



Fundación
BBVA Microfinanzas

Informe de Gestión 2022 Panamá



Índice

03 Carta de la Presidenta

04 Carta del Gerente General

06 Principales Cifras Microserfin

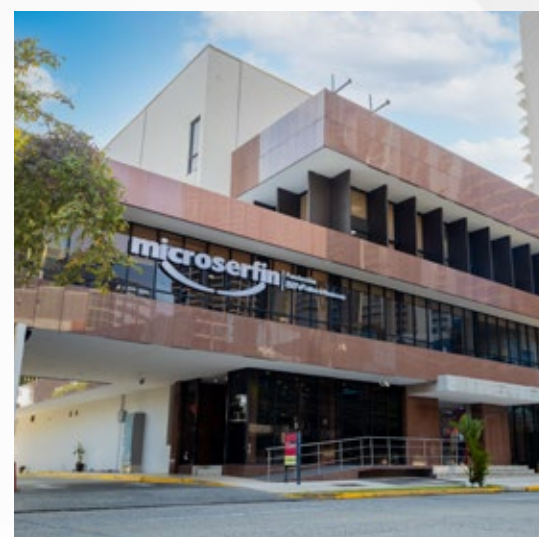
07 Hechos Destacados 2022



1. Acerca de Microserfin

- 1.1. Quiénes Somos
- 1.2. Nuestra Estrategia
- 1.3. Junta Directiva y Comité de Dirección
- 1.4. Nuestra contribución al Desarrollo Sostenible
- 1.5. Reconocimientos 2022
- 1.6. Nuestra Red de Aliados

08



2. Gobierno Corporativo

- 2.1. Estructura del Gobierno Corporativo
- 2.2. Sesiones de la Junta Directiva 2022
- 2.3. Comités Internos
- 2.4. Sistema de Cumplimiento

18



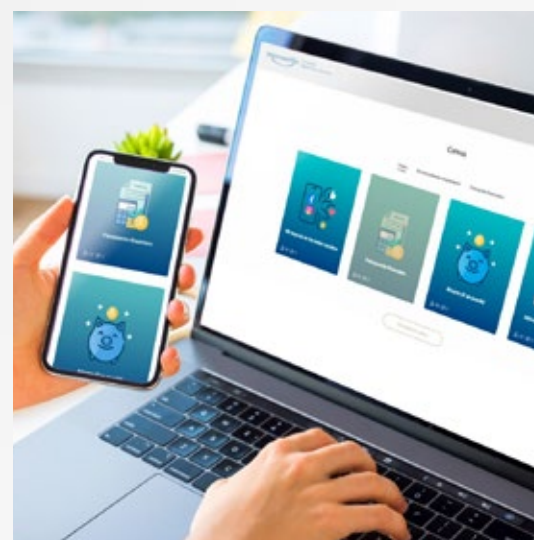
3. Desempeño Social
Reducir brechas creando oportunidades de desarrollo

23



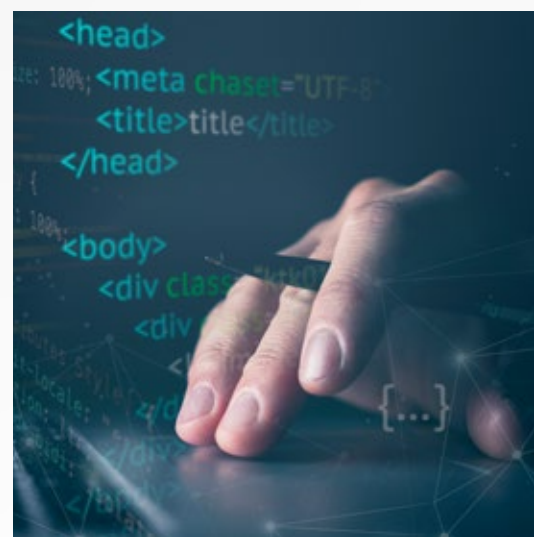
4. Generación de Impacto Social
4.1. Productos y Servicios financieros
4.2. Servicios no financieros
4.3. Canales

51



5. Innovación para el progreso
5.1. Proyectos

61



6. Fortalecimiento Tecnológico
6.1. Logros

64



7. Talento Humano
7.1. Bienestar y compensación
7.2. Desarrollo y Formación
7.3. Reclutamiento y Selección

66



8. Gestión de los Riesgos

71



9. Desempeño Financiero
9.1. Gestión Administrativa

74



10. Estados Financieros

80

Carta de la Presidenta

Según datos reportados por el Ministerio de Economía y Finanzas hace unos meses atrás, la economía de Panamá creció un 10.8% en 2022 superando su nivel prepandemia. Sin embargo, aunque el PIB panameño creció, por otro lado, las cifras de empleo al cierre del 2022, no alcanzaron los niveles prepandemia.

La economía pasó de generar unos 1,900 nuevos informales por mes en el 2017, a más de 10 mil en el 2022. En ese sentido, atender a los microempresarios y microempresarias más vulnerables y construir soluciones para la recuperación plena del país es más necesario que nunca.

Organismos internacionales como el Banco Mundial, ya lo han señalado, es imprescindible apoyar una recuperación económica más inclusiva para reducir las desigualdades y cerrar las brechas. Si hacemos esto, a medida que los mercados se recuperen, según las estimaciones de dicho organismo, se espera que la pobreza siga disminuyendo con el tiempo, y alcance en 2025 los niveles previos a la pandemia.

Por eso en Microserfin en el año 2022 ha avanzado en su estrategia de conocimiento a clientes y construcción de proyectos que faciliten el camino hacia mayores oportunidades en favor de las personas en vulnerabilidad, pobreza o extrema pobreza.

Y es un honor acompañar a la entidad desde la Junta Directiva, como guía y facilitadores para seguir avanzando hacia el compromiso imparable de potenciar el desarrollo productivo

de los emprendedores en vulnerabilidad para mejorar su calidad de vida y la de sus familias.

Compromiso que hacemos posible con el empeño de más de 200 colaboradores, que sobre el terreno nos permiten llegar a donde nadie llega con microcréditos, educación financiera, educación digital, microseguros y asistencias. Es decir, con productos y servicios tanto financieros como no financieros que tienen un impacto más allá, que buscan crear un estándar adecuado de vida y que cubran las carencias en los hogares de nuestros clientes, mejorando su bienestar familiar y del negocio.

Y es que, avanzar hacia un desarrollo sostenible requiere acciones concretas y medibles. Por ello, en todas las entidades de la Fundación año tras año realizamos nuestra Medición de Impacto social que nos permite conocer las características sociales de cada emprendedor, el entorno en el que vive, el tipo de negocio que gestiona, su relación con la entidad, su salud financiera y lo que es más importante, su progreso a lo largo del tiempo.

En este informe encontrarán cada una de estos datos que caracterizan a nuestros clientes y también conocerán las diversas estrategias de nuestra apuesta que es clara “poner al alcance de todos, oportunidades hechas a la medida” mediante el impulso de los cinco ejes estratégicos de nuestro modelo de negocio: Género, Digitalización, Sostenibilidad, Educación Financiera y Capital Humano. Cada uno de ellos con elementos claves para ayudar a ponerle fin a la pobreza,



cerrar brechas de género o digitales y reducir la vulnerabilidad climática de los diversos colectivos a los que llegamos.

Por último, tras conocer los datos e iniciativas presentadas en este informe de gestión 2022, quiero animarles a seguir trabajando juntos y juntas para **reducir brechas creando oportunidades** en favor de una sociedad más justa y equitativa para las presentes y futuras generaciones.

Gissele González de Domínguez
Presidenta de la Junta Directiva de Microserfin

Mensaje del Gerente General

Para mí es un gusto dirigirme nuevamente a ustedes, con el objetivo de reflexionar sobre los aportes que desde nuestro propósito misional de potenciar el desarrollo productivo de los microempresarios en vulnerabilidad para mejorar su calidad de vida y mostrar los pasos que hemos dado en esa dirección y en apoyo al desarrollo sostenible de Panamá.

Hace un año hablabamos del surgimiento y consolidación de nuestro 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.

En el año 2022 nos dedicamos a fortalecer las acciones de impacto social guiados por nuestro propósito y modelo de negocio, así como también para cumplir con la promesa de valor “Impulsamos tu negocio”, que le brindamos a miles de microempresarios y microempresarias en las diez provincias del territorio panameño.

Por ello, pusimos empeño en hacer de nuestra actividad, en una que va más allá de los servicios financieros, dando importancia y visibilidad a diferentes ámbitos del bienestar de los hogares y de las comunidades.

Con esa visión en 2022 impactamos a 18.302 microempresarios/as y desembolsamos USD23.595.995 para impulsar sus proyectos productivos. El 45% de ellos eran mujeres, 46% eran personas que viven en entornos rurales y el 26% contaba con educación primaria a lo sumo. Asimismo, en este año nuestro compromiso con la inclusión financiera como herramienta fundamental para la salida de la pobreza se ratificó una vez más, ya que el total de clientes nuevos que han ingresado en el año el 51% fueron incluidos por primera vez al sistema financiero formal gracias a la entidad, entre los que el 52% se encuentra en entornos rurales.

En este año materializamos nuestro compromiso con iniciativas como el fortalecimiento de nuestra oferta de valor de productos financieros con el relajamiento de nuestro producto Casafin, al cual le incorporamos el Saneamiento como uno de los usos de destino del crédito, producto que en nuestro Índice Interno de Pobreza Multidimensional encontramos que el cerca del 30% de nuestros clientes no tiene un saneamiento adecuado.

De igual forma, fortalecimos nuestra apuesta por los productos de microseguros para la protección de nuestros clientes, con el lanzamiento del primer seguro especializado con cobertura contra el cáncer para mujeres microempresarias rurales y urbanas, con costos que oscilan de \$0.65 centavos a \$3.46 dólares mensuales, y cuyas coberturas van desde \$1,000 dólares hasta \$5,000 dólares. Adicionalmente, incluimos dentro de las pólizas valores agregados como auxilio económico para cirugía estética en caso de reconstrucción de mama por diagnóstico de cáncer, entre otros.

También quiero destacar el avance que hemos tenido en cuanto a los servicios no financieros, por ejemplo reforzamos nuestro modelo de acompañamiento en educación financiera y fortalecimiento empresarial, logrando que llegamos a 28% más microempresarios que en 2021, con varios programas de formación, así capaciamos a 21.333 personas de las cuales el 53% eran mujeres.



Todo esto a través de nuestros programas de educación financiera Saquemos Cuentas y la plataforma educativa “Impulsamos tu negocio”, que llegó para convertirse en nuestra primera plataforma educativa gratuita y de autogestión para la formación en temas financieros y digitales.

En 2022, además avanzamos en las acciones de nuestra estrategia de digitalización en la que apostamos por la innovación para el progreso, así implementamos nuestro Chatbot, por medio del cual atendimos más de 14,00 solicitudes; lanzamos nuestra MSF APP para acortar distancias, ahora nuestros clientes pueden consultar sus créditos, conocer el detalle de sus pagos y microseguros, y además tienen acceso a la plataforma educativa gratuita Impulsamos Tu Negocio, sin dejar su casa o unidad productiva.

En el ámbito digital también implementamos por primera vez nuestro Expediente Digital, reemplazando el expediente de papel por uno digital, logrando alcanzar la recolección de más de 2,000 expedientes digitales creados desde su lanzamiento en el 5to bimestre del 2022.

Estas fueron solo algunas de las iniciativas que impulsamos para allanarles el camino hacia el progreso a miles de microempresarios y microempresarias en Panamá.

Y dado que aún tenemos muchos retos para combatir las desigualdades y construir un Panamá que no deje a nadie atrás, dentro de nuestra estrategia fortalecimos nuestra red de aliados construyendo sinergias con el sector público a través del Ministerio de Desarrollo Social y la sociedad civil con la Alianza para el Emprendimiento e Innovación de Panamá (AEI Panamá), ambas alianzas con el objetivo de amplificar el acceso a la inclusión financiera en el territorio nacional y promover el fortalecimiento del Ecosistema Em-

prendedor.

Para culminar, antes de presentarles nuestros resultados quiero manifestarle nuestra gratitud a la Fundación Microfinanzas BBVA por su respaldo, a la Junta Directiva de Microserfin por su acompañamiento a nuestra estrategia, a cada uno de los colaboradores por asumir como propio el compromiso de mejorar la calidad de vida de miles de microempresarios y microempresarias, a nuestros aliados y fondeadores por creer en nuestra misión que transforma realidades y sobre todo a nuestros clientes que ponen su confianza en nosotros para Impulsar sus Negocios y ver sus sueños hechos realidad.

En 2023, sin duda seguiremos avanzando en nuestra estrategia apalancada en nuestros pilares estratégicos (Género, Digitalización, Sostenibilidad, Educación Financiera, Fortalecimiento Empresarial y Capital Humano), con ese compromiso del Emprendedor en el centro y con la visión de generar oportunidades de Desarrollo Económico y Social a través de las finanzas productivas con servicios microfinancieros digitales y sostenibles.

Edison Mejía Ardila
Gerente General de Microserfin

Principales cifras de Microserfin

18.302 Total clientes de crédito atendidos

87%
Vulnerabilidad

45%
Mujeres

46%
Entorno rural

26%
Ed. básica

14%
< 30 años

15%
> 60 años

Cifras de la entidad

Cartera bruta **32.381.369** USD

Monto desembolsado **23.595.995** USD

Crédito medio **1.938** USD

Empleados **265**

Ejecutivos **107**

Oficinas y puntos ligeros **27**



Somos parte de la

Fundación BBVA Microfinanzas

La principal causa de la vulnerabilidad es la inestabilidad de los ingresos. El reto consiste en afianzarlos y planificar hacia el futuro.

Hechos Destacados 2022

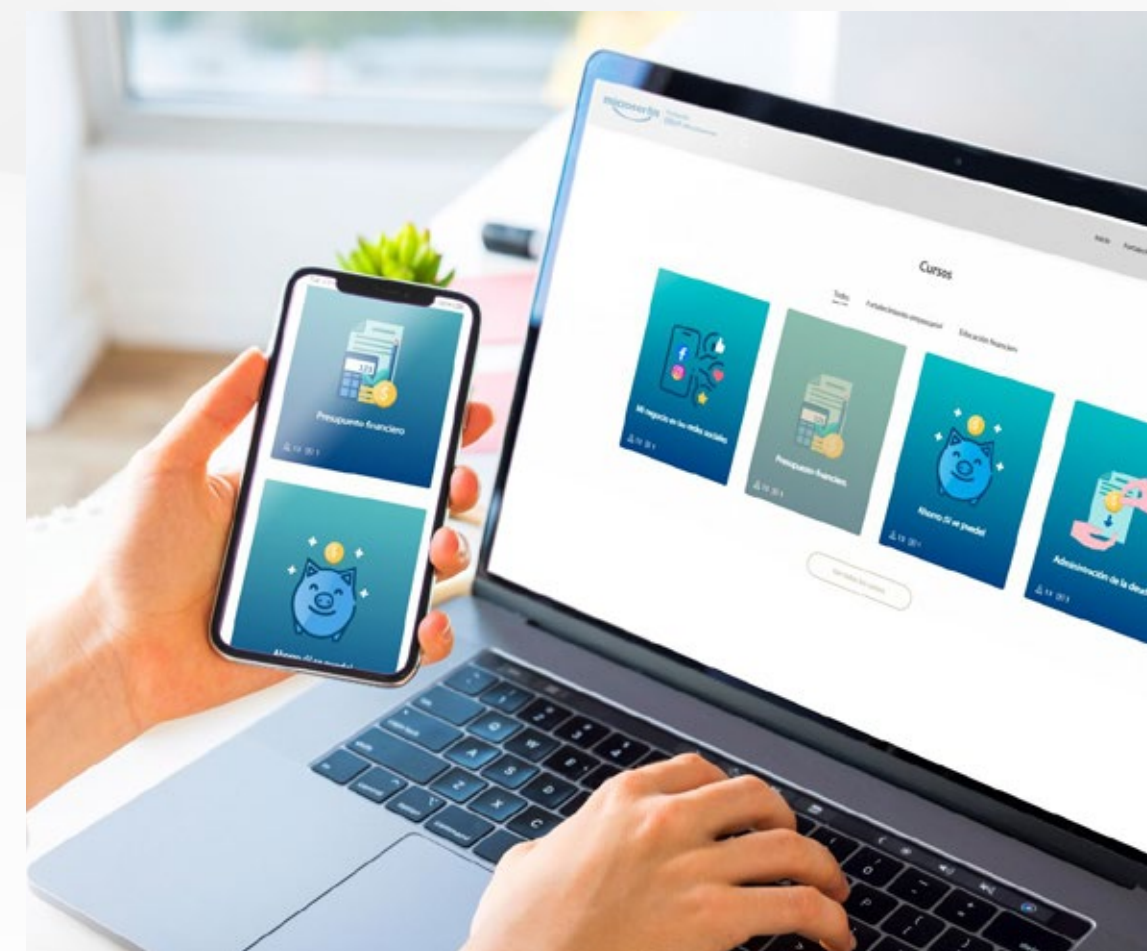
Ratifican nuestras calificaciones de desempeño y mejoran la perspectiva a positiva

La agencia calificadora MicroRate, ratificó las calificaciones de desempeño Institucional (B+), perfil financiero (a-) y social (Tres estrellas y media) de Microserfin, entidad de la Fundación Microfinanzas BBVA y mejoró su perspectiva de estable a positiva.



Lanzamos el primer microseguro con enfoque de género

Pusimos a disposición de nuestras clientas, un nuevo microseguro asequible que las protege y apoya con recursos económicos inmediatos en caso de ser diagnosticadas con cualquier tipo de cáncer. Esto como parte de las acciones para el fortalecimiento de la estrategia de Empoderamiento de la mujer, que busca brindar un acompañamiento más allá de sus negocios.



Desarrollamos la primera plataforma educativa gratuita "Impulsamos Tu Negocio"

A través de la plataforma de libre acceso y gratuito para clientes y no clientes de la entidad, los emprendedores y microempresarios tienen la posibilidad de capacitarse en dos ejes temáticos de formación: Educación Financiera y Fortalecimiento Empresarial.



Fortalecimos el producto de crédito "CasaFin"

Con este crédito los microempresarios cuentan con recursos para el mejoramiento progresivo de viviendas según sus necesidades, incluido mejoras de Saneamiento, que es una de las principales carencias que tienen los microempresarios en vulnerabilidad, pobreza o extrema pobreza, según de Índice Interno de Pobreza Multidimensional de la entidad.

Hechos Destacados 2022

Recibimos doble galardón en los Premios “Sellos ODS”

Pusimos a disposición de nuestras clientas, un nuevo microseguro asequible que las protege y apoya con recursos económicos inmediatos en caso de ser diagnosticadas con cualquier tipo de cáncer. Esto como parte de las acciones para el fortalecimiento de la estrategia de Empoderamiento de la mujer, que busca brindar un acompañamiento más allá de sus negocios.



Creamos APP para acortar distancias y acercar los servicios financieros a los microempresarios

En “MSF APP”, los microempresarios pueden consultar sus créditos, conocer el detalle de sus pagos y microseguros, y además tienen acceso a la plataforma educativa gratuita Impulsamos Tu Negocio a un clic de distancia.



Alianzas Estratégicas

El trabajo con actores tanto locales e internacionales para multiplicar la inclusión financiera y mitigar la pobreza, se materializó en la consolidación de alianzas estratégicas con la Alianza para el Emprendimiento y la Innovación y el Ministerio de Desarrollo Social.



Acerca de
microserfin



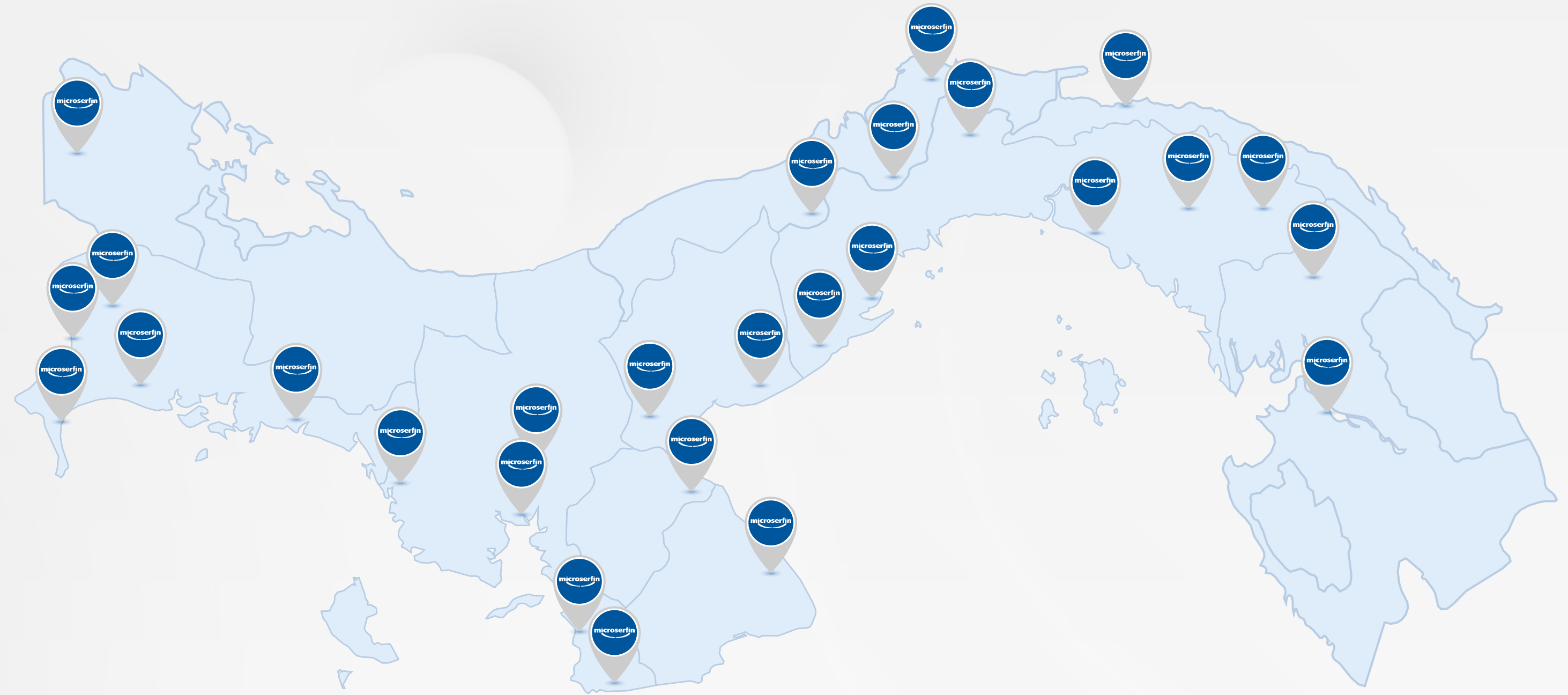
¿Quiénes somos?

Soluciones de Microfinanzas S.A. (Microserfin) es una entidad especializada en Microfinanzas perteneciente al Grupo de entidades de la Fundación Microfinanzas BBVA, la iniciativa reconocida por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) como la primera fundación en contribución al desarrollo en América Latina y la segunda del mundo, gracias a su labor realizada a través de sus cinco entidades entre ellas Microserfin en Panamá y el resto de entidades en Colombia, Perú, República Dominicana y Chile.

El objetivo misional de Microserfin es potenciar el desarrollo productivo de los emprendedores en situación de vulnerabilidad para mejorar su calidad de vida y la de sus familias; y tiene como visión generar oportunidades de desarrollo económico y social, a través de las finanzas productivas con servicios microfinancieros digitales y sostenibles.

La entidad atiende a los microempresarios/as en Panamá a través de la metodología de Finanzas Productivas Sostenibles, que consiste en poner a su disposición servicios financieros y no 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 a por encima del 70% de los corregimientos y distritos del país, a través de sus 27 oficinas y más de 45 corresponsales propios.



Aguadulce
Arraiján
Barú
Bugaba
Capira
Chame

Changuinola
Chepo
Chitré
Chorrera
David
La Doña

La Gran Estación
Las Tablas
Los Pueblos
Macaracas
Milla 8
Ocú

Penonomé
Sabanitas
San Félix
Santa Fe
Santiago
Soná

Tonosí
Tortí
Volcán

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.

