380 20,299,380	Nominal bruto (salidas)/entradas (21,820,406) (21,820,406)	(9,730,532) (9,730,532) (9,730,532)	Más de 1 <u>a 3 años</u> (11,445,449) (11,445,449)	Más de 5 <u>años</u> (644,425
Pasivos financieros: Financiamientos recibidos, netos  Activos financieros:	20,299,380 20,299,380 164,403	Nominal bruto (salidas)/entradas (21,820,406) (21,820,406) 164,403	Hasta 1 <u>año</u> (9,730,532) (9,730,532)	Más de 1 <u>a 3 años</u> (11,445,449) (11,445,449) 0	Más de 5 <u>años</u> (644,425

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

	Comprometido como <u>colateral</u>	2021 Disponible como <u>colateral</u>	<u>Total</u>
Efectivo y depósitos en bancos	20,740	4,538,401	4,559,141
Préstamos netos	0	31,356,651	31,356,651
<b>Total de activos</b>	20,740	35,895,052	35,915,792

30

#### **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

	Comprometido como colateral	2020 Disponible como colateral	<u>Total</u>
Efectivo y depósitos en bancos	20,740	2,626,605	2,647,345
Préstamos netos	0	<u>26,981,848</u>	<u>26,981,848</u>
Total de activos	20,740	<u>29,608,453</u>	29,629,193

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 expuesto 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

#### Sensibilidad en el ingreso neto por intereses y en el patrimonio

<u>2021</u>	100pb de incremento	100pb de disminución
Al 31 de diciembre	874,663	(825,585)
Promedio del año	779,271	(735,756)
Máximo del año	874,663	(825,585)
Mínimo del año	657,262	(621,400)

#### Sensibilidad en el ingreso neto por intereses y en el patrimonio

2020	100pb de incremento	100pb de disminución
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)

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>2021</u>	Hasta 1 <u>año</u>	De 1 a 2 <u>años</u>	De 2 a 5 <u>años</u>	Más de 5 <u>Años</u>	<u>Total</u>
Activos Préstamos, netos Total de activos	15,295,037	7,193,828	4,682,449	36,433	27,207,747
	15,295,037	7,193,828	4,682,449	36,433	27,207,747
<u>Pasivos</u> Financiamientos recibidos, netos Total de pasivos	7,920,225	9,487,164	6,704,378	449,360	24,561,127
	7,920,225	9,487,164	6,704,378	449,360	24,561,127
Sensibilidad de tasa de interés	<u>7,374,812</u>	(2,293,336)	(2,021,929)	(412,926)	2,646,620

La Compañía al 31 de diciembre de 2021, mantiene depósitos colocados en bancos en cuentas de ahorros por B/.1,571,608 (2020: B/.1,834,735) 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

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

#### (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
- Capacitación al personal sobre la gestión de riesgo operacional
- Entrenamientos periódicos al personal de la Compañía
- Registros de eventos de impacto que son atendidos por la administración de la Compañía
- Fortalecimiento de la cultura de riesgo

El riesgo operacional es manejado por la Administración, con el objetivo de minimizar los impactos monetarios que puedan tener riesgos con controles ineficientes. 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.

33

#### **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>2021</u>	<u>2020</u>
Total de financiamiento recibidos, bruto	24,446,267	20,222,375
Menos: Efectivo y depósitos en bancos	4,530,018	2,617,699
Deuda neta	19,916,249	17,604,676
Total de patrimonio	8,853,284	8,244,490
Índice de apalancamiento (Hasta 4 veces)	2.25	2.14

#### (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 período 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> 2021</u>	<u> 2020</u>
Efectivo	518,533	164,403
Depósitos de Ahorro	1,571,608	1,834,735
Depósitos a la vista en bancos locales	2,469,000	648,207
Total bruto de efectivo y depósitos en bancos	4,559,141	2,647,345
Menos: Depósito pignorado	20,740	20,740
Efectivo y equivalentes de efectivo en el estado		
de flujos de efectivo	<u>4,538,401</u>	2,626,605

El depósito pignorado por B/.20,740 (2020: B/.20,740) corresponde a saldo en garantía de operaciones de préstamos a colaboradores de la Compañía, que mantienen con una institución bancaria local.