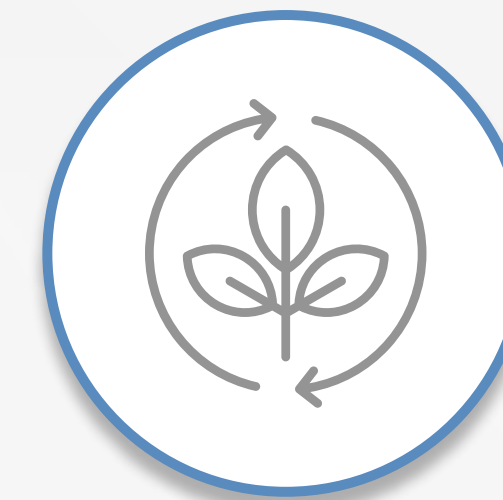
La estrategia está centrada en los Ejes estratégicos:



Género



Digitalización



Sostenibilidad



Educación Financiera



Fortalecimiento Empresarial



Capital Humano

Nuestros valores

Asimismo, todas las acciones de la entidad Microserfin cuentan con una ruta basada en unos sólidos valores: Generamos impacto social, El emprendedor en el centro, Somos un equipo, Aspiramos a más.



Generamos impacto social

Comprometidos con el desarrollo

Comprometidos con la sostenibilidad

Comprometidos con la diversidad



El emprendedor en el centro

Hacemos finanzas productivas

Generamos vínculos

Somos Íntegros



Somos un equipo

Estoy empoderado

Confío en el otro

Nos une un gran propósito



Aspiramos a más

Tenemos iniciativa

Rompemos moldes

Contribuimos al sector

Miembros de la Junta Directiva 2022



Presidenta
**Gisselle González
de Domínguez**



Secretario
**Arturo Gerbaud
De La Guardia**



Tesorero
**Alejandro Lorca
Salañer**



Vocal
Jorge Cruz Díaz



Vocal
**Javier M. Flores
Moreno**

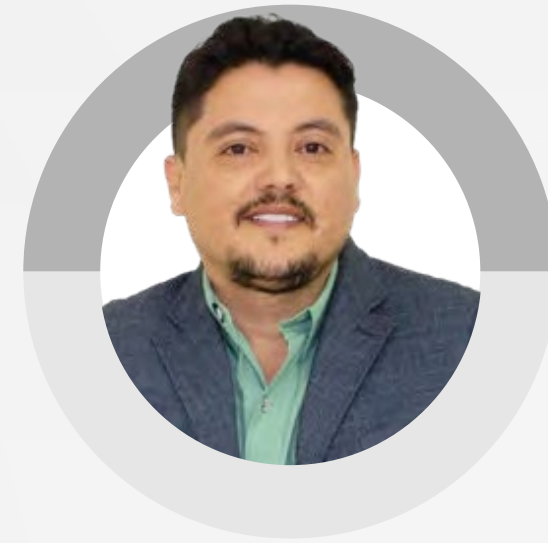
Comité de Dirección



Gerencia General
Edison J. Mejía Ardila



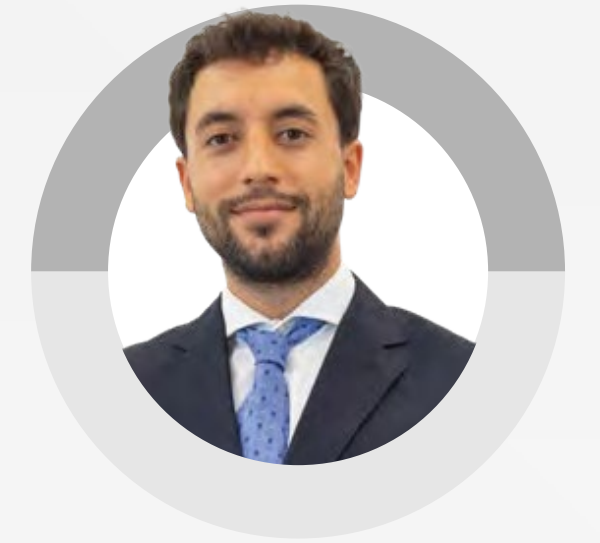
Gerencia de Finanzas
Jennifer Esquivel



Gerencia Comercial
Clemente Castillo



Gerencia de Innovación
y Transformación Digital
Oliver Calvo



Gerencia de Talento Humano
Jorge Delrieu



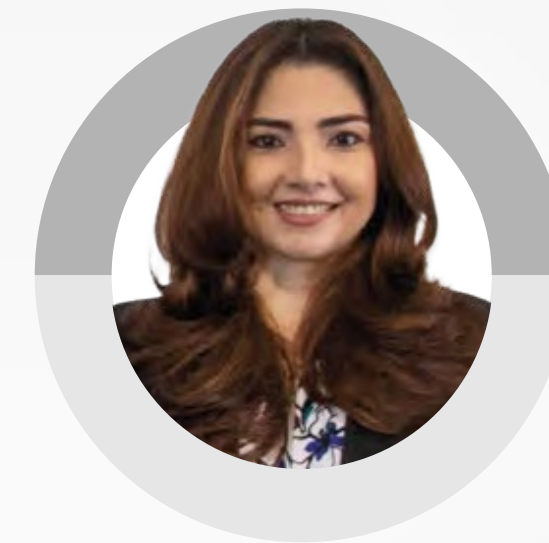
Gerencia de Riesgos
Iván Suárez



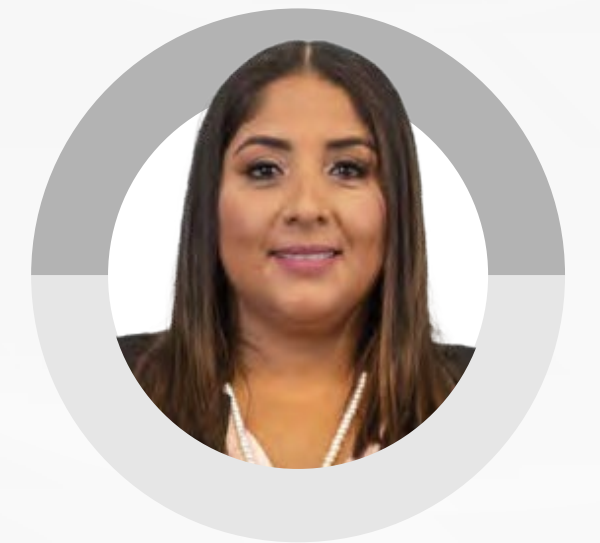
Gerencia de Tecnología y Data
Luis Rodríguez Balbuena



Auditoría
Jeferson Redondo



Cumplimiento
Reina González



Secretaría General
y Servicios Jurídicos
Lupe Ricord

Contribuimos al Desarrollo Sostenible para no dejar a nadie atrás

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 13 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. Del total de clientes de Microserfin, el 87% se encuentra en situación de vulnerabilidad.



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. Del total de clientes, el 31% se dedica a actividades agropecuarias principalmente cultivos y actividades ganaderas, concentrado principalmente en áreas rurales.



Para apoyar la promoción de una vida saludable y la protección contra los riesgos. Microserfin ofrece servicios de asistencia de salud y microseguros para todos los clientes que les permite el acceso a servicios de asistencias médicas con un costo accesible. Por encima del 80% de los clientes se encuentra protegido con alguno de estos productos.



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 y Digital a través de la Plataforma Impulsamostunegocio.microserfin.com, el cual los empodera, les permite tomar decisiones financieras responsables e informadas y llevar su negocio al mundo digital. Al cierre del 2022, se capacitaban a más de 20,000 personas con estos programas.



Microserfin tiene dentro de sus líneas estratégicas el Empoderamiento de la Mujer, por ello contribuye a empoderarlas y facilitarles su desarrollo económico y social. De hecho el 45% del total de clientes son mujeres.



A través del producto Casafin, que incluye dentro de sus destinos mejoras en el Saneamiento del hogar, la entidad contribuye a la meta de lograr el acceso a servicios de saneamiento e higiene adecuados, en especial entre las personas en situaciones de vulnerabilidad.



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.

Reconocimientos 2022

- Whole Planet Foundation premia a Asesora de la entidad en el **Premio Whole Planet al Asesor de Campo**.
- La campaña institucional de Microserfin “Nos Inspiras” recibe el Premio a la mejor Campaña de sensibilización interna en los **Premios Corresponsables de Iberoamérica 2022** organizado por la Fundación Corresponsables de España.
- El programa de Inclusión financiera para refugiados recibe el máximo galardón con el **Sello ODS de la Categoría de Empleo y Emprendimiento**, en los Premios a los Sellos ODS organizados por el Gobierno de la República de Panamá y Naciones Unidas.
- La Estrategia de Microfinanzas Digitales se alza como la ganadora en el **Sello ODS de la Categoría de Transformación Digital**, en los Premios a los Sellos ODS organizados por el Gobierno de la República de Panamá y Naciones Unidas.
- El Microseguro Oncológico, recibe una mención honorífica en el **Sello ODS de la Categoría de Empoderamiento de la Mujer**, en los Premios a los Sellos ODS organizados por el Gobierno de la República de Panamá y Naciones Unidas.
- El producto Microsaf se posicionó como finalista en la categoría de Grandes Empresas en los **Premios Corresponsables de Iberoamérica 2022** organizado por la Fundación Corresponsables de España.

- El artículo de opinión “Si apostamos por las mujeres, ganan las futuras generaciones” fue finalista en la categoría de Comunicación Responsable al mejor artículo de opinión en los **Premios Corresponsables de Iberoamérica 2022** organizado por la Fundación Corresponsables de España.
- MicroRate posicionó a Microserfin en las listas **TOP de Instituciones Financieras**, en 2 categorías diferentes: Desem-

peño Institucional (Calificación Institucional - MIR), Desempeño Social (Calificación Social).

- Microserfin fue reconocido con su aparición en el **Ranking TOP+América 2022** que es anualmente elaborado por TOP Companies y las revistas de negocios El Economista, Factor de Éxito y Vida y Éxito.



Nuestra red de aliados

Microserfin tiene dentro de sus estrategias, generar valor a través del trabajo colectivo junto a instituciones del sector público, privado, sociedad civil o la academia, para aportar a la construcción de políticas públicas y/o iniciativas que impacten de manera positiva a los microempresarios y microempresarias del país



MINISTERIO DE
DESARROLLO SOCIAL



Gobierno Corporativo



Gobierno Corporativo

En Microserfin estamos convencidos que un Buen Gobierno Corporativo garantiza una gestión sana y prudente en la entidad, por eso contamos con un sistema de procesos y procedimientos que nos permite gobernar adecuadamente y mantiene nuestra gestión alineada con la misión y su visión, haciendo seguimiento de la creación de valor y del uso eficiente de los recursos para procurar nuestra sostenibilidad a largo plazo.

Estructura del Gobierno Corporativo

El Gobierno corporativo de Microserfin está basado en el modelo de comportamiento ético del grupo de la 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.

El 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.

Miembros de la Junta Directiva 2021

Durante el periodo 2022, la Junta Directiva de Microserfin se estructuró de la siguiente manera:



Presidenta
Gisselle 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 2022

La Asamblea de Accionistas durante este periodo se celebró el 31 de mayo, a través de la cual se revisaron los siguientes aspectos:

- i. Aprobación de los Estados Financieros auditados correspondientes al ejercicio 2021.
- ii. Ratificación de la Distribución de Dividendos correspondientes al ejercicio 2021.



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)


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.

Sistema de Cumplimiento

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.



En Microserfin trabajamos activamente en 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) con el objetivo de prevenir que sus productos y servicios sean utilizados con finalidad delictiva.



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.

Dentro de las gestiones realizadas para el año 2022 en el modelo LAFTCO - FPADM, se destacan las siguientes:

- Se incluyeron dos nuevas variables a la matriz de clasificación riesgo cliente.
- Se implementaron controles automáticos en el proceso de vinculación de clientes para la aprobación de clientes PEP y alto riesgo.
- Se atendieron en plazo los planes de acción LAFTCO - FPADM ordenados por el ente supervisor.
- Se ejecutaron los planes de formación de los colaboradores, por inducción y por refuerzo anual, a toda la planta de colaboradores activos de la entidad. Los programas de capacitación contemplan, por lo menos, las siguientes características:
 - El conocimiento del cliente.
 - Señales de alertas
 - Tipologías a través de casos prácticos

Finalmente, los cursos se acreditan mediante la aplicación de evaluaciones sobre los conocimientos adquiridos.

- Se desarrolló e implementó la metodología de matriz riesgo del colaborador.
- Se complementan los formatos de conocimiento del cliente, tras la inclusión de una sección alusiva a la prevención del fraude.

Ética y Código de Conducta

El Código de Conducta de Microserfin, lo impulsa estrictos principios y normas de conducta ética para todos los colaboradores y directivos de la entidad y del grupo MFBBVA, del cual hace parte Microserfin. El Código de conducta define y desarrolla los fundamentos del comportamiento ético y las pautas de actuación necesarias para preservar una de sus principales fuentes de creación de valor, la Integridad Corporativa.

Éste es a su vez, es una guía de comportamiento para mantener los mejores estándares de integridad y honestidad. El Código de Conducta está en consonancia con los principios de su sistema de gobierno y cultura corporativo, y se fundamenta en los siguiente cuatro pilares:



Conducta con el cliente



Conducta con los compañeros



Conducta con la entidad



Conducta con la sociedad

Además complementamos las acciones con:

- Formación a los miembros del Comité de Cumplimiento y Buen Gobierno Corporativo, en la responsabilidad ante las políticas de ética.
- Formación continua, a todos los nuevos colaboradores con el objetivo de reafirmar el comportamiento ético esperado de los colaboradores y reforzar el tema de cultura de comunicaciones que vayan en contra del Código de Conducta.

Riesgo Reputacional

Microserfin cuenta con un plan de actuación para la atención y evaluación del riesgo reputacional. A través de este plan de actuación define y revisa constantemente las redes sociales y noticias negativas priorizando así los posibles riesgos de reputación de acuerdo a la viralidad de los comentarios o noticias.

Para atender y mitigar el posible riesgo, se evalúa en conjunto con las áreas correspondientes.



Desempeño Social:
**Reducir brechas creando
oportunidades
de desarrollo**

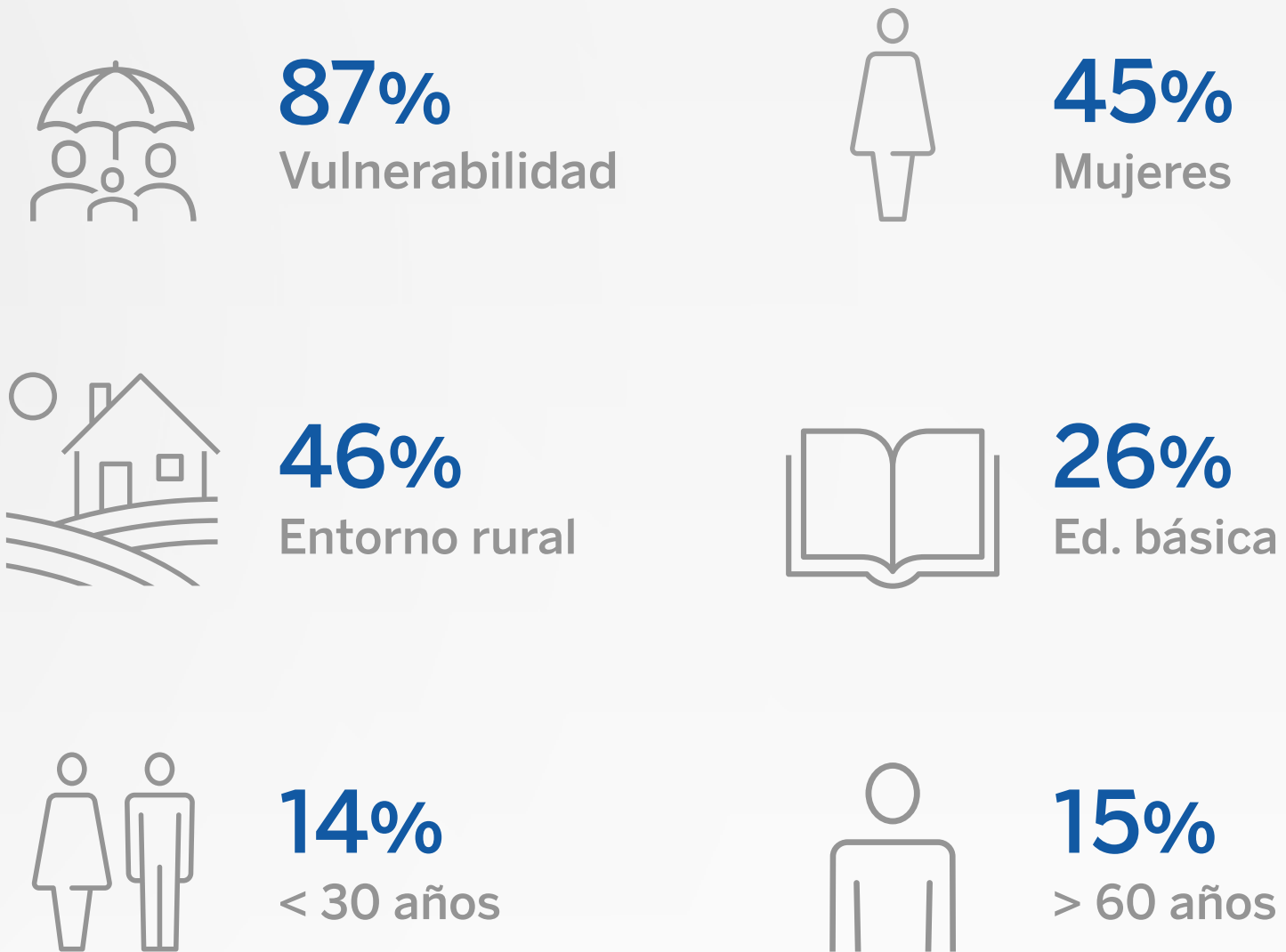
microserfin



Informe de Desempeño Social 2022

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, a través de la inclusión financiera. 265 personas fortalecen al entidad, día a día, comprometidos con el desarrollo de sus clientes, para acabar con la pobreza y sembrar prosperidad en poblaciones vulnerables.

18.302 Total clientes de crédito atendidos



La principal causa de la vulnerabilidad es la inestabilidad de los ingresos. El reto consiste en afianzarlos y planificar hacia el futuro.

Cifras de la entidad



Introducción

Nuestro segmento objetivo: un hogar vulnerable

“Una persona es vulnerable cuando existe un alto riesgo de que sus circunstancias y logros se vean deteriorados en el futuro” (PNUD).

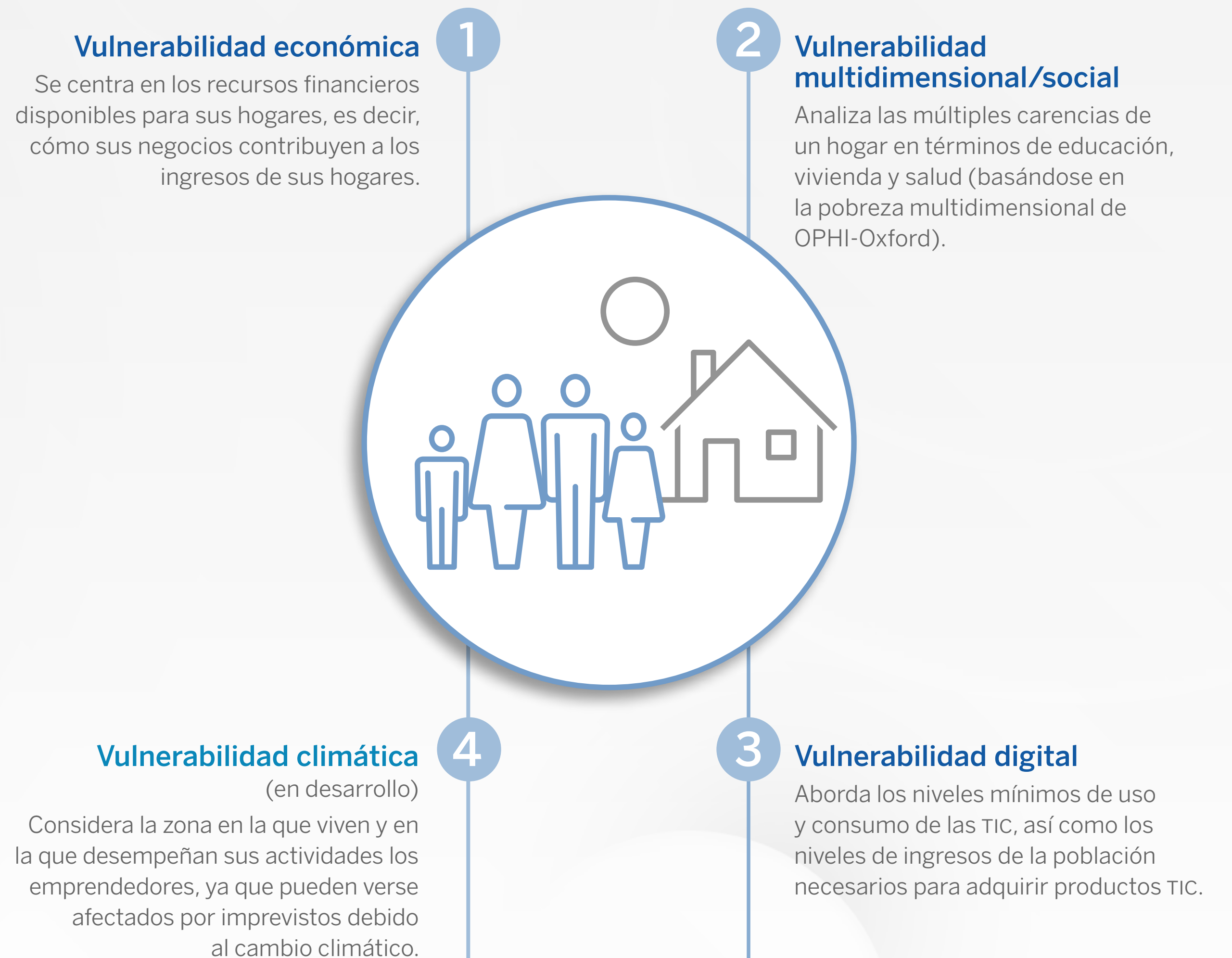
El acceso al mercado laboral y al sistema financiero formal es más difícil entre la población en situación de pobreza y vulnerabilidad. Nuestros emprendedores, debido a la elevada desigualdad, al alto grado de informalidad y desempleo, y a su alta tasa de exclusión del sistema financiero formal, tienen un menor acceso a oportunidades. Ejemplos de lo anterior son personas jóvenes o con bajo nivel formativo y mujeres que, pese a tener los mismos niveles de formación que los hombres, se encuentran con mayores dificultades que ellos a la hora de encontrar oportunidades, bien sea por su carga familiar, o de otro tipo.

Por tanto, la vulnerabilidad es un eje central en la medición de la actividad del Grupo. En línea con los criterios internacionales, desde la Fundación se analiza a partir de cuatro criterios:

El desarrollo de los emprendedores vulnerables es multidimensional, multifactorial y cambiante en el tiempo



Dimensiones de vulnerabilidad de los emprendedores



La propuesta: finanzas productivas

Las microempresas son motores importantes para el crecimiento, el empleo y la mejora de las condiciones de vida de las personas en situación de vulnerabilidad. Para potenciar el desarrollo de estas, resulta clave empoderarlas permitiéndoles el acceso a una serie de instrumentos financieros (créditos, seguros, ahorro, etc.) y no financieros (educación, redes de apoyo, etc.).

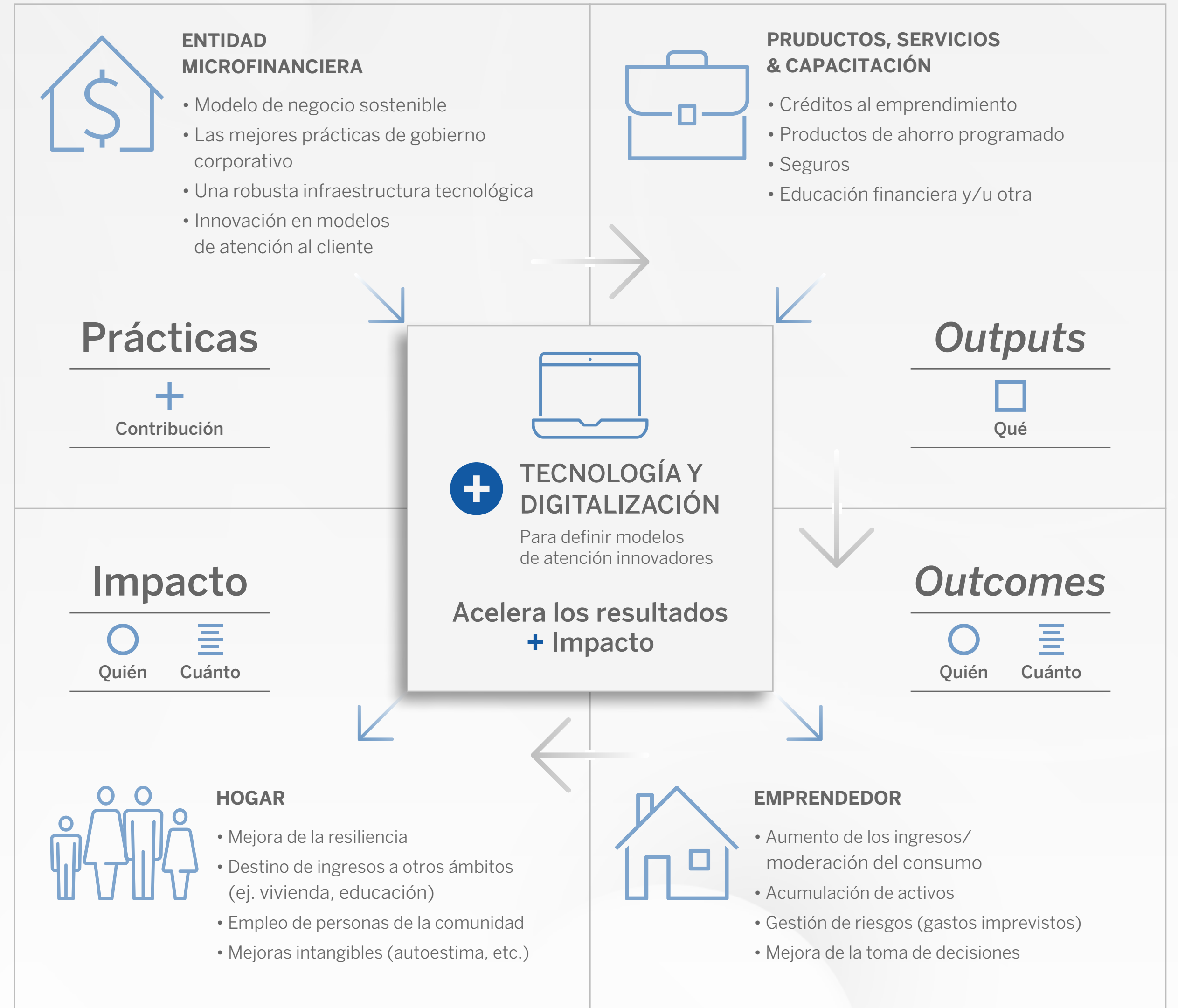
Las microfinanzas brindan la oportunidad de apoyar económicamente los negocios y de hacerlos crecer. Permiten a las personas vulnerables soportar el estrés financiero y los imprevistos, así como planificar sus recursos, brindándoles mayor flexibilidad y más opciones para que acumulen activos en el tiempo. Además de mejorar el desempeño de los emprendedores, distintas investigaciones sugieren que el acceso financiero fomenta la actividad económica local.

La combinación de tecnología y conocimiento del cliente impulsa enormemente la inclusión financiera responsable y personalizada, promoviendo su empoderamiento y ayudando a mejorar la gestión de su negocio y, por ende, su calidad de vida

La provisión de servicios financieros resulta un componente adicional indispensable para el progreso de las personas en vulnerabilidad

Cómo contribuimos al impacto

Esquema estándar del sector, basado en el enfoque del *Impact Management Project*

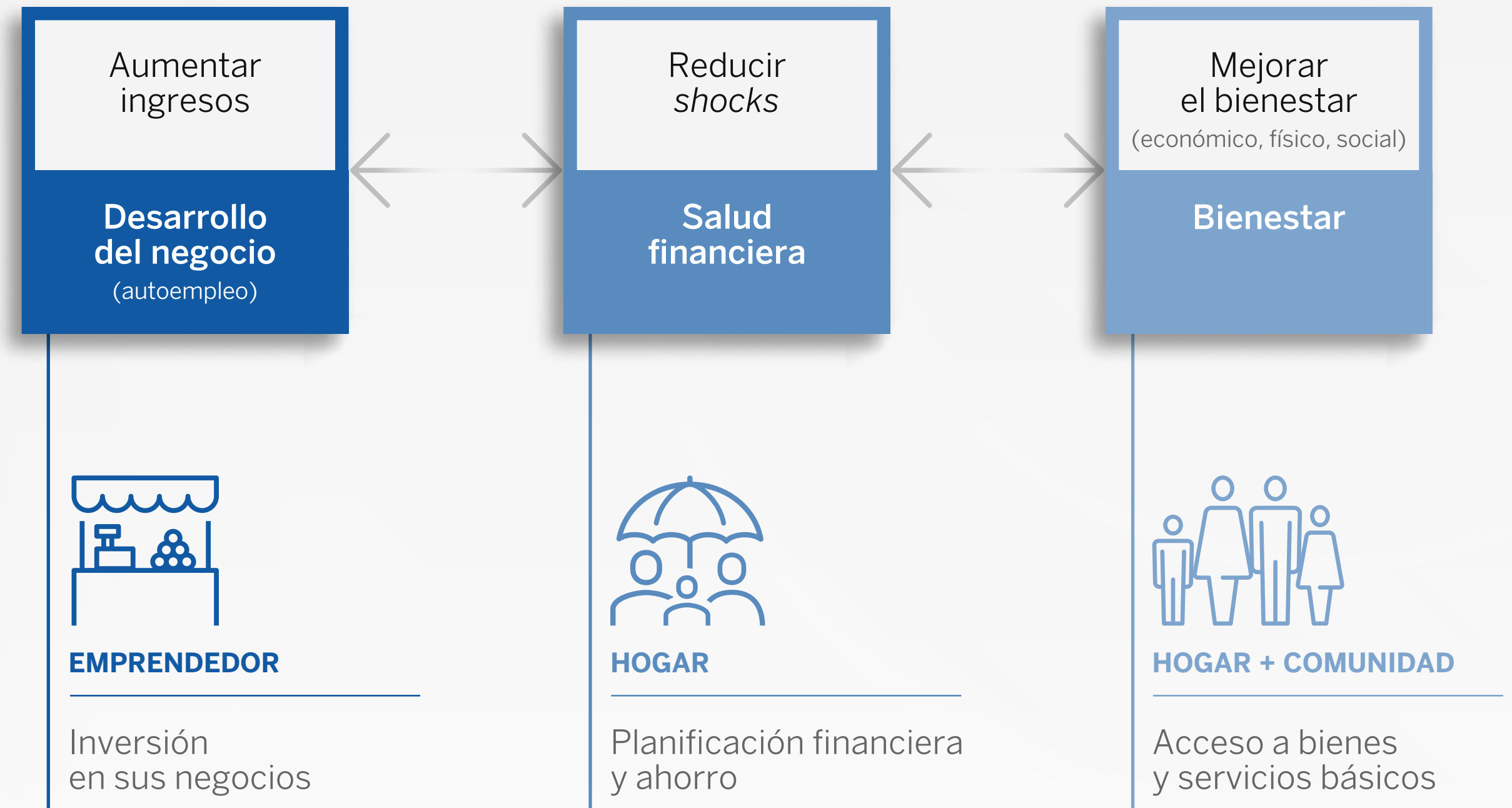


Nuestro modelo de impacto

El desarrollo de estos emprendedores es multidimensional (aumenta su renta, suaviza el consumo, mejora su vivienda, etc.), multifactorial (está determinado por un conjunto de factores como sus habilidades individuales, las oportunidades de negocio que ofrece su contexto, las decisiones de inversión que toman, etc.) y cambiante en el tiempo. Dada su complejidad, desde la Fundación hemos adoptado una visión tridimensional del impacto.

A medida que los emprendedores alcanzan mayor estabilidad económica (desarrollo de sus negocios), se produce un efecto sobre su comportamiento ya que mejora la seguridad económica de sus hogares (salud financiera). Por tanto, adquieren una mayor capacidad de asumir riesgos, de planificar más a largo plazo y, en definitiva, de ejercer mayor control sobre su existencia mejorando su calidad de vida (mayor bienestar). De ahí que en la Fundación aspiremos a apoyar a los emprendedores vulnerables para que generen ingresos mayores y más estables en el tiempo.

Objetivos de impacto



Investigación aplicada, el camino para maximizar el impacto

Desde la Fundación aspiramos a maximizar el impacto social y económico de los emprendedores en situación de vulnerabilidad mediante investigaciones aplicadas. Conseguirlo exige profundizar en el conocimiento del cliente, pero también de su hogar y de la comunidad en la que opera (contexto).

Este conocimiento se apoya en dos ejes:

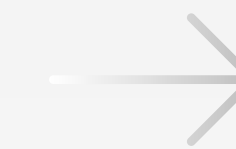
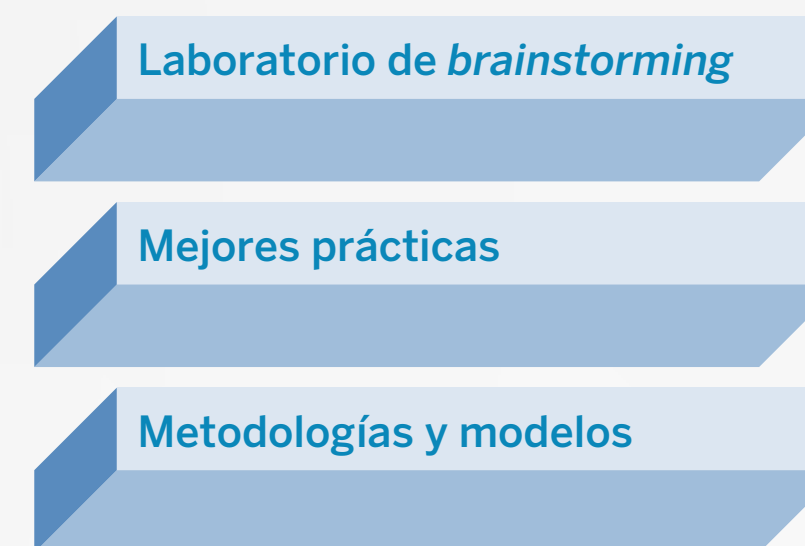
Información recurrente: Es un sistema de métricas cuantitativas y cualitativas que analiza de manera detallada, sistemática y periódica los cambios que experimentan los emprendedores en el desarrollo de sus negocios y su calidad de vida a lo largo de su relación con nuestras entidades. Los resultados se pueden vincular a los productos y servicios más ofrecidos.

Proyectos temáticos: Se trata de estudios de diversa índole que combinan metodologías y utilizan información *in situ* (encuestas, *focus groups*, etc.) que tratan de identificar elementos diferenciales del cliente (atributos, contextos, comportamientos, otros) y establecer relaciones causales (selección, canalidad, productos y servicios). Es decir, los estudios de investigación deben derivar cada vez más hacia propuestas concretas que puedan vincularse a la actividad del emprendedor.

Recorrido para maximizar el impacto

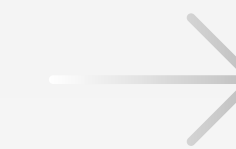
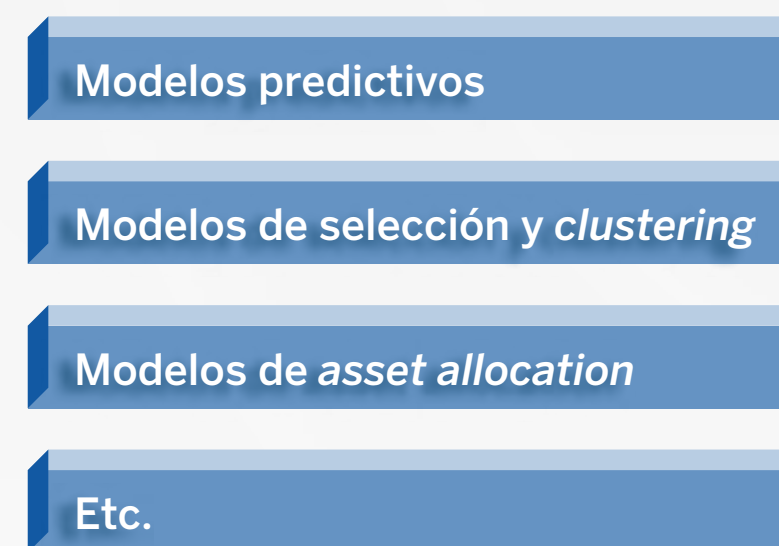
Gestión del conocimiento

Intercambio de ideas, experiencias, prácticas



Estudios

Propuestas basadas en *insights*



Propuestas



Como miembro del Grupo FMBBVA, medimos el progreso de los emprendedores que atendemos con el fin de comprenderlos y de encontrar nuevas formas de mejorar nuestra atención y el impacto social que podemos generar.



Nuestros clientes

Perfil del emprendedor

Pese a los logros alcanzados en términos económicos tras la pandemia, la pobreza y la desigualdad en Panamá se han caracterizado por ser relativamente altas, teniendo en cuenta el nivel de ingreso per cápita del país, y se resisten a disminuir. Por tanto, todavía una alta proporción de personas en el país perciben pocos ingresos y cuentan con menores oportunidades para prosperar. Este es un círculo vicioso que se retroalimenta y que necesitamos romper.

A diferencia de otros países de América Latina, en Panamá la tasa de propiedad de cuentas no cambió significativamente respecto a otros años (un 45% en 2021 frente a un 44% en 2017). Todavía el 55% de los adultos no tiene una cuenta y el 20% necesita ayuda para poder abrirla. Los ingresos y la educación son las principales barreras para su apertura. Persiste, además, la brecha de género¹.

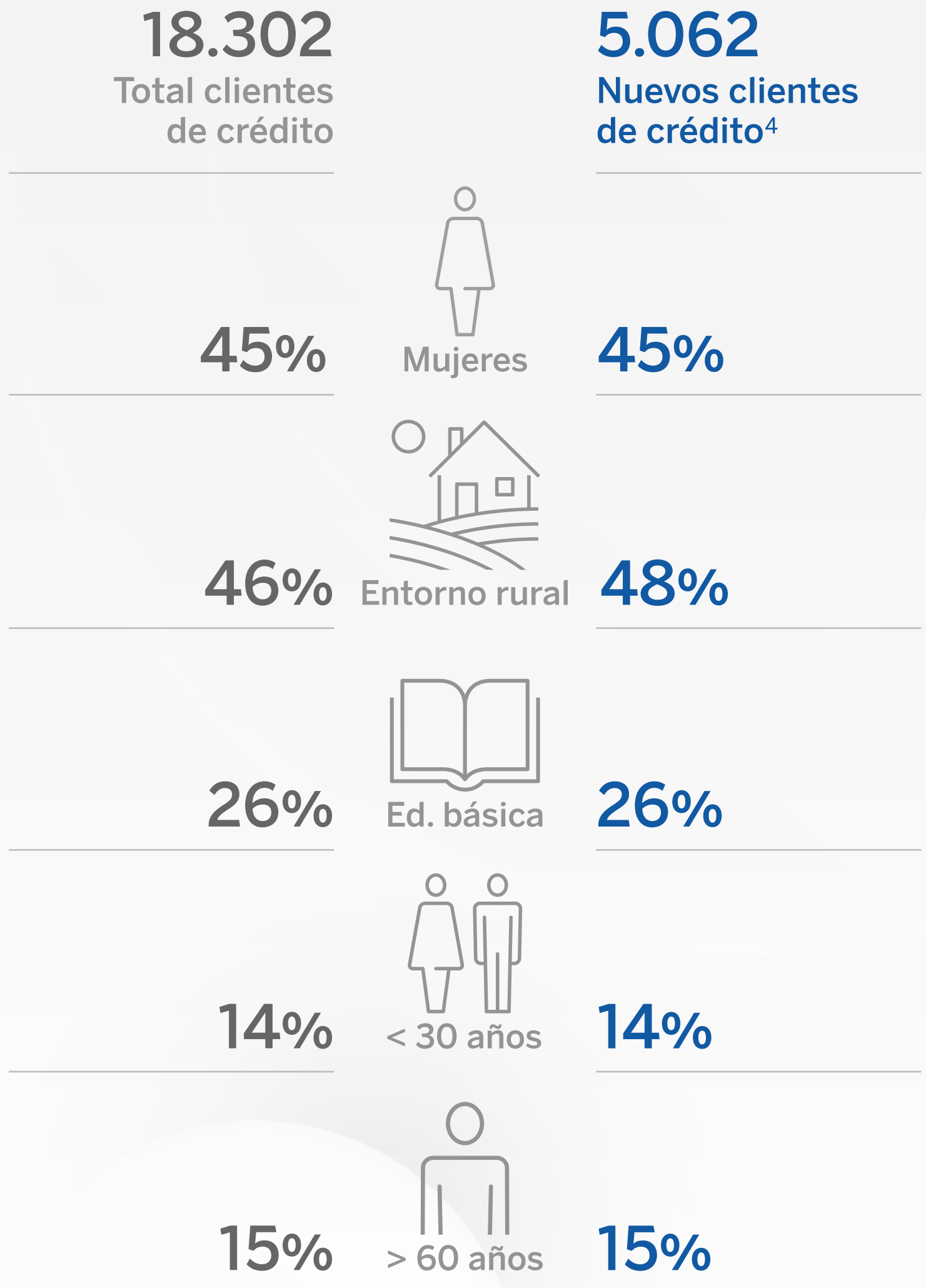
A cierre de 2022, Microserfin atendía con créditos a 18.000 emprendedores para impulsar sus proyectos productivos. El 45% de ellos eran mujeres y el 26% contaba con educación primaria a lo sumo. Microserfin dedica especial esfuerzo

a estos dos colectivos pues son los que tienen menores oportunidades. De hecho, en 2019 sólo un 40% de los emprendedores eran mujeres, reflejando su necesidad de buscar nuevas oportunidades.

A cierre de 2022, Microserfin atendía con créditos a 18.000 emprendedores para impulsar sus proyectos productivos. El 45% de ellos eran mujeres y el 26% contaba con educación primaria a lo sumo. Microserfin dedica especial esfuerzo a estos dos colectivos pues son los que tienen menores oportunidades. De hecho, en 2019 sólo un 40% de los emprendedores eran mujeres, reflejando su necesidad de buscar nuevas oportunidades.

Con respecto al nivel educativo de los nuevos clientes, se observa un gap de 16 pp. entre áreas urbanas y rurales: mientras que en las áreas urbanas el 25% de los clientes tiene educación primaria a lo sumo, en áreas rurales este porcentaje alcanza el 9%.

1 | Los clientes de la entidad a finales de 2022



1. Datos del Global Findex 2021, Banco Mundial.

Además, Panamá destaca por ser un país donde la pobreza es muy desigual dependiendo de la región.

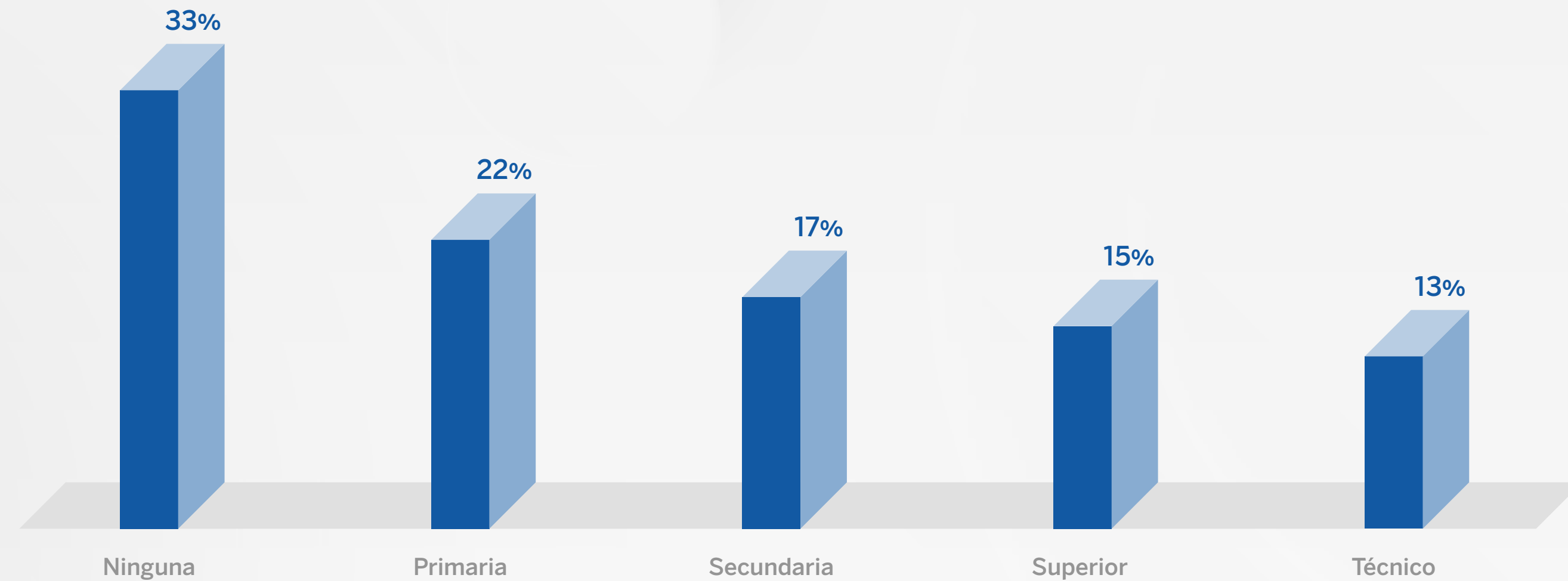
De ahí el interés en penetrar en zonas remotas – el 46% de los emprendedores se encuentra en entornos rurales –.

Finalmente, Microserfin también tiene en cuenta las necesidades de aquellos hogares invisibles para la sociedad: aquellos compuestos por personas que huyen de las guerras, de la pobreza o de otros aspectos, forzándoles a buscar oportunidades en un nuevo país. El reto consiste en ofrecer productos y servicios que fomenten la integración socioeconómica y la cohesión social de estas poblaciones para que se conviertan en motores económicos en sus países de arraigo.

A lo largo de las últimas décadas y, sobre todo, recientemente, se han producido grandes flujos migratorios internos y desplazamientos entre países. Panamá es hogar de más de 15.500 personas refugiadas y solicitantes de la condición de refugiado, en su mayoría de Colombia, Nicaragua, Venezuela, El Salvador y Cuba. Entre los participantes de la encuesta, el 80 por ciento dice tener una relación positiva con la comunidad local; el 90 por ciento se siente seguro.

Contribución del negocio a los ingresos del hogar

Total clientes de crédito



Actualmente Microserfin es la única entidad de la Fundación que atiende a personas con estatus de refugiado gracias a un programa que tiene en marcha desde 2008 con el Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR) y la Cruz Roja Panameña. Microserfin proporciona financiación a las actividades productivas de los migrantes que complementa con educación financiera a través del programa Saquemos Cuentas. De este modo pueden tomar buenas decisiones informadas y alcanzar un desarrollo sostenible en el tiempo. A cierre de diciembre 2022, y desde su creación, el programa había entregado 427 créditos a clientes por un total de USD 584.076. De ellos, un 48% era del sexo femenino, y su monto promedio de desembolso era de USD 1.547, mientras que un 52% era copado por varones, con una media de USD 1.200.

Microserfin es la única entidad de la Fundación que atiende a refugiados a través de un programa con ACNUR y con la Cruz Roja Panameña.