#### **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>2021</u>	<u>2020</u>
Microcrédito	19,919,422	17,463,874
Agropecuario	10,001,223	7,974,692
Pequeña y Mediana Empresa	826,850	675,634
Transporte	609,156	867,648
Total de préstamos	31,356,651	26,981,848
Menos:		
Comisiones diferidas	1,369,018	1,009,104
Reserva para pérdida en préstamos	2,779,886	1,872,459
Total de préstamos a costo amortizado	<u>27,207,747</u>	24,100,285

La administración de la Compañía considera adecuado el saldo de la reserva para perdidas 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:

	Mobiliario y enseres	Equipo cómputo	Mejoras a la propiedad arrendada	Equipo rodante	<u>Total</u>
Costo: N inicio del año Ndiciones N final del año	689,529 <u>62,119</u> 751,648	1,184,220 <u>11,105</u> 1,195,325	740,589 208,478 949,067	31,775 0 31,775	2,646,113 <u>281,702</u> 2,927,815
Depreciación Icumulada: Il inicio del año Basto del año Il final del año Baldo neto	517,238 _48,940 _566,178 _185,470	1,088,178 32,163 1,120,341 74,984	506,823 115,434 622,257 326,810	794 <u>9,533</u> <u>10,327</u> <u>21,448</u>	2,113,033 _206,070 2,319,103 _608,712

#### 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

	Mobiliario y enseres	Equipo cómputo	2020 Mejoras a la propiedad arrendada	Equipo rodante	<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	0	0	(80,066)	0	(80,066)
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	0	0	(80,066)	0	(80,066)
Al final del año	<u>517,238</u>	<u>1,088,178</u>	<u>506,823</u>	794	2,113,033
Saldo neto	<u>172,291</u>	96,042	<u>233,766</u>	30,981	533,080

#### (9) Activo por Derecho en Uso

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

	<u>2021</u>	<u>2020</u>
Costo:		
Al inicio del año	774,997	1,130,461
Adiciones	1,400,694	133,480
Cancelaciones anticipadas	(519)	0
Cancelaciones	(65,363)	(488,944)
Al final del año	2,109,809	774,997
Depreciación acumulada:		
Al inicio del año	298,523	376,099
Cancelaciones	(65,363)	(488,944)
Gasto del año	447,486	411,368
Al final del año	<u>680,646</u>	298,523
Saldo neto	<u>1,429,163</u>	476,474

#### **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:

	Drovootoo do		
	Proyectos de Desarrollo Interno/Core <u>Bancario</u>	Licencias de Programas <u>Tecnológicos</u>	<u>Total</u>
Costo:			
Al inicio del año	1,255,336	77,002	1,332,338
Adiciones	317,164	86,829	403,993
Reclasificaciones	0	(101)	(101)
Descartes	0	(82,067)	(82,067)
Al final del año	1,572,500	81,663	1,654,163
Depreciación acumulada:			
Al inicio del año	151,686	57,723	209,409
Gasto del año	78,625	84,911	163,536
Reclasificaciones	0	(101)	(101)
Descartes	0	<u>(82,067)</u>	<u>(82,067)</u>
Al final del año	230,311	60,466	290,777
Saldo neto	1,342,189	21,197	1,363,386

	Proyectos de Desarrollo Interno/Core Bancario	2020 Licencias de Programas Tecnológicos	Total
Costo:	<u> </u>		<u> </u>
Al inicio del año Adiciones Descartes	1,255,336 0 0	102,808 53,902 (79,708)	1,358,144 53,902 (79,708)
Al final del año	1,255,336	77,002	1,332,338
Depreciación acumulada:			
Al inicio del año Gasto del año Descartes Al final del año <b>Saldo neto</b>	88,920 62,767 0 151,687 1,103,649	86,034 51,396 (79,708) 57,722 19,280	174,954 114,163 (79,708) 209,409 1,122,929

#### **SOLUCIONES DE MICROFINANZAS, S.A.**

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

#### Notas a los Estados Financieros

#### (11) Otros Activos

Los otros activos se detallan a continuación:

<u>2021</u>	<u>2020</u>
84,065	65,315
54,362	48,759
361,878	354,318
64,308	44,151
27,156	11,033
89,976	209,424
<u>317,330</u>	<u>255,448</u>
999,075	988,448
	84,065 54,362 361,878 64,308 27,156 89,976 317,330

#### (12) Financiamientos Recibidos

Los financiamientos recibidos se detallan a continuación:

<u>Financiamientos</u>	Tasa de Interés <u>Nominal anual</u>	Año de <u>vencimiento</u>	<u>2021</u>	2020
Líneas de crédito a corto plazo	5.50%	Nov. del 2022	152,778	1,291,408
Línea de crédito a largo plazo	1.50%	Oct. del 2028	1,810,185	2,432,697
Financiamiento a corto plazo	De 5.50% a 5.85%	May. del 2022	1,375,000	4,031,636
Financiamiento a largo plazo	de 1% a 6.20%	May. del 2035	21,108,304	12,466,634
Subtotal		-	24,446,267	20,222,375
Intereses por pagar			183,394	113,695
Menos: Comisiones			68,534	36,690
Total de Financiamientos a costo				
amortizado			24,561,127	20,299,380

Al 31 de diciembre de 2021, la Compañía no mantiene préstamos de clientes comprometidos como garantía de financiamientos recibidos.

Al 31 de diciembre de 2021, la Compañía no ha tenido incumplimientos de principal, intereses u otras cláusulas contractuales con relación a sus financiamientos recibidos.