Los negocios de los emprendedores

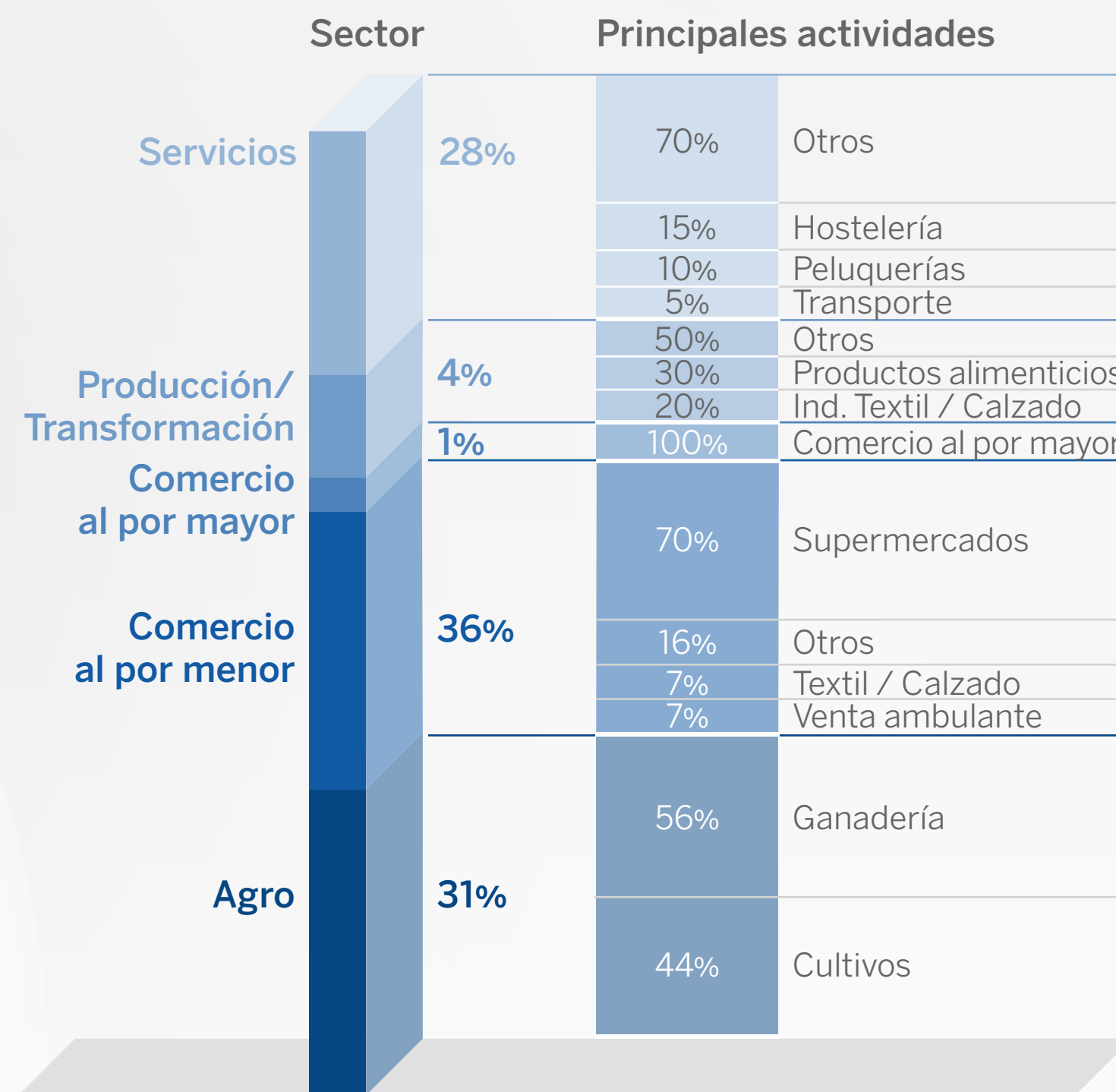
Los emprendedores de Microserfin se dedican principalmente a tres sectores de actividad: el agropecuario (31% del total, principalmente cultivos y actividades ganaderas), comercio al por menor (36% son supermercados o abarrotes) y servicios (el 28% compuesto por peluquerías y servicios de limpieza principalmente). Éstos últimos se encuentran mayoritariamente en áreas urbanas. Estos tres sectores acaparan el 95% de nuestra cartera.

Si comparamos los sectores entre sí, los clientes que se dedican al comercio se encuentran en un mayor porcentaje en la pobreza (20% vs. 11% en servicios). El motivo es porque suelen ser actividades más accesibles a las mujeres urbanas de bajos ingresos, ya que requieren menores inversiones en activos y son más fácilmente compatibles con las responsabilidades del hogar. Sin embargo, son actividades asociadas a menores márgenes (el porcentaje de excedentes sobre ventas es, de media, el 34% en el comercio y del 53% en servicios). Por lo tanto, existe mayor dificultad para hacer crecer y consolidar los negocios en el tiempo.

En cambio, el 65% de los clientes que se dedican a actividades del sector servicios son hombres con pequeños talleres para reparaciones (24%), albañilería y reparaciones domésticas (14%) o que se ocupan en actividades de limpieza y mantenimiento (12%). Por tanto, no sólo cuentan con mayores, sino que, además, sus ventas medias son mayores.

2 | Sector de los clientes

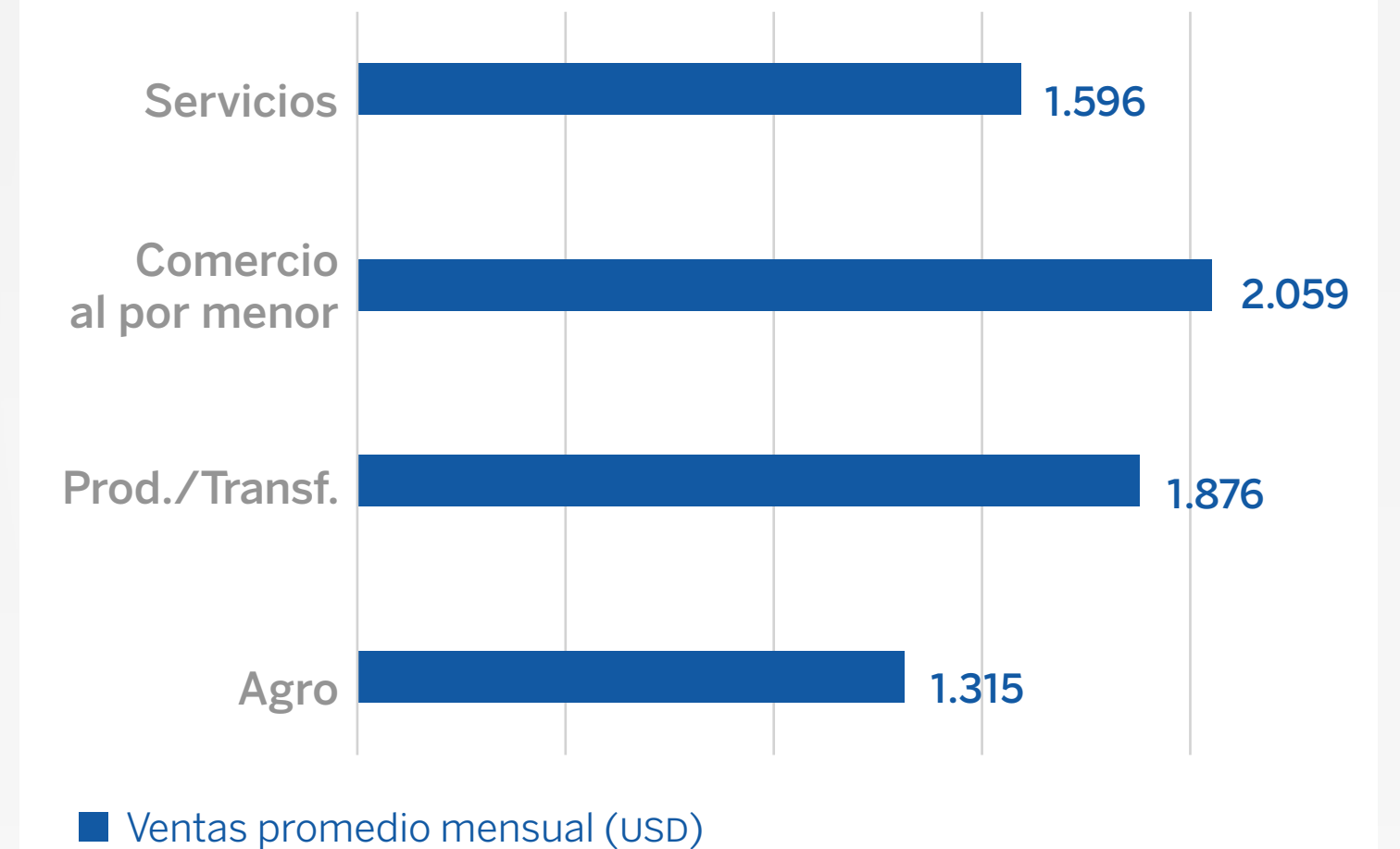
Total clientes de crédito



Los emprendedores de los sectores agropecuario, comercio al por menor y servicios, acaparan el 95% de nuestra cartera

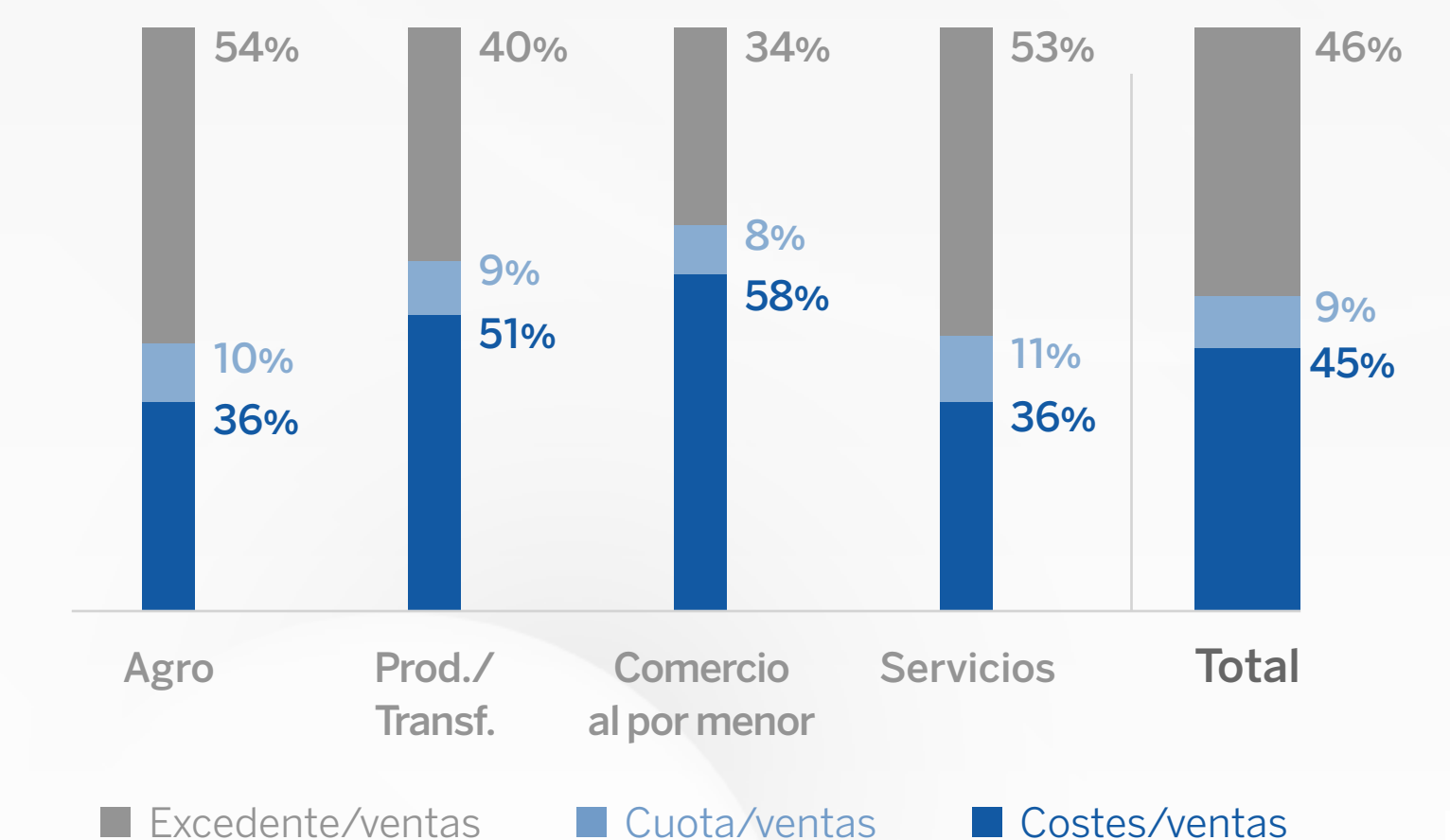
3 | Ventas promedio mensual

Total clientes de crédito



4 | Márgenes por sector

Total clientes de crédito



Durante los últimos 3 años la entidad ha venido vinculando a una menor proporción de mujeres como clientes nuevos, además de personas más jóvenes con unos niveles educativos mayores, por lo que se ve una reducción significativa en aquellos con educación básica.

En cuanto al perfil de los clientes que han renovado, destaca la estabilidad que vuelve a presentar el comercio al por menor, donde tres de cada diez clientes que han renovado un crédito viene de ese sector. Así mismo cerca de la mitad son mujeres con el mayor incremento relativo en cada año, con una diferencia de 5 puntos porcentuales entre el 2020 y 2022.

Tres de cada 10 clientes que han renovado un crédito viene del sector del comercio al por menor, y casi el 50% son mujeres

Llegan clientes con un mayor nivel educativo a Microserfin

Perfil de emprendedores nuevos

	Diciembre 2020	Diciembre 2021	Diciembre 2022
 Mujeres	56%	56%	55%
 <30 años	24%	28%	26%
 Ed. básica	27%	21%	17%
 Comercio al por menor	37%	42%	36%

Se reactiva el comercio al por menor, con un mayor peso en las renovaciones

Emprendedores que renuevan un crédito

	Diciembre 2020	Diciembre 2021	Diciembre 2022
 Mujeres	39%	43%	44%
 <30 años	9%	9%	11%
 Ed. básica	39%	35%	33%
 Comercio al por menor	25%	31%	32%



G-3. Datos sobre las ventas mensuales medias y los activos medios de cada uno de los sectores.

G-4. Porcentajes de los costes sobre ventas (s/ ventas) medias de cada uno de los sectores. El excedente es posterior al pago de la cuota financiera.

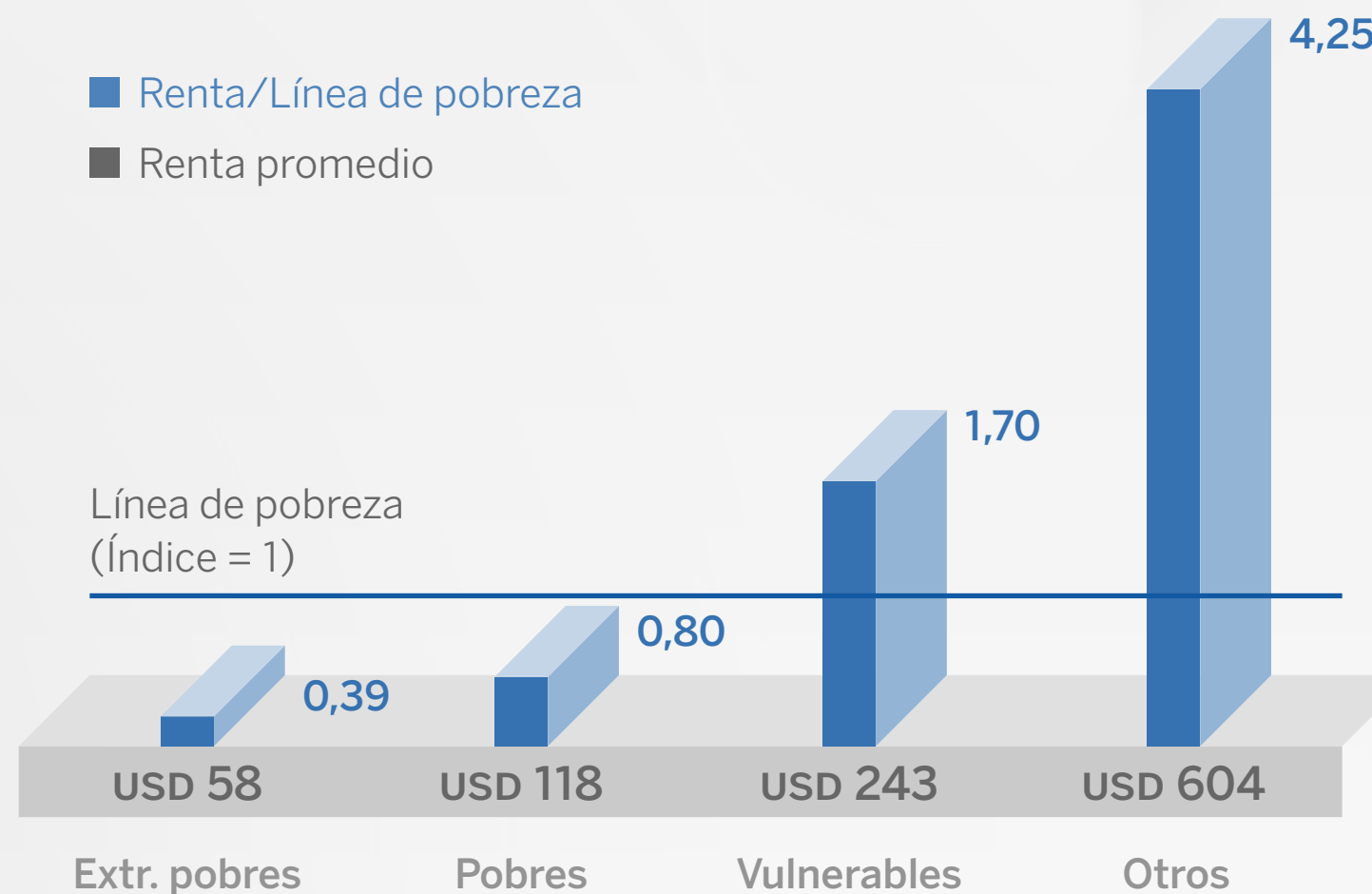
Vulnerabilidad económica

Se han definido cuatro segmentos de emprendedores en función de la capacidad que sus microempresas tengan de generar excedentes para cada miembro del hogar. Estos excedentes per cápita se analizan en relación al coste de una canasta básica de alimentos (Línea de Pobreza Extrema) y otra ampliada con el coste de servicios básicos (Línea de Pobreza - LP). Por otra parte, la renta relativa es el excedente del negocio dividido por cada miembro del hogar en relación a La Línea de Pobreza (LP). Dicha renta mide la distancia respecto a la LP y, por tanto, nos permite observar cuán pobres son un conjunto de clientes, cuánto tienen que crecer sus negocios para superar la LP y si estarán más o menos en riesgo de volver a caer por debajo de ella.

La medida de vulnerabilidad económica² permite conocer el alcance del número de personas sobre las que Microserfin tiene un impacto así como su profundidad. En 2022 se han incorporado más de 5.000 nuevos clientes de crédito, de los cuales, un 86% se encontraba en situación de vulnerabilidad (vulnerables, pobres y extremadamente pobres) y un 21% tenía una renta por debajo de la Línea de Pobreza. Los segmentos en los que se observan las mayores tasas de pobreza y vulnerabilidad monetaria son mujeres urbanas dedicadas a pequeñas actividades de comercio, como kioscos, abarroterías o venta de bebidas. El 39% de ellas se encuentra en la pobreza y el 10% en la pobreza extrema. A pesar de las dificultades, Microserfin mantiene su compromiso con emprendedores vulnerables sin perder el foco.

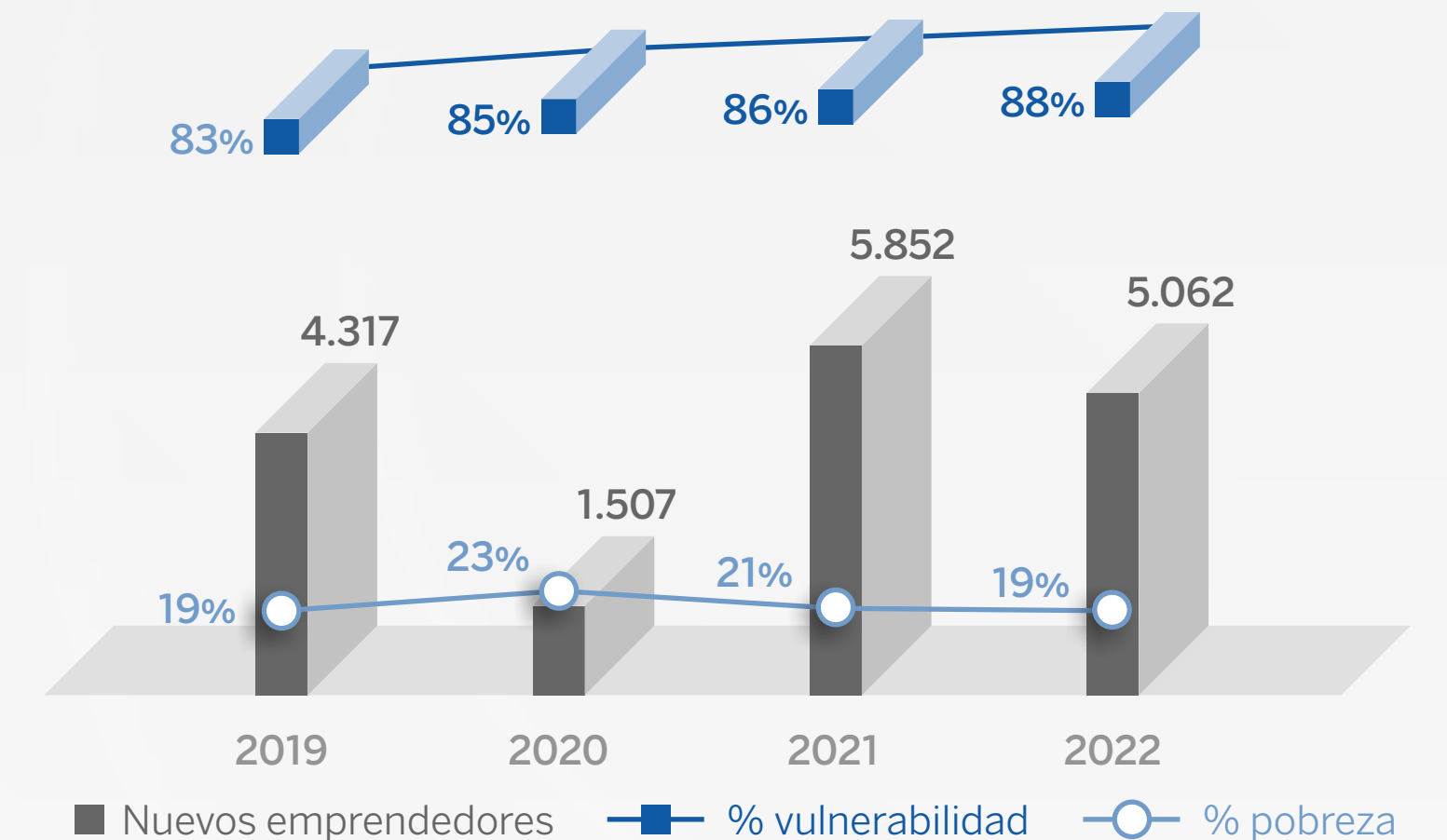
5 | Renta de los emprendedores

Nuevos clientes de crédito

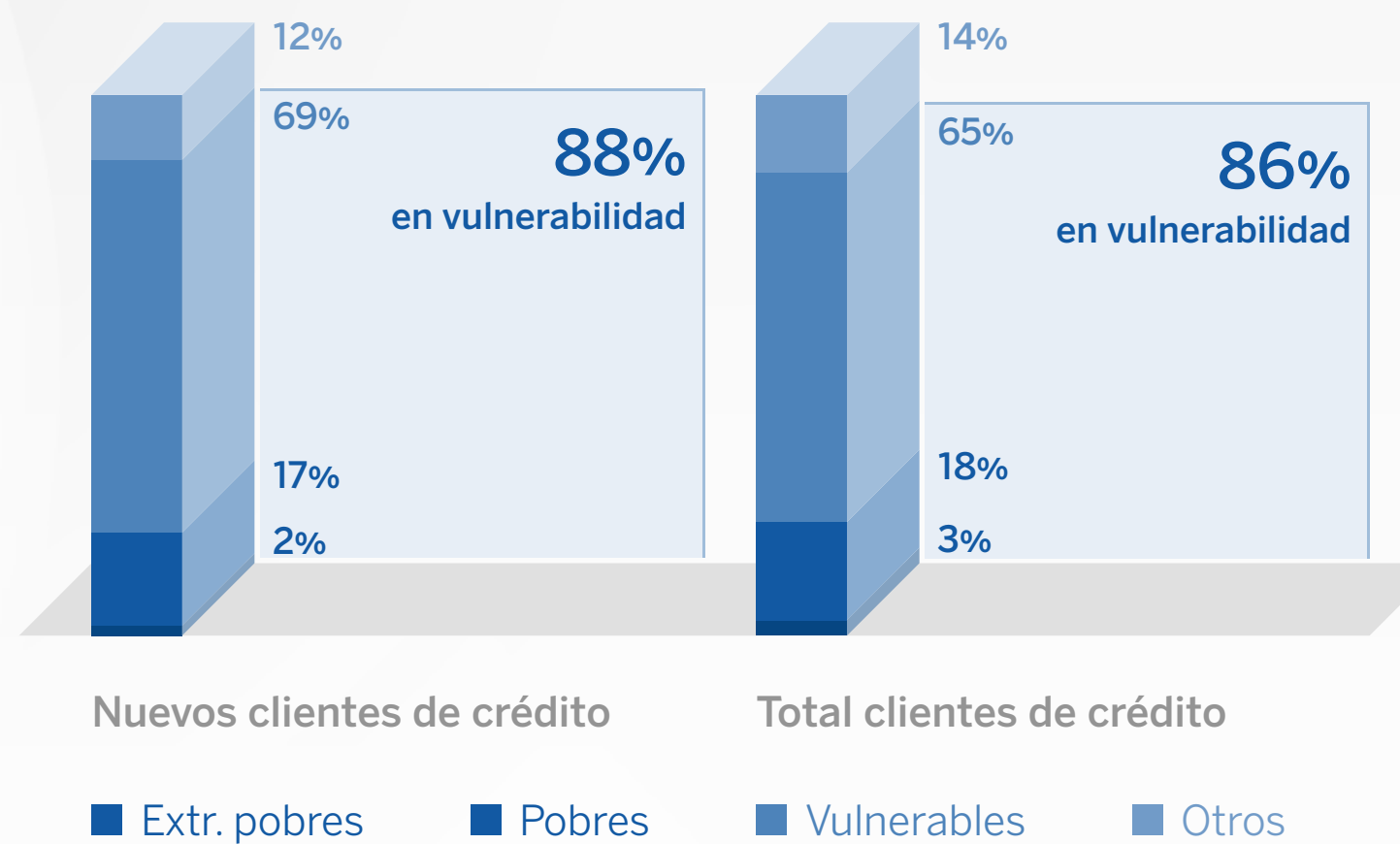


6 | Comprometidos con emprendedores en vulnerabilidad

Nuevos clientes de crédito



7 | La vulnerabilidad total



2. La clasificación de vulnerabilidad económica del Grupo FMBBVA es como sigue:

- Extremadamente pobres: cuando el excedente que le queda a cada miembro del hogar (o renta) es inferior a la canasta básica de alimentos.
- Pobres: cuando su renta es superior a la Línea de Pobreza Extrema pero inferior a la Línea de Pobreza (LP) de su país (representada por el coste de la canasta básica de alimentos, bienes y servicios básicos).
- Vulnerables: cuando su renta es superior a la Línea de Pobreza pero inferior a tres veces la Línea de Pobreza correspondiente.
- Otros: cuando su renta es superior a tres veces la Línea de Pobreza correspondiente.

G-5, G-6 y G-7: Según las líneas de pobreza oficiales del Ministerio de Economía y Finanzas, que diferencia 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 tres la cifra atribuida a dicha línea. Datos facilitados hasta el año 2019, por lo que a los años posteriores, se les aplica el IPC.

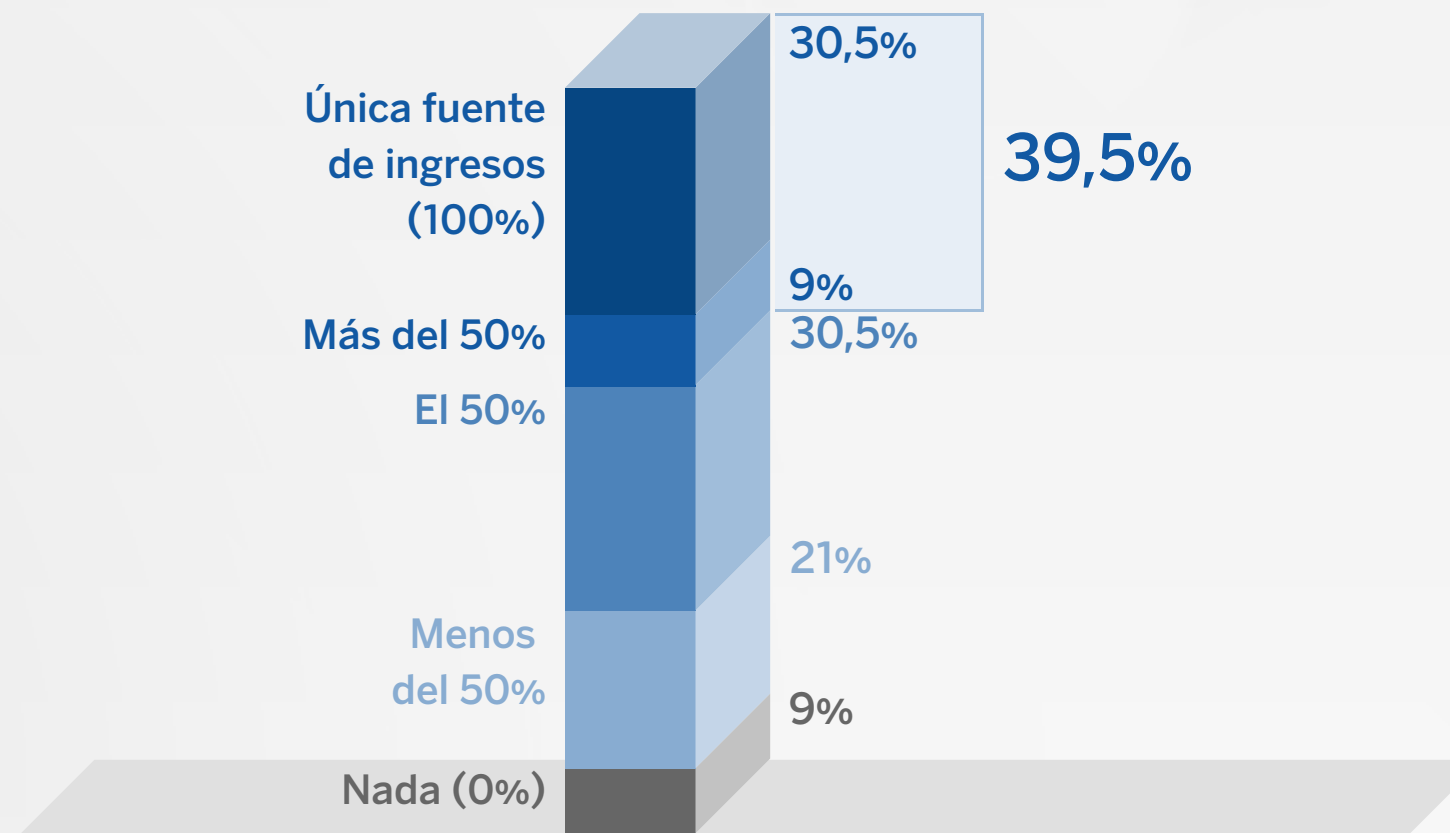
Perfil de los hogares

Muchas personas deciden emprender porque no encuentran otras oportunidades laborales. En ocasiones su negocio se complementa con otras fuentes de ingresos³. Dos de cada cinco emprendedores (39%) declaran que su negocio es la principal fuente de ingresos de su hogar, y un tercio (30%) equipararía los ingresos de su negocio a los procedentes de otras fuentes. Las mujeres son quienes más dependen de los ingresos de sus negocios, indicando el 41% de ellas que su negocio aporta al menos la mitad de los ingresos del hogar.

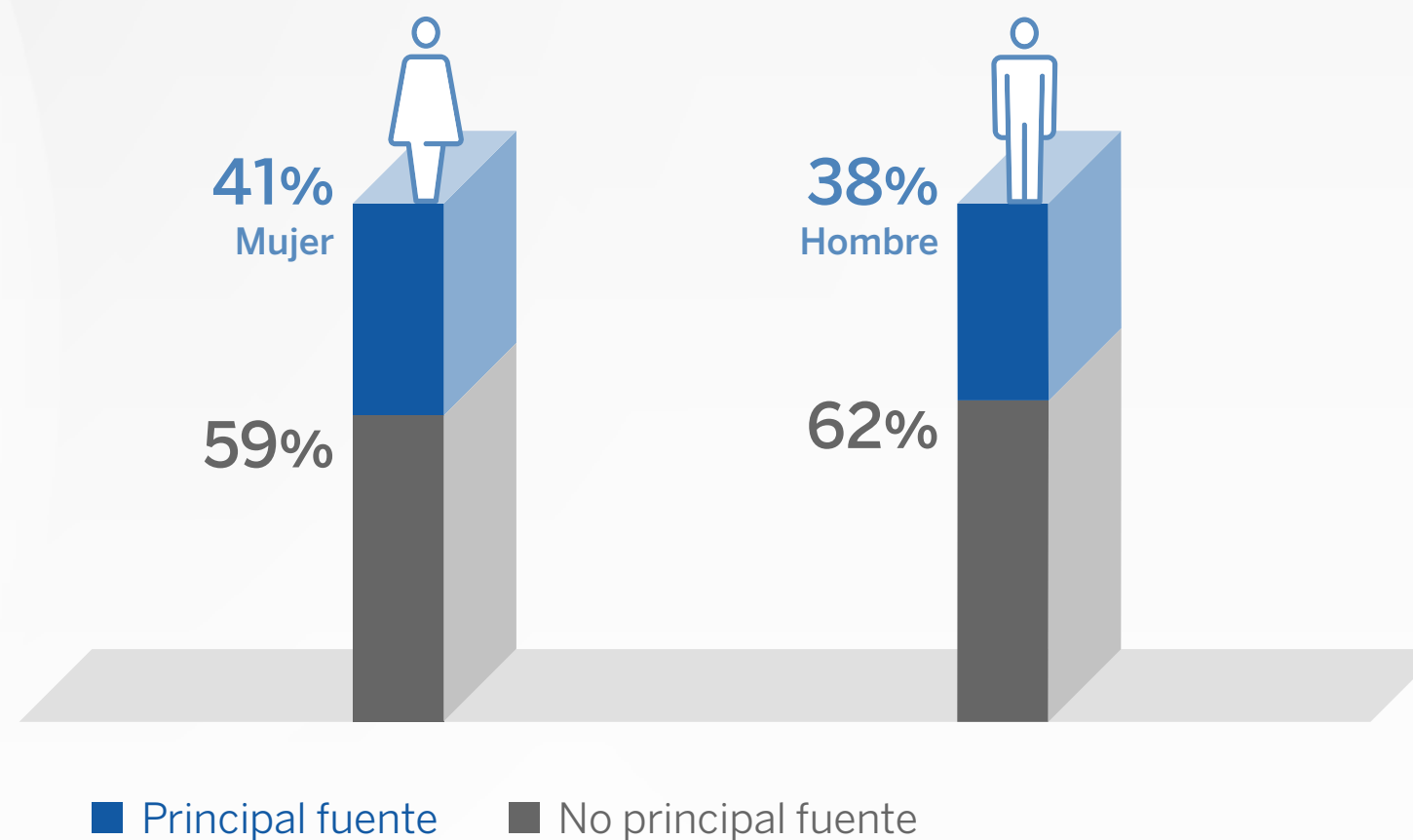
Respecto a las fuentes de ingreso alternativas, estas varían, yendo desde ingresos de familiares (28%), el salario del mismo emprendedor (25%), hasta ayudas COVID otorgadas por el Estado (6%).

Las mujeres son quienes más dependen de los ingresos que les reportan sus negocios

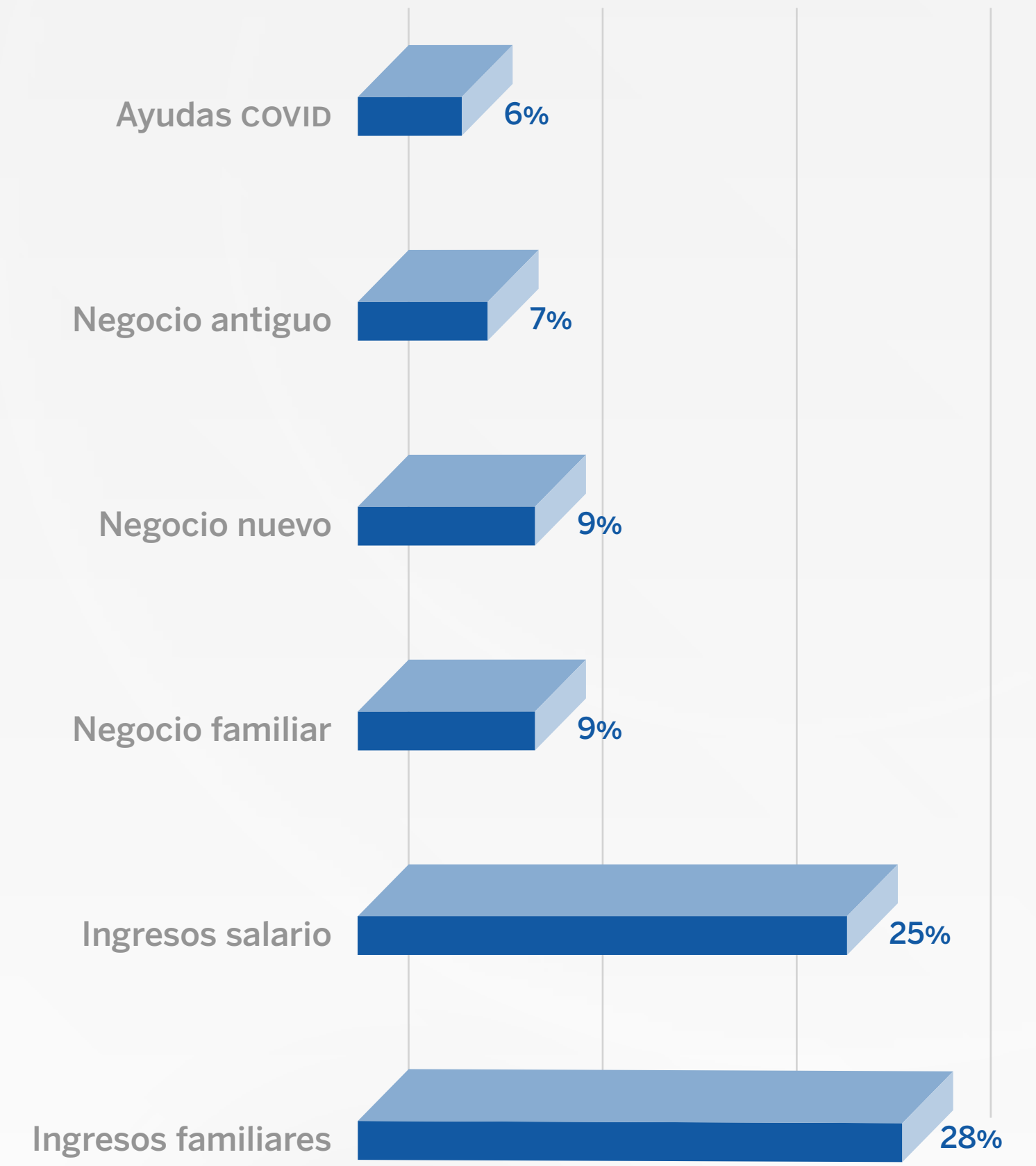
8 | Contribución del negocio a los ingresos del hogar
Emprendedores encuestados



9 | Negocio como principal fuente de ingresos, por vulnerabilidad
Emprendedores encuestados



10 | Otras fuentes de ingresos del hogar
Emprendedores encuestados



3. Debido a la escasez de muestra en las encuestas realizadas, se aplica el método de remuestreo bootstrapping.

G 9. Los datos corresponden a la información propia de la entidad, por lo que la muestra no está equilibrada, dando mayor peso a las mujeres según la muestra seleccionada de los socios vigentes en el momento de realizar las encuestas.

Pobreza multidimensional

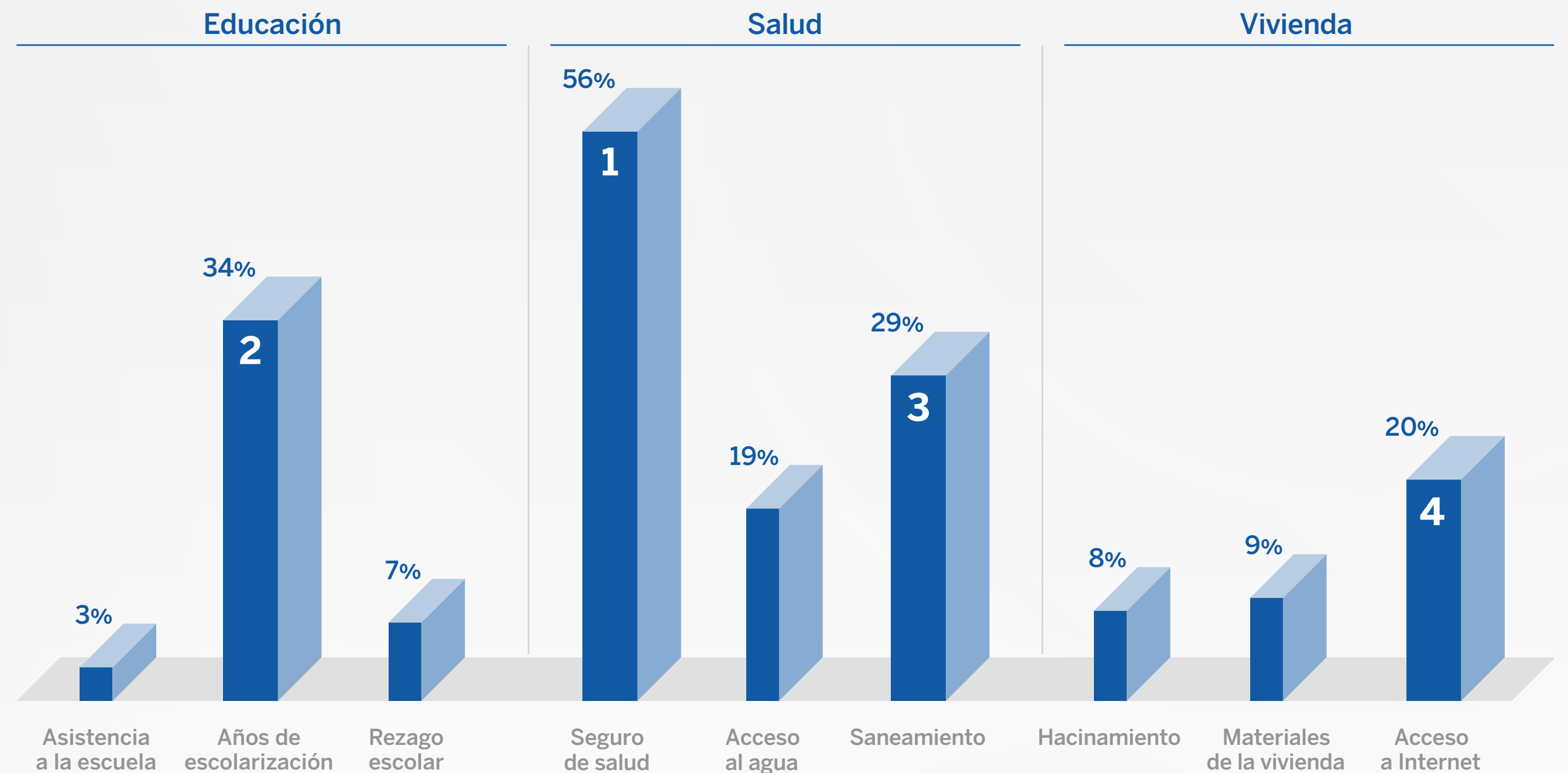
Carencias en vivienda, educación y salud

Para lograr una visión más amplia de la pobreza, necesitamos ampliar el concepto de pobreza monetaria, profundizando en el conocimiento de los detalles sobre la calidad de vida de los emprendedores y evaluando las potenciales carencias con las que se enfrentan en sus hogares. Esta información nos ayuda a crear una oferta de valor que permita a nuestros emprendedores superar esas carencias estructurales, a menudo asociadas a la ausencia de oferta de bienes y servicios, que les permitan cerrar esas brechas.

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

11 | Incidencia de las privaciones

Porcentaje de hogares con carencias



El Índice Interno de Pobreza Multidimensional

Resulta fundamental ahondar en el nivel de bienestar de los hogares evaluando las múltiples carencias a las que se enfrentan. Para ello, hemos creado un Índice Interno de Pobreza Multidimensional desarrollado a partir de una muestra representativa.

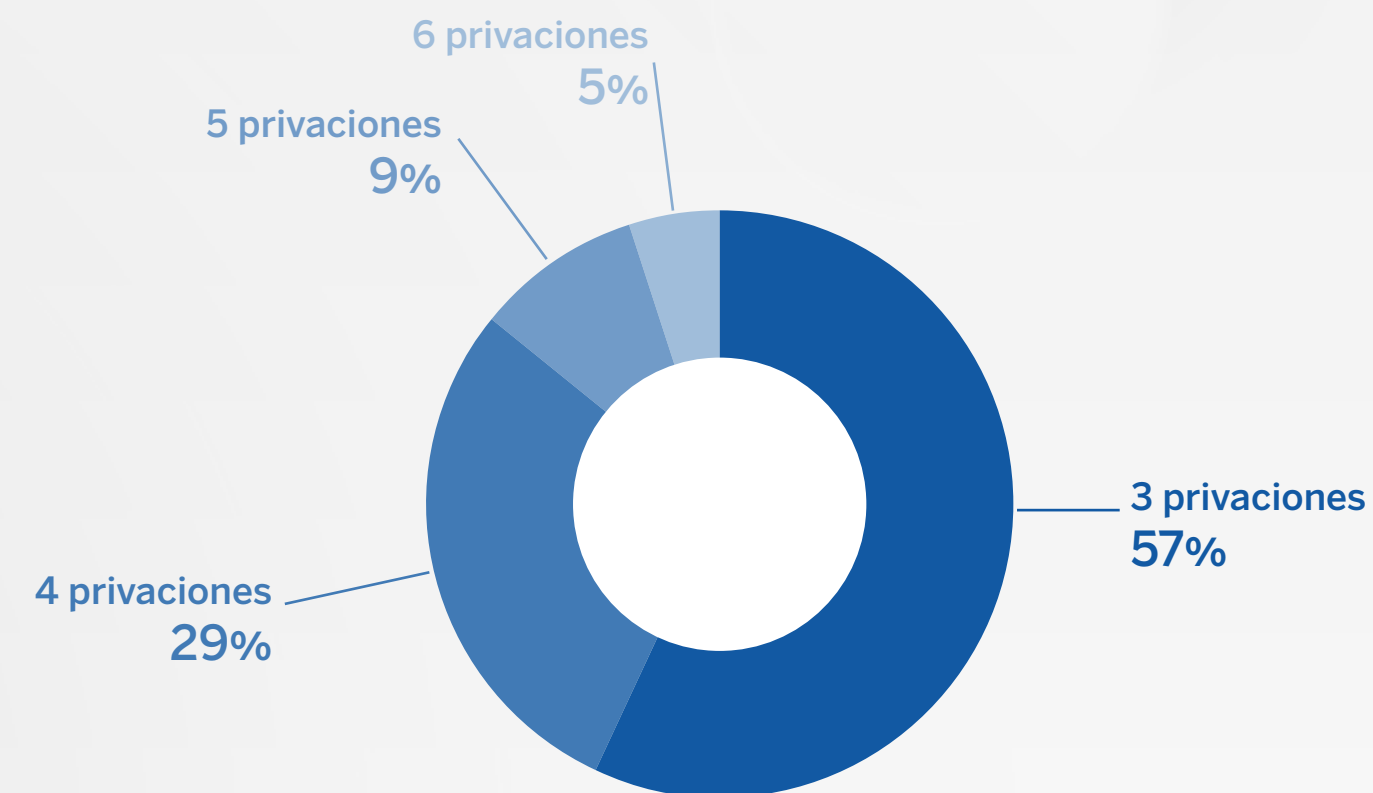
El Índice Interno de Pobreza Multidimensional (IIPM) es una medición de la pobreza que refleja las múltiples carencias que sufren simultáneamente las personas en áreas como la educación o la salud, entre otras.

El IIPM revela:

- La incidencia de la pobreza multidimensional (la proporción de personas en una población que es pobre multidimensional): el 29% de los clientes de Microserfin lo son.
- Los clientes que viven en situación de pobreza multidimensional experimentan, de media, carencias en el 40,2 % de los indicadores (lo que equivale a carencias en 3,6 de los 9 indicadores)
- Es el país del Grupo FMBBVA donde mayores diferencias existen por región: La región Este es, con mucho, la que mayor incidencia de la pobreza tiene: 57%, mientras que en la región de Panamá es de un 19%.

12 | Distribución de la intensidad de la pobreza

Porcentaje de hogares



13 | Índice Interno de Pobreza Multidimensional

Incidencia e intensidad

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



Breves notas metodológicas

- Emprendedores encuestados en el terreno: 366 hogares.
- Umbral de pobreza: 33,33%.
- Metodología Alkire-Foster.

Para más información, ver *IDS 2021*.

El 29% de los clientes de Microserfin son pobres multidimensionales

El progreso de sus negocios

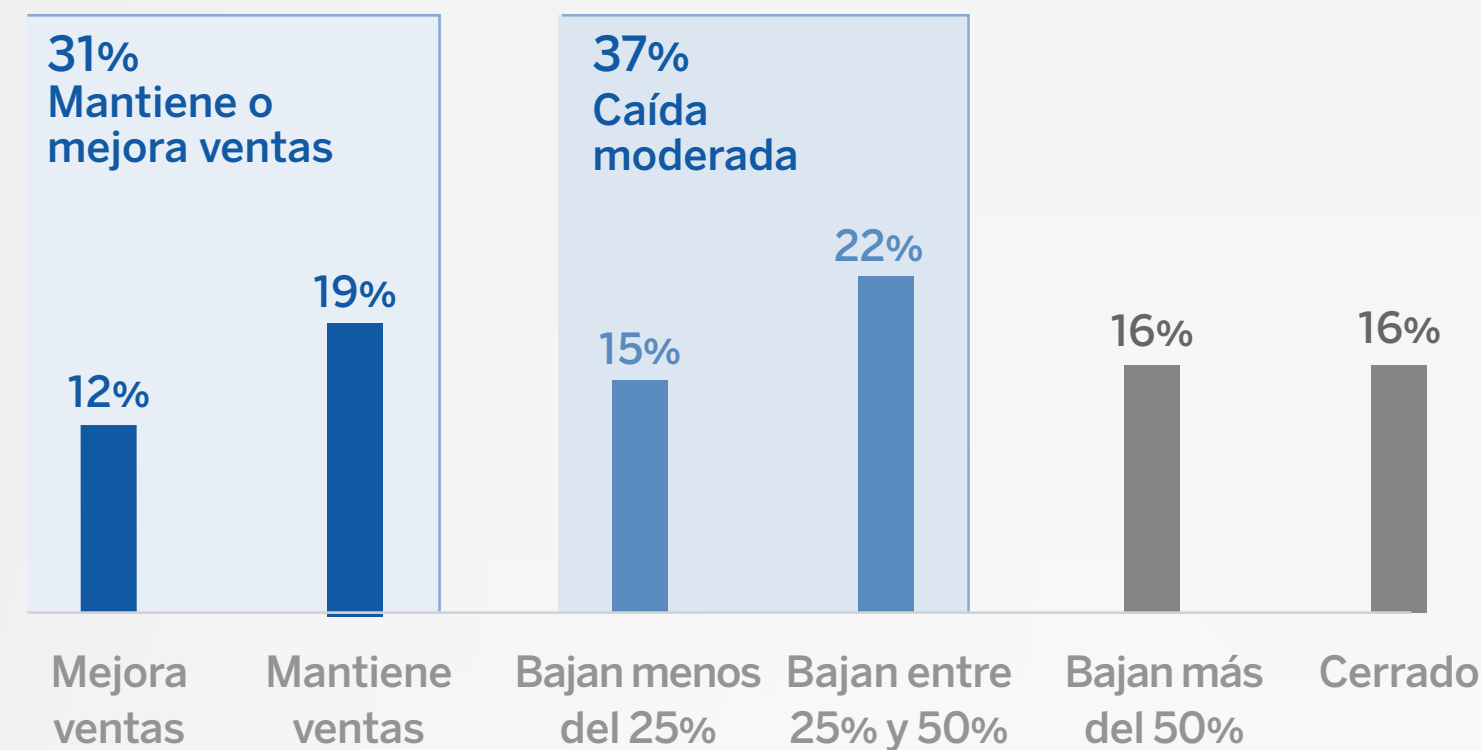
Situación de los negocios, postpandemia

Panamá es de los países de la región que más se ha visto afectado por la pandemia. De hecho, hemos observado que, a marzo 2022, el 16% de los clientes encuestados decían tener el negocio cerrado, frente a una media de 10% en los demás países donde opera la Fundación Microfinanzas BBVA⁴. Teniendo en cuenta que en Julio 2020 (momento álgido de la pandemia) el 56% estaba cerrado, puede decirse que se observa una buena reactivación. Entre los que siguen operando (84%) uno de cada tres dice que mejoraron sus ventas frente a la etapa prepandemia (comienzos de 2020), mientras que el 37% dice haber sufrido una caída moderada.

Los negocios liderados por mujeres son los que han concentrado las mayores caídas y cierres de negocios debido a la pandemia

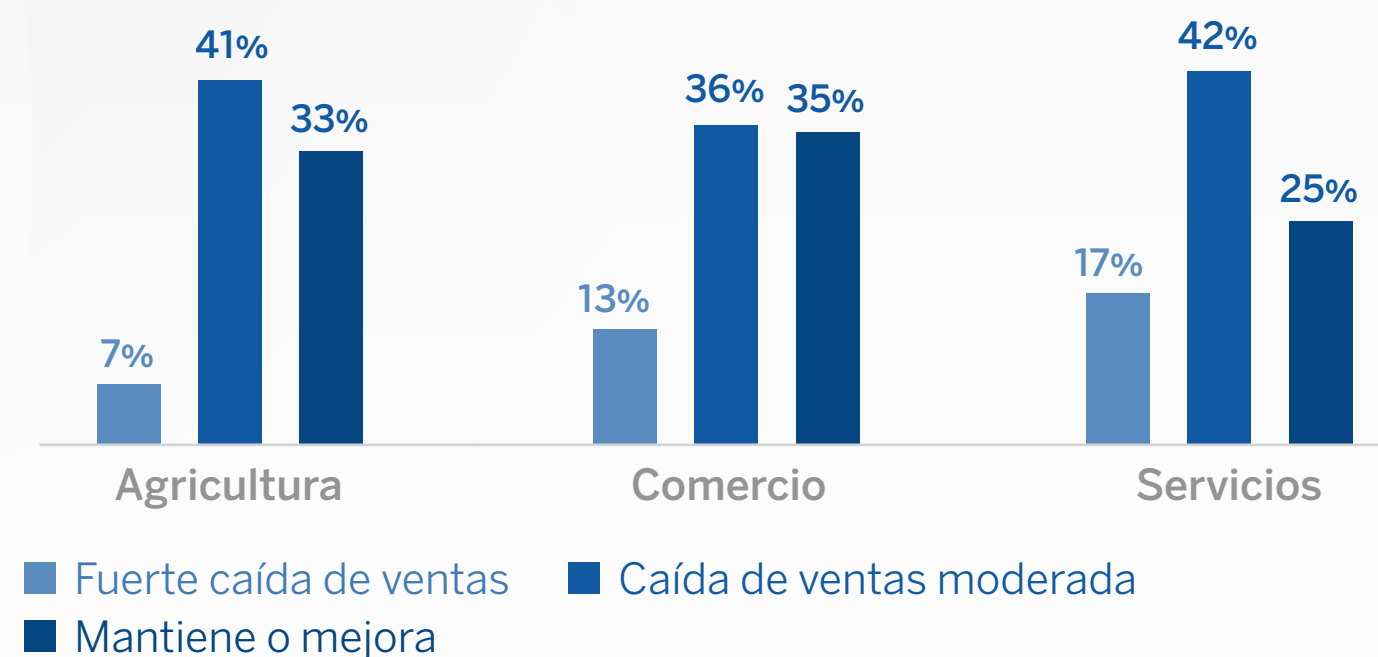
14 | Afectación de ventas del negocio

Emprendedores encuestados



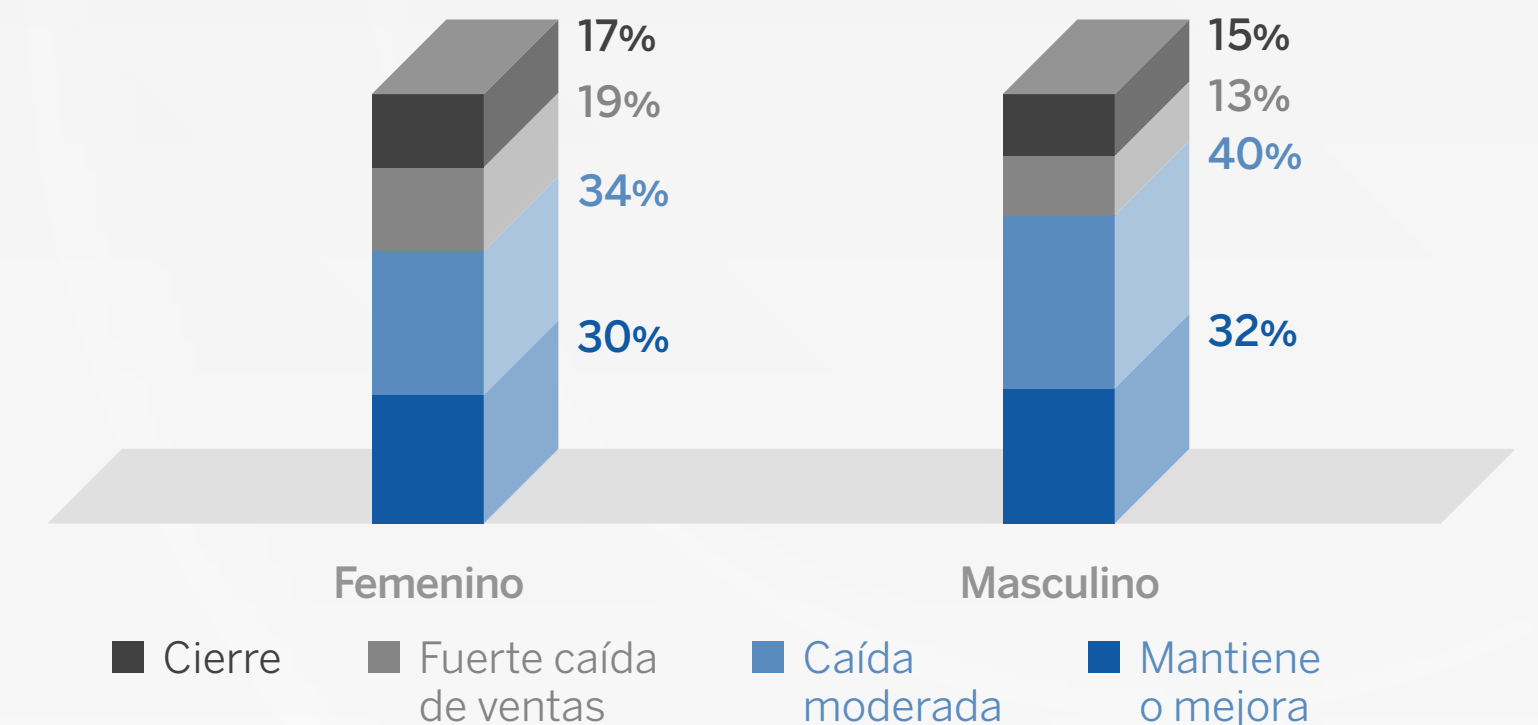
16 | Afectación de ventas, por actividad

Emprendedores encuestados



15 | Afectación de ventas, por género

Emprendedores encuestados



Los negocios liderados por mujeres son los que se han visto mayormente afectados, concentrando las mayores caídas y cierres de negocios. Por otro lado, los centrados en la agricultura son los que se han visto menos afectados o los que han sorteado mejor la crisis derivada de la COVID en Panamá. De los tres principales sectores comentados anteriormente, el agrícola es el que ha tenido una mayor proporción de clientes con ventas iguales o mayores que el año pasado y el que menos caídas fuertes ha sufrido.

4. Colombia, Perú, República Dominicana y Chile.

G 16. Solo se muestran las catividades que tienen representatividad estadística.

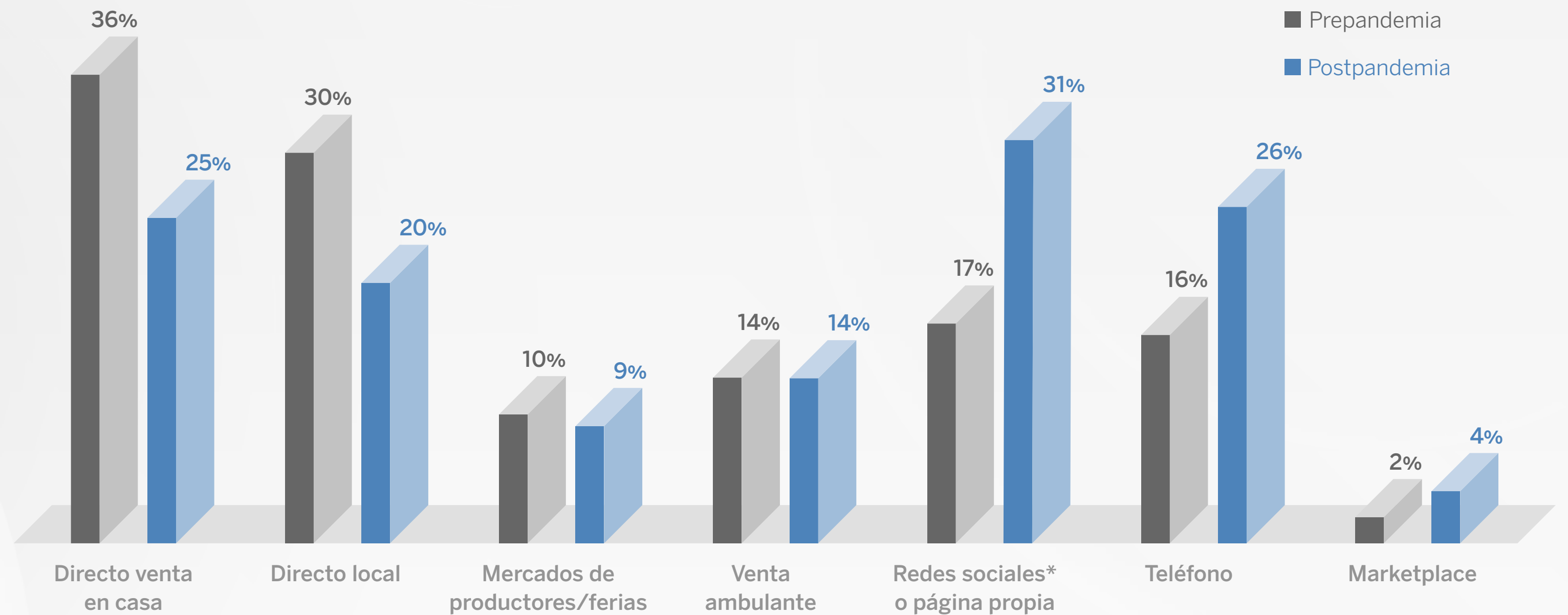
Adaptaciones del negocio

Canal de ventas

Tras la pandemia, muchos emprendedores vieron la necesidad de adaptar sus negocios y llevarlos a la era digital con el fin de evitar o sortear la incertidumbre. Tal es así que puede verse un cambio en la distribución de las respuestas en su operativa prepandemia respecto a la postpandemia. La mayor parte de las personas dejaron de usar su casa o su negocio como canal de ventas, utilizando muchas de ellas las redes sociales, el teléfono o un marketplace para realizar sus ventas, lo cual demuestra la profunda necesidad de digitalizarse. Solo la venta ambulante se mantuvo estable, posiblemente ante la dificultad de este perfil para adaptarse al nuevo entorno, bien sea por barreras operativas (conectividad u otras) o por falta de conocimientos (habilidades digitales).

17 | Adaptación en canal de ventas

Emprendedores encuestados



Tras la pandemia, muchos emprendedores tuvieron que adaptar sus negocios y llevarlos a la era digital para evitar la incertidumbre financiera

* Redes sociales: WhatsApp, Facebook, Instagram, otro.

Compra de insumos

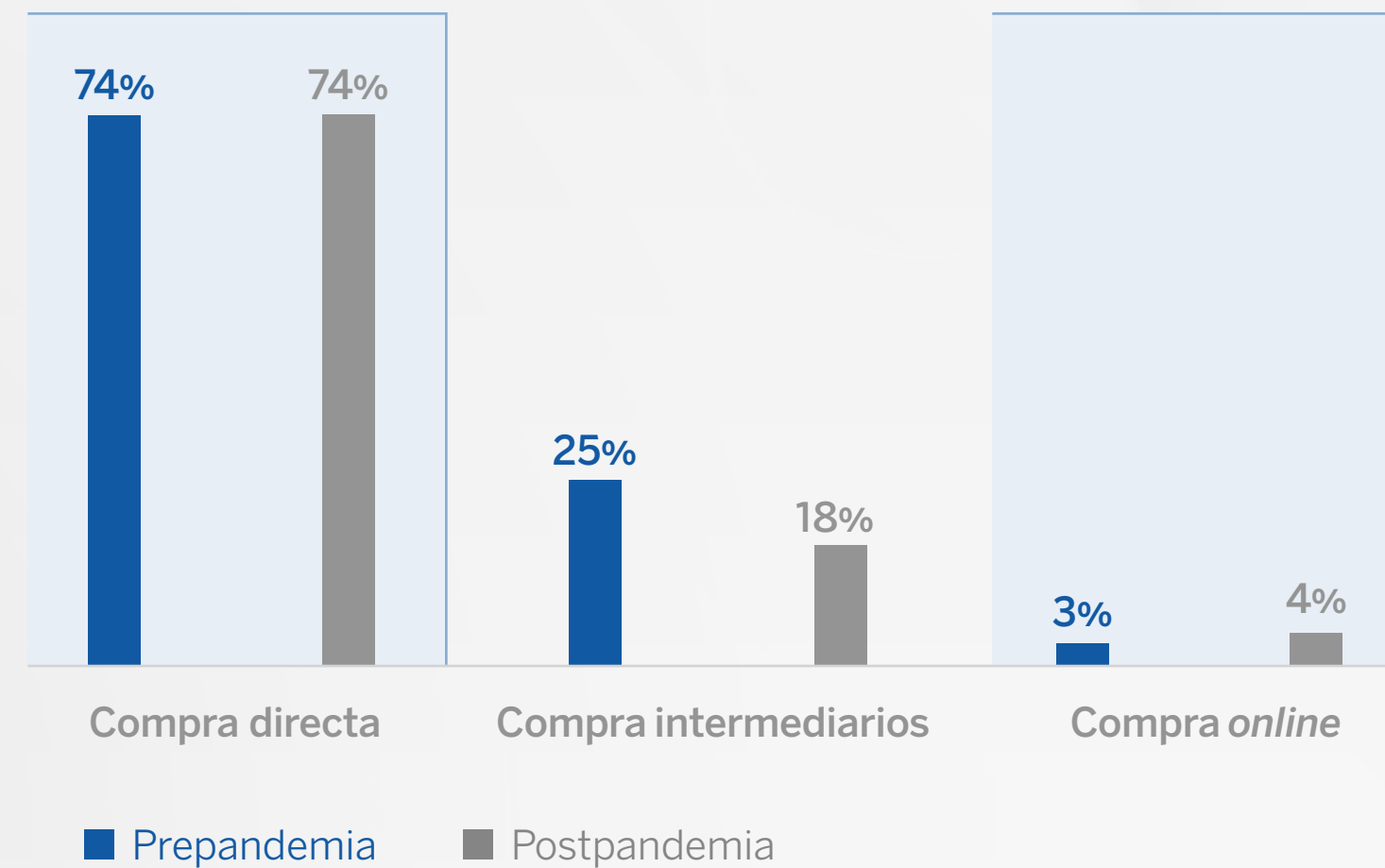
En cuanto a la compra de insumos, puede verse un pequeño incremento en la compra *online* que pasa de un 3% a un 5% en el periodo postpandemia, además de una leve disminución en el uso de intermediarios. Dicha reducción ha tenido lugar principalmente en los sectores rurales.

La mayor adaptación que se ha realizado en la compra de insumos ha sido por parte de las mujeres (14% frente al 1% de los hombres). Asimismo, son los más jóvenes quienes han ajustado sus gastos directos a través del aprovisionamiento de insumos.

La compra de insumos *online* ha experimentado un ligero incremento, mientras que el uso de intermediarios se ha reducido ligeramente

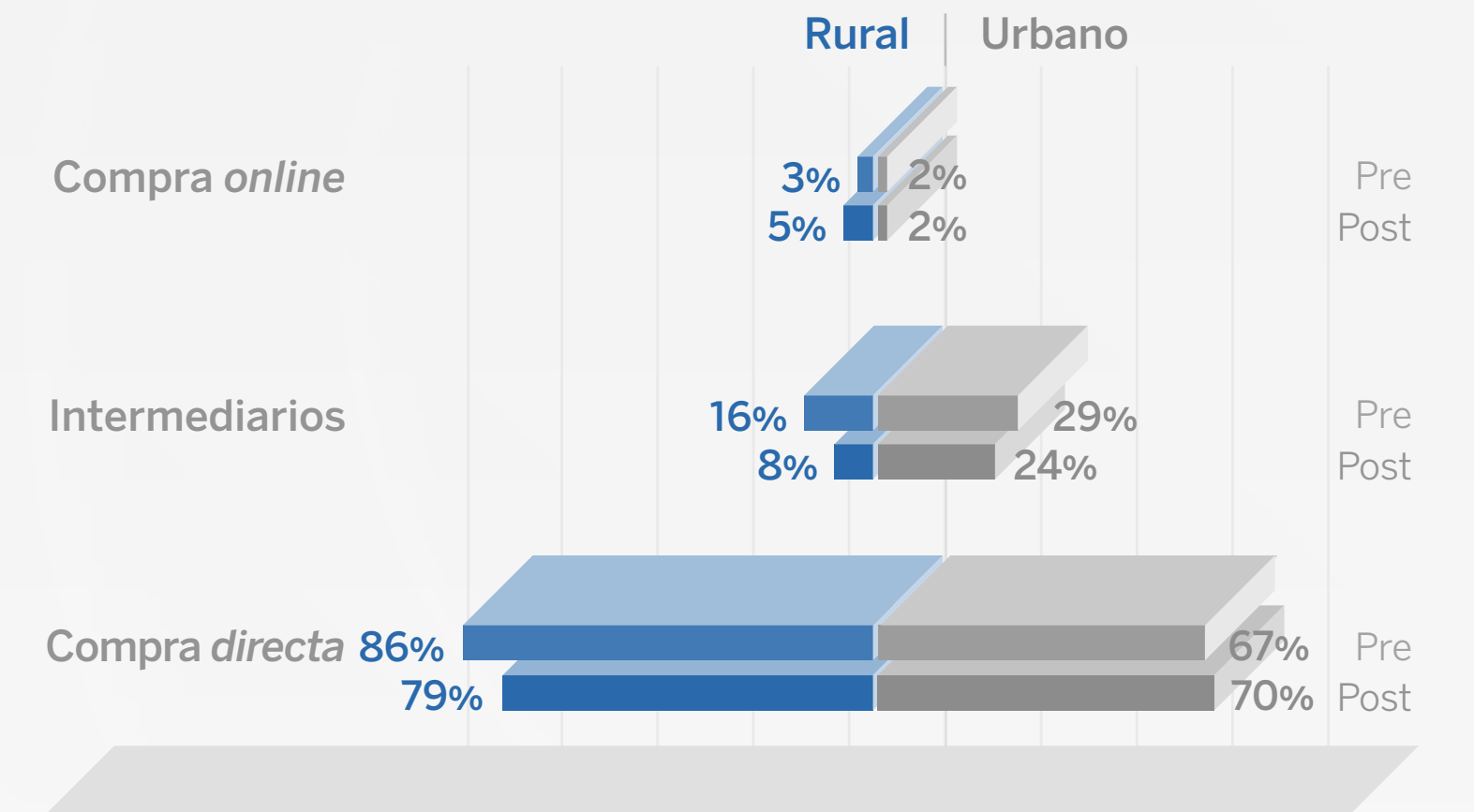
18 | Adaptación en compra de insumos

Emprendedores encuestados



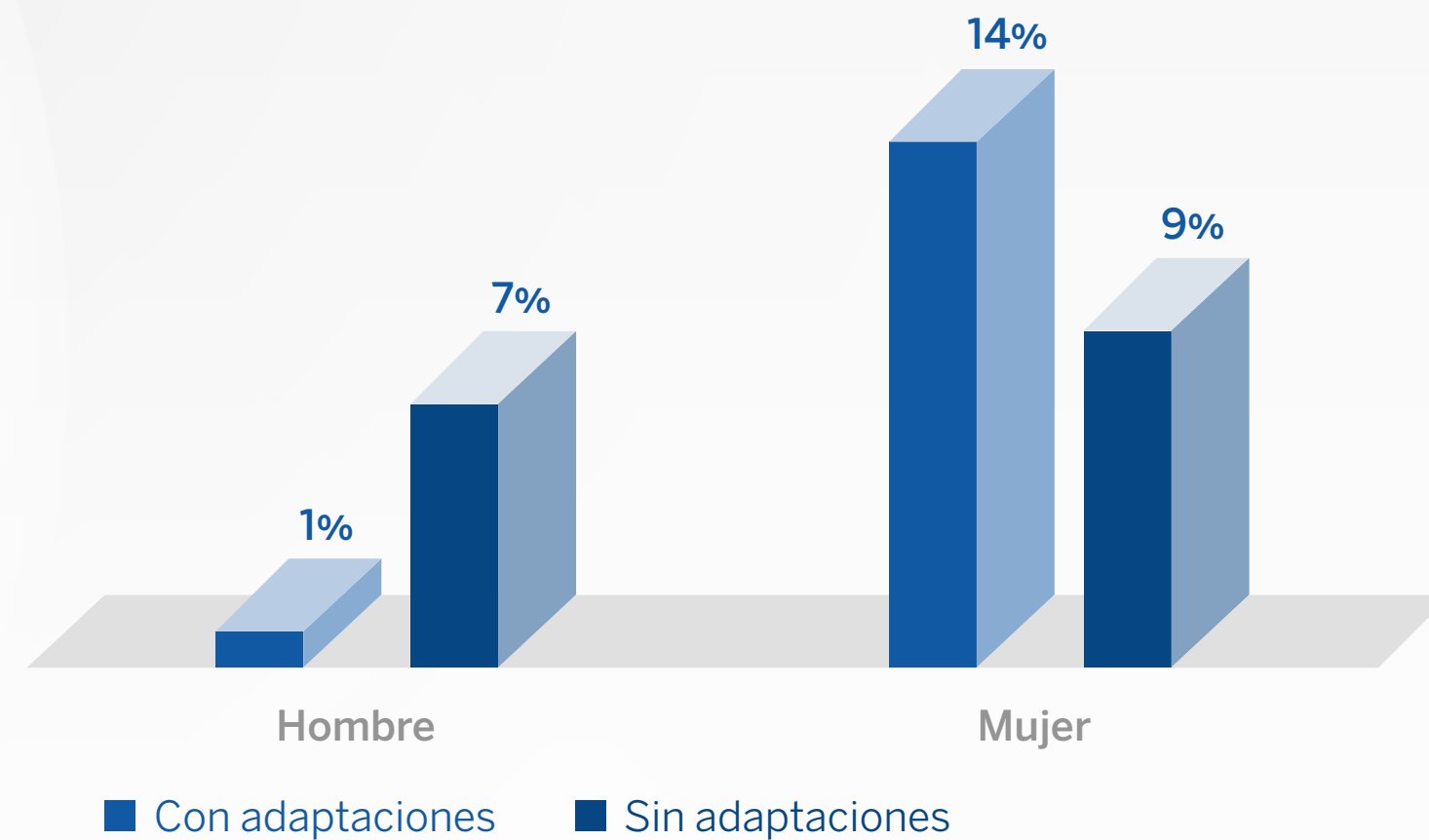
19 | Adaptación en compra de insumos por entorno

Emprendedores encuestados



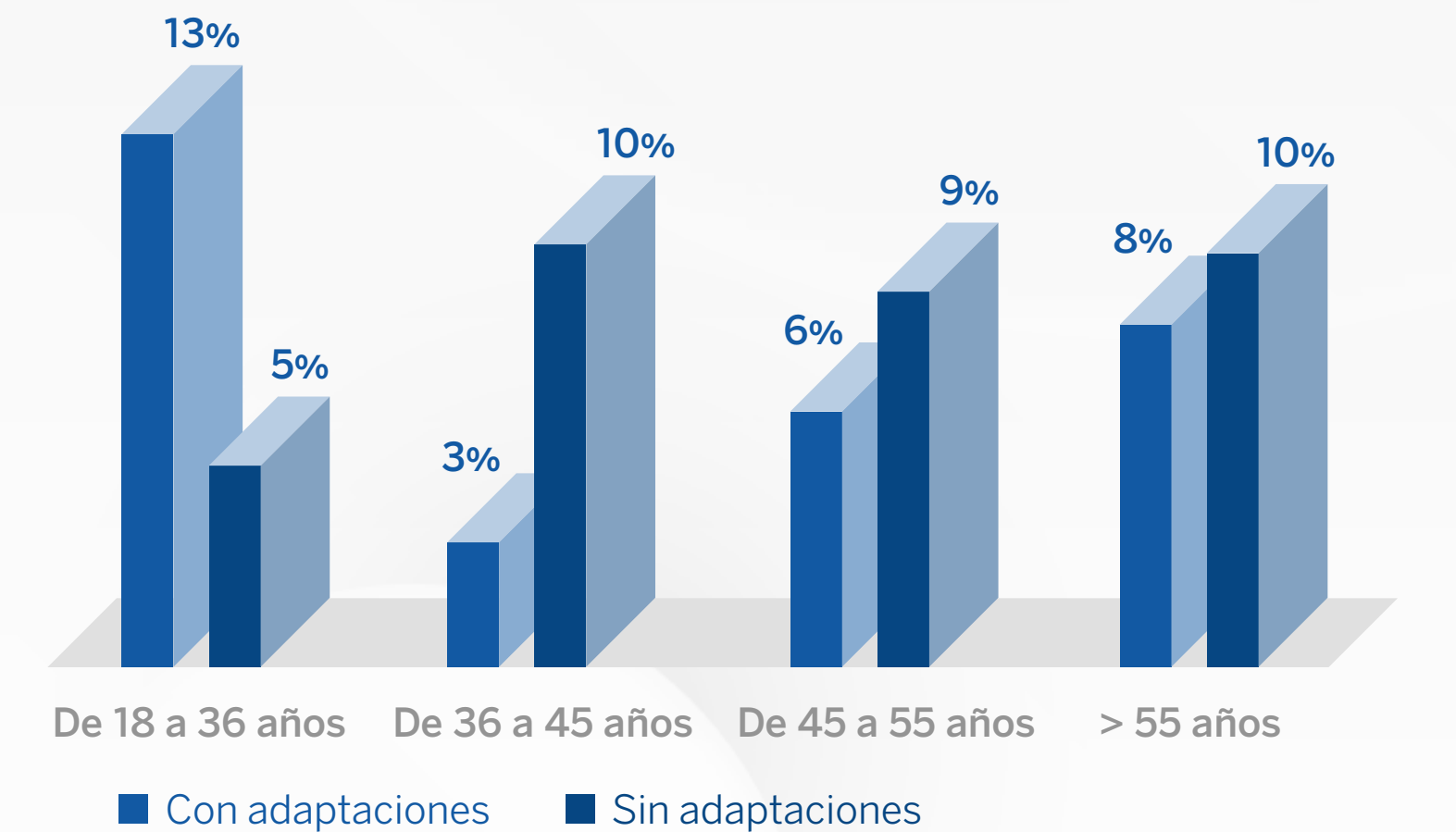
20 | Adaptación en compra de insumos actual por género

Emprendedores encuestados



21 | Adaptación en compra de insumos actual por rango de edad

Emprendedores encuestados



Gestión de gastos

El 90% de los clientes ha realizado algún cambio en sus negocios —como la búsqueda de nuevos proveedores o la reducción de gastos fijos, entre otros— con el fin de dotar a sus ingresos de la mayor estabilidad posible debido a la compleja situación por la que han atravesado sus emprendimientos.

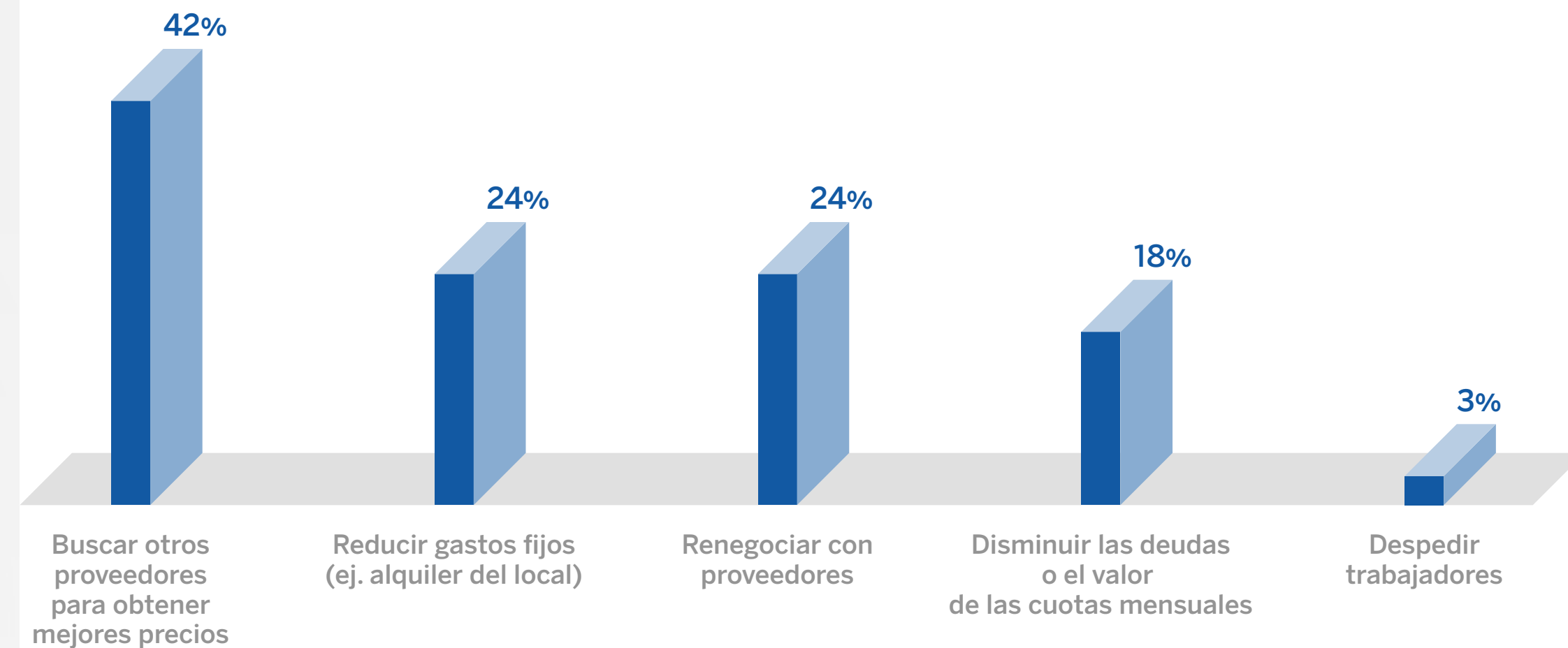
Entre de las medidas más adoptadas se encuentra la búsqueda de proveedores (42% del total). Tras esta medida se encuentran, en igual posición, la reducción de gastos fijos y la negociación con proveedores (24% cada una). Las mujeres son más proclives a gestionar sus gastos.

Por último, y teniendo en cuenta el tipo de negocio que se financia a través de Microserfin, el despido de personal es la menos utilizada por los clientes, ya que, al tratarse de negocios pequeños, en muchas ocasiones no generan el volumen suficiente para gestionar una plantilla, siendo actividades unipersonales o que regentan con sus familias.

Tras la pandemia, el 90% de los clientes había realizado algún cambio en sus negocios, como la búsqueda de nuevos proveedores o la reducción de gastos fijos

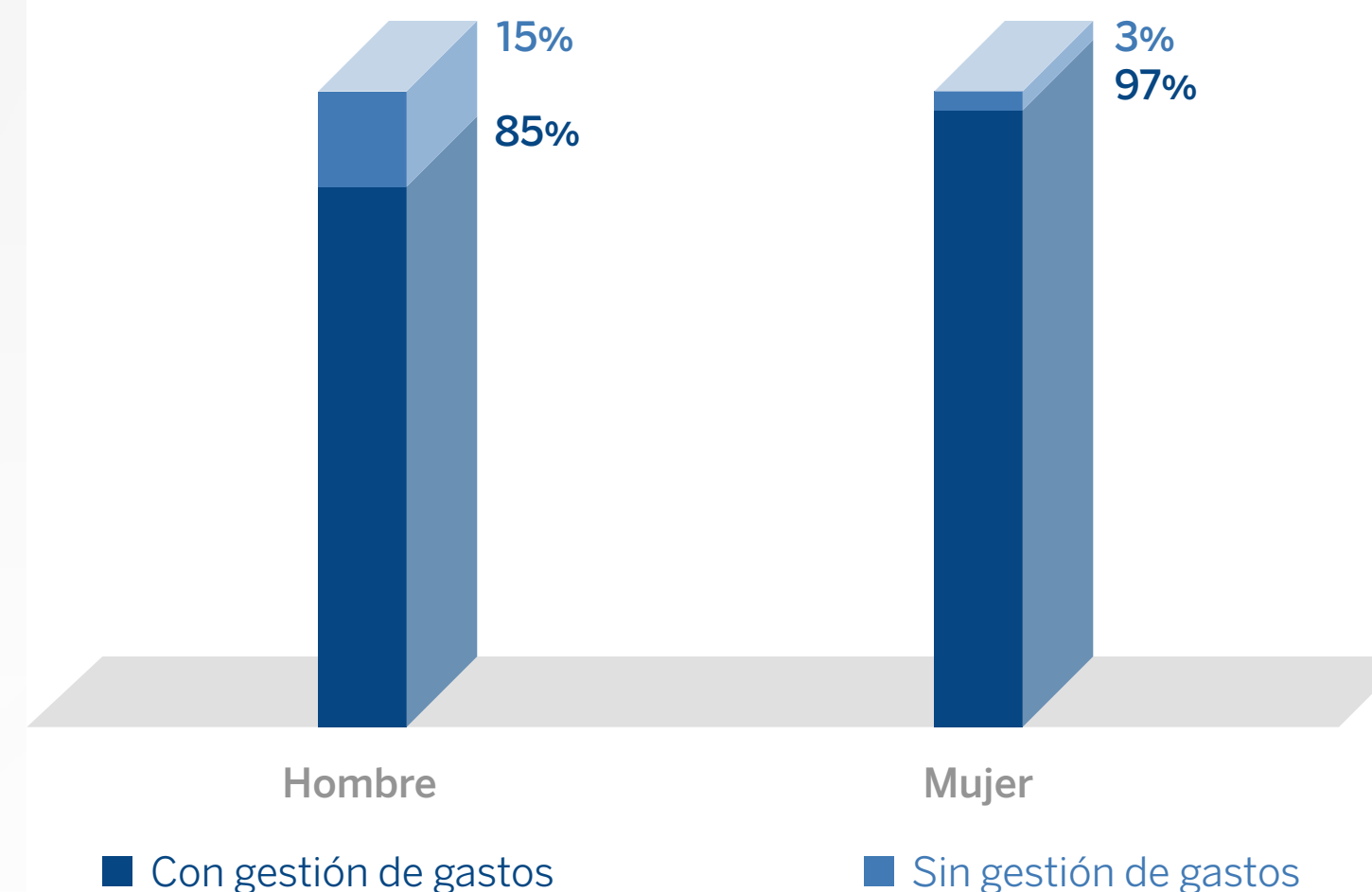
22 | Adaptación en la gestión de gastos

Emprendedores encuestados



23 | Adaptación en la gestión de gastos, por género

Emprendedores encuestados



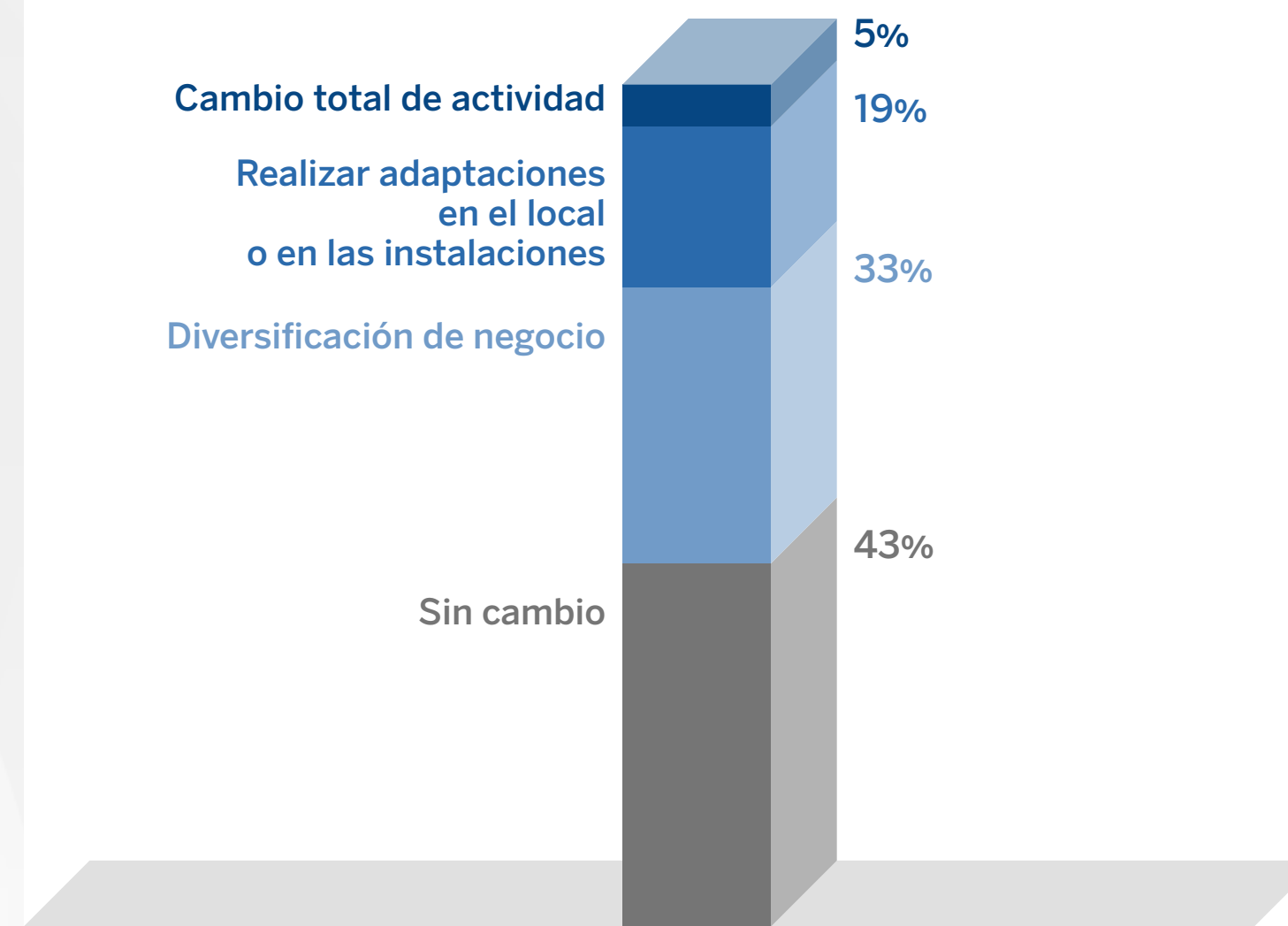
Ajustes de instalaciones o productos

Cerca del 60% de los emprendedores ha realizado algún cambio en su negocio, en las instalaciones o en los productos que ofrecen. En este sentido, el cambio más relevante ha sido la diversificación de su negocio (33% del total) y adaptaciones en su local (19%). Tan solo un 5% se ha visto forzado a cambiar totalmente de actividad (algo que entraña mayores riesgos pues hay que tener en cuenta la curva de aprendizaje y estabilidad del negocio).

Los sectores de comercio y servicios son los que mayores modificaciones han experimentado. Cabe destacar que, a las personas cuyas empresas se dedican a la producción y transformación o se engloban en el sector agropecuario, les resulta mucho más complicado llevar parte del activo productivo a nuevos modelos de negocio que a los emprendedores de los demás sectores, por lo que los cambios son menores.

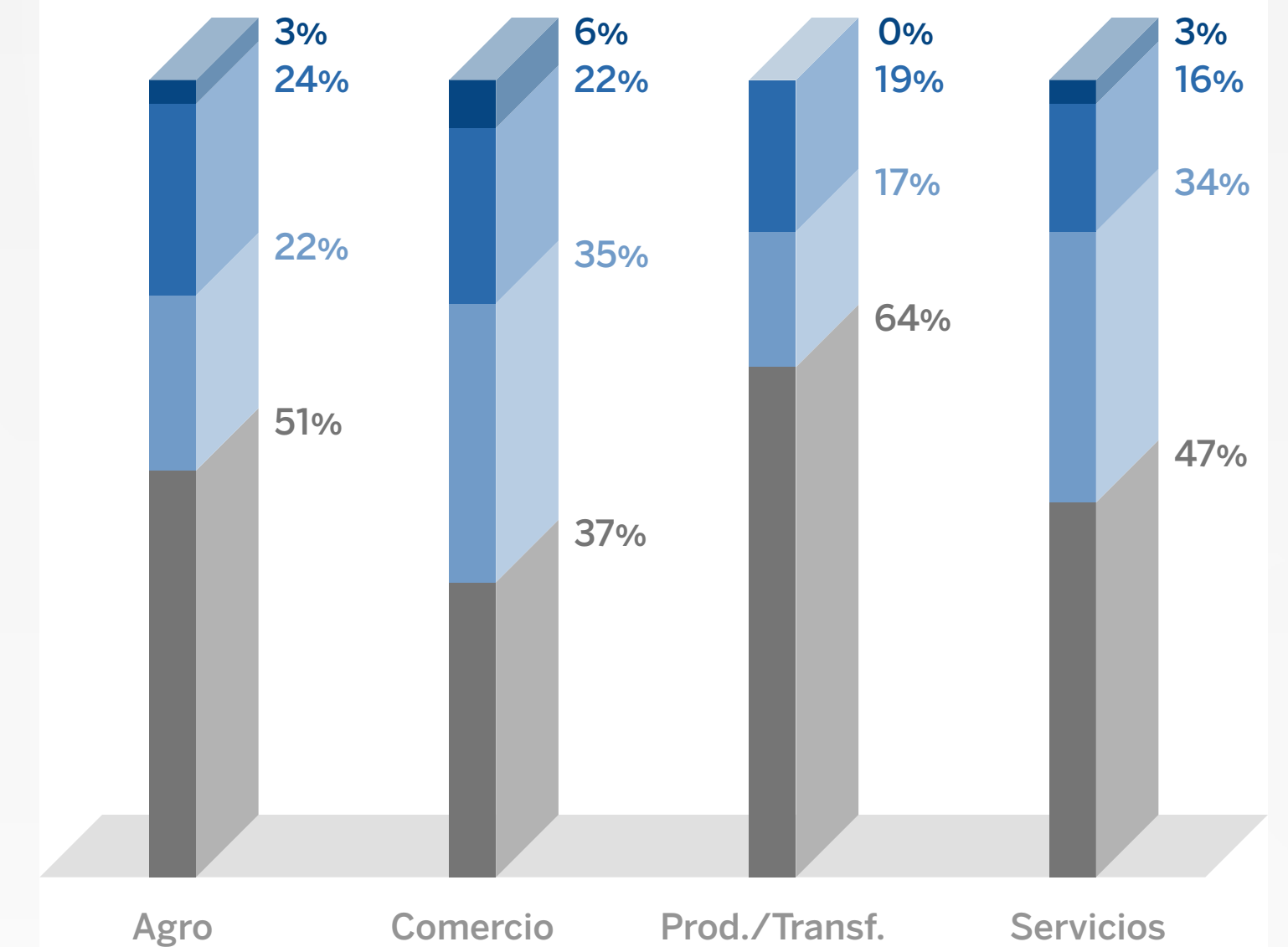
24 | Adaptación en el negocio

Emprendedores encuestados



25 | Adaptación actividad, por sector

Emprendedores encuestados



El cambio más importante realizado por los emprendedores ha sido la diversificación de su negocio y la adaptación de su local



La mayoría de los cambios son temporales el 61% del total, dependiendo del coste asociado a dicho cambio, a la evolución del negocio en el tiempo y del crecimiento de sus ventas.

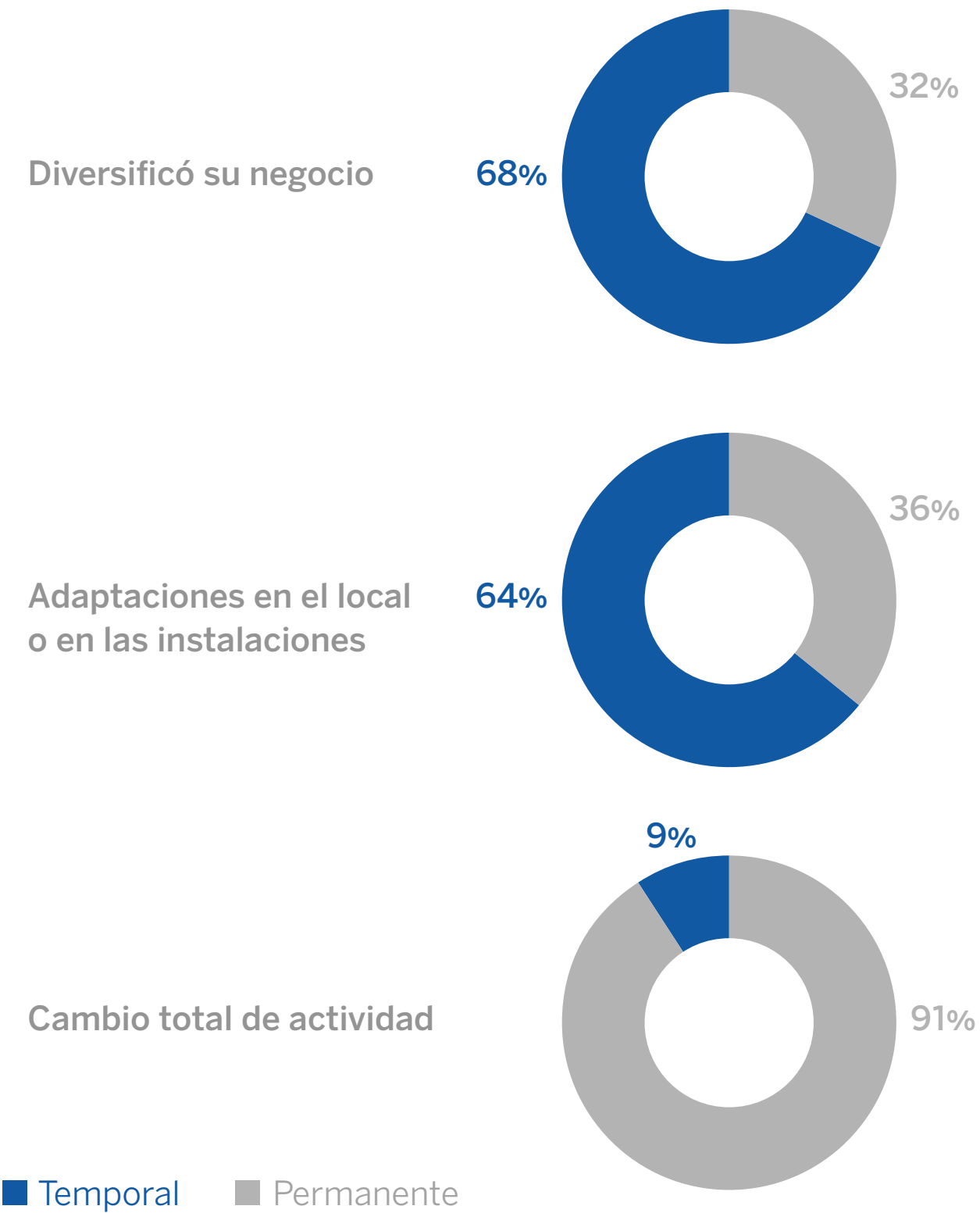
De aquellos clientes que dijeron haber realizado un cambio total, el 91% proclama que será permanente, a diferencia de quienes han diversificado o realizado adaptaciones en el local, donde dicha permanencia cae al 30%.

Por otro lado, para el 91% de las personas que han diversificado el negocio, esto ha supuesto una mejora en sus ventas y/o ganancias. Esto es así en menor medida para aquellos que han realizado un cambio total que, tal y como se comentó anteriormente, implica mayores riesgos, por lo que la probabilidad de éxito por tal medida es del 50%.

El 91% afirmaba que los cambios realizados tras la pandemia serían permanentes

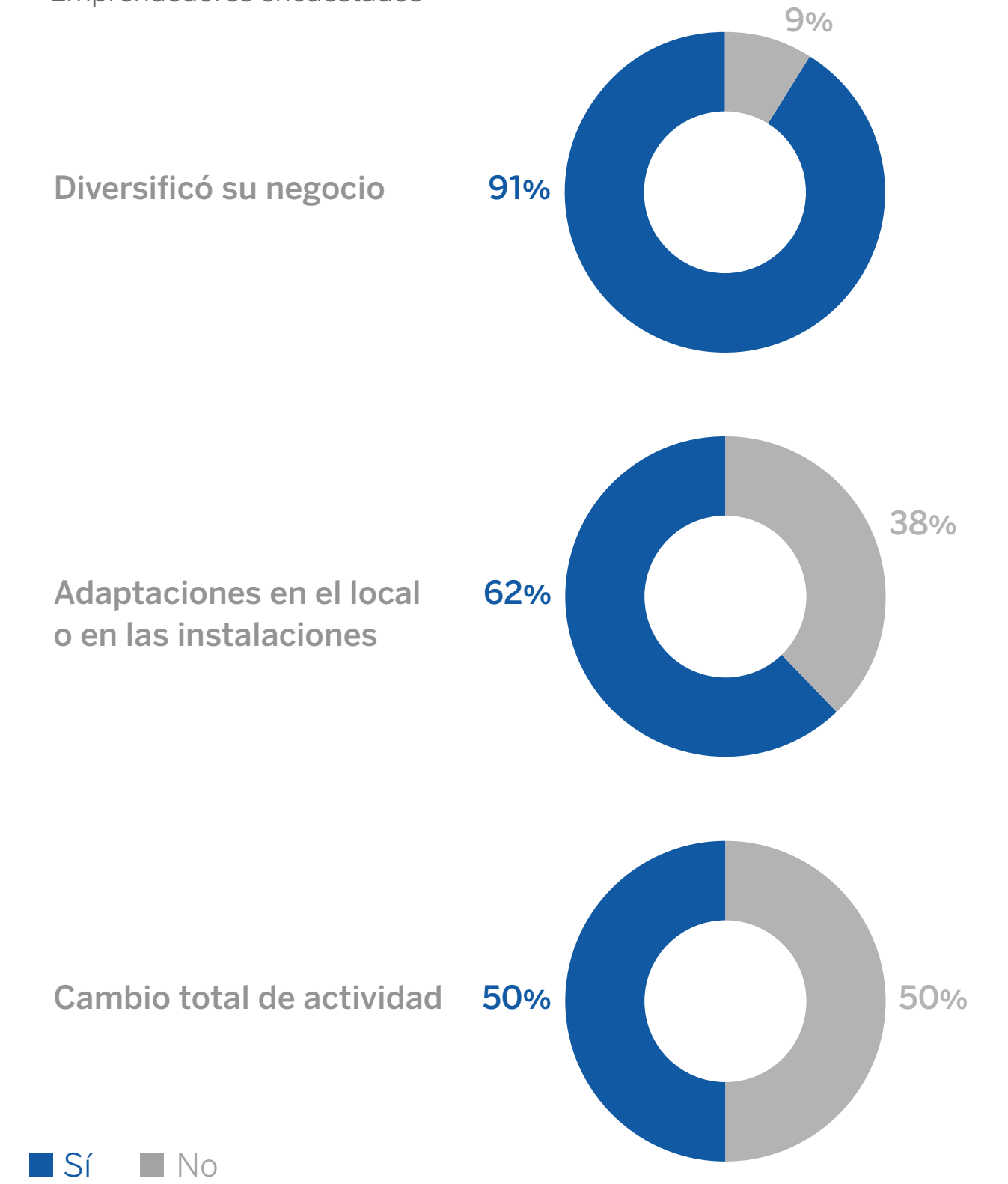
26 | Temporalidad de la adaptación

Emprendedores encuestados



27 | Resultado de las adaptaciones (mejora en ventas y/o ganancias)

Emprendedores encuestados



Crecimiento e inestabilidad

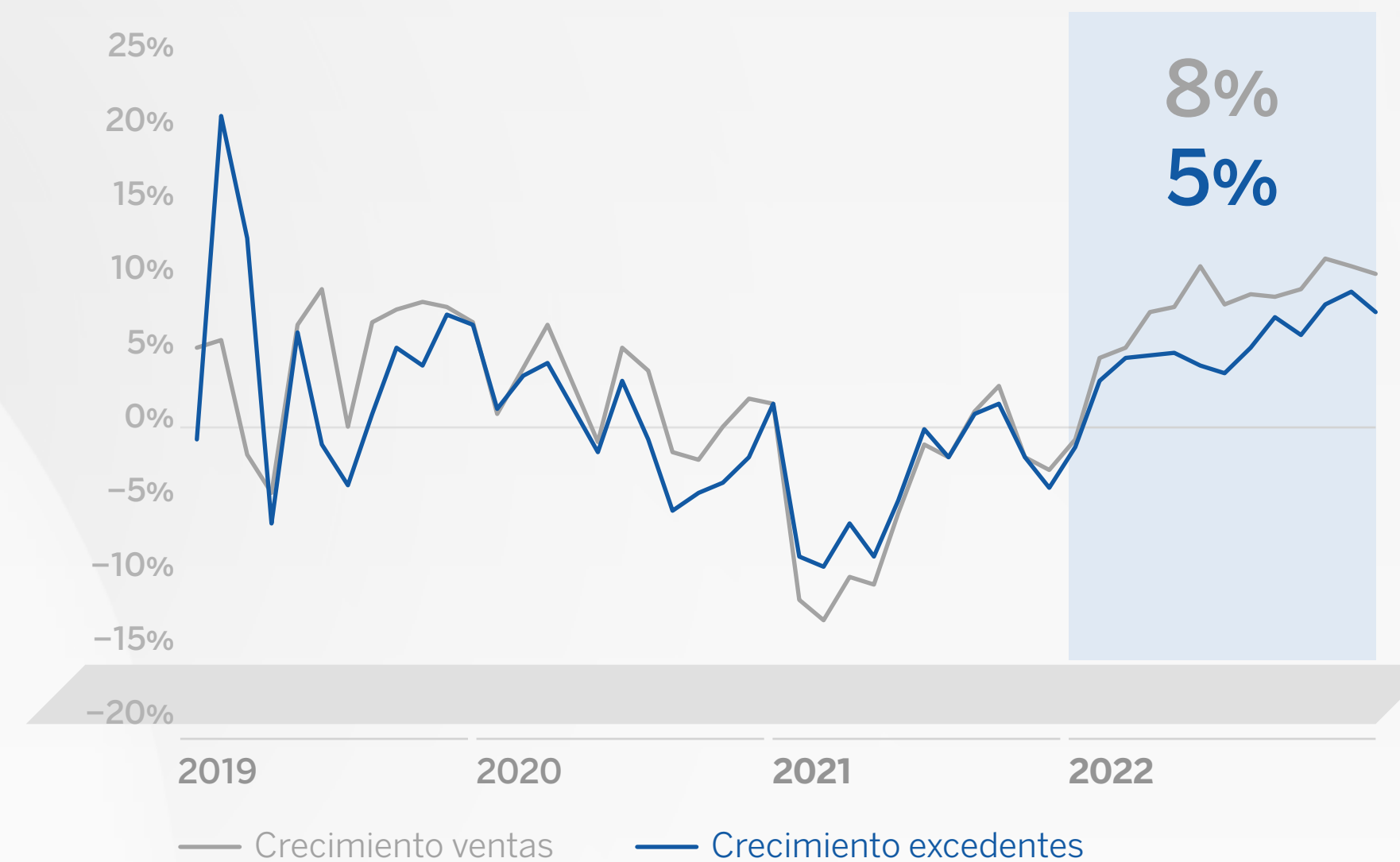
Crecimiento de sus negocios

Al observar el desempeño de los clientes atendidos por Microserfin en el tiempo vemos que, a lo largo de 2022, los clientes lograron hacer crecer sus ventas una media anual de un 8% y sus excedentes un 5%.

El crecimiento de los negocios se traslada a los hogares ya que para muchos emprendedores constituye la principal fuente de ingresos del hogar. La mitad de los emprendedores ha generado ingresos superiores a lo observado en su crédito anterior. El desempeño de la renta de los emprendedores presenta, en promedio, un crecimiento positivo durante el tiempo en el que mantienen su vinculación con nuestras entidades. Los números constatan que las relaciones a largo plazo promueven un desempeño positivo. De media, los clientes pobres consiguen superar la pobreza tras dos ciclos de crédito, mientras que aquellos que son extremadamente pobres necesitan al menos tres ciclos para lograrlo.

28 | Crecimiento de las ventas y excedentes

Clientes de crédito que han renovado un crédito en cada periodo



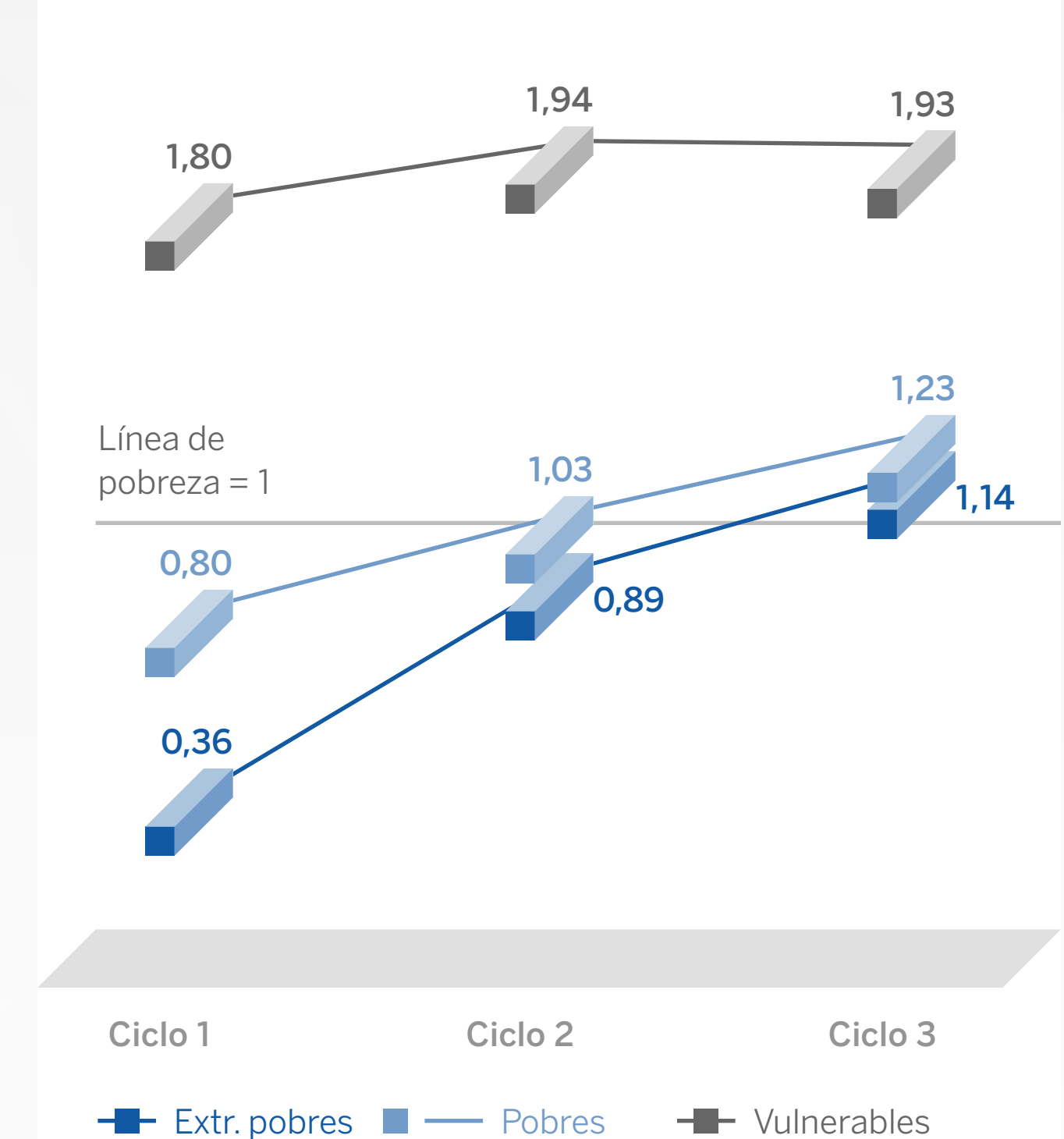
G-28. Clientes que han tenido al menos una renovación. Se compara su información financiera con la inmediatamente anterior. Se realiza el cálculo de las tasas de crecimiento anual compuesto para cada uno de los clientes, excluyéndose los valores extremos 5% superior y 1% inferior tratados como *outliers*.

G-29. Para la muestra de clientes atendidos durante el año en curso —clasificados según su situación inicial en el primer crédito individual— se muestra el excedente per cápita en cada ciclo de crédito, relativizado respecto a la Línea de Pobreza oficial del INEI. La renta relativa toma valor 1 cuando es igual a la Línea de Pobreza.

Reducción del segmento de pobreza

29 | Renta relativa a la línea de pobreza, por cada ciclo de crédito

Clientes de crédito que han renovado un crédito en 2022



Salud financiera

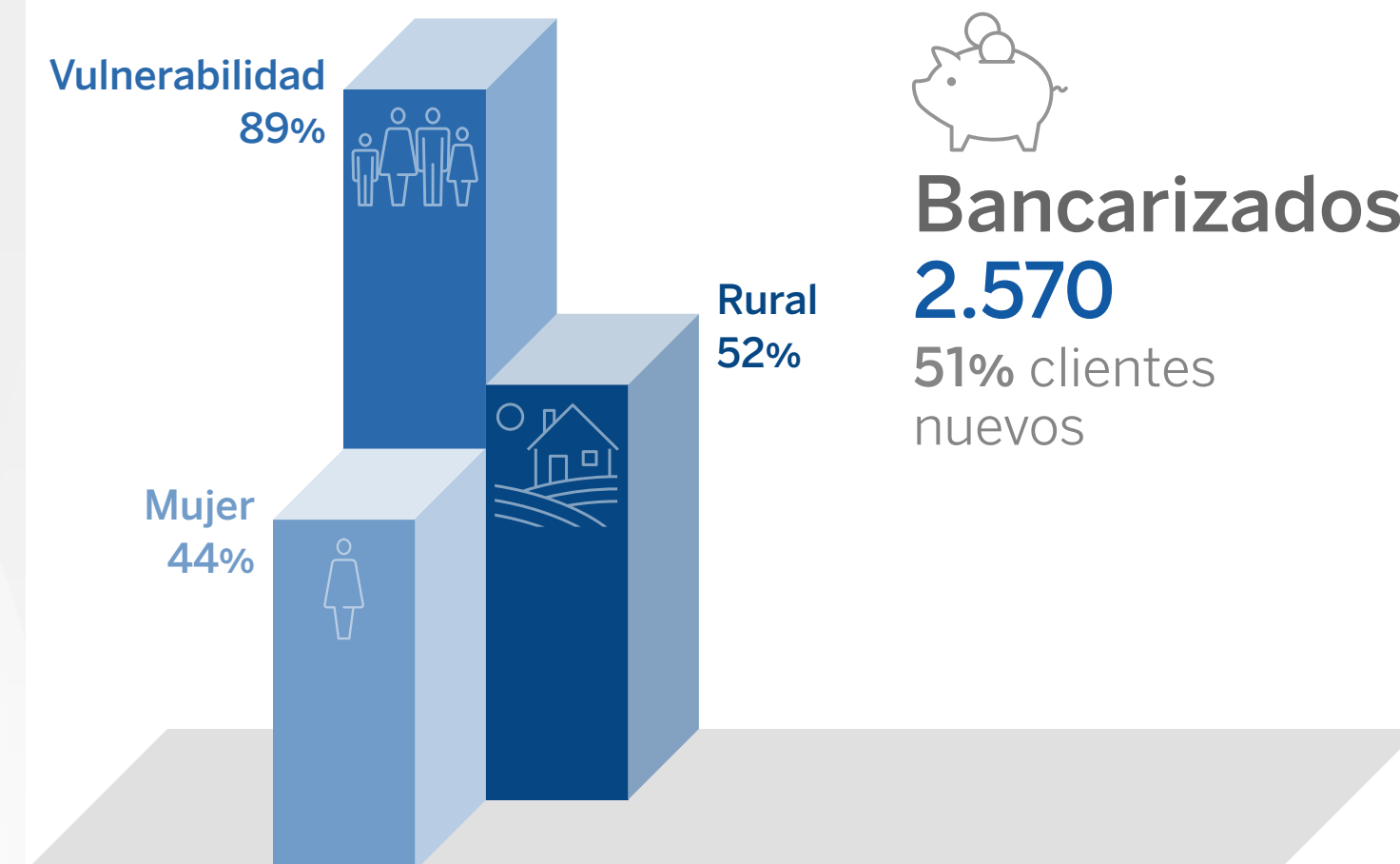
Introducción

En Panamá, el 58% de los titulares de cuentas financieras las utilizan para ahorrar a corto plazo. Enfrentarse a gastos médicos imprevistos es la mayor preocupación financiera en Panamá, seguida por poder contar con recursos para la vejez.⁵ Es decir, resulta crucial profundizar en la salud financiera de los hogares para poder ayudarles a planificar a medio plazo, gestionar imprevistos y ofrecerles servicios de educación financiera más precisos. Reconocemos que la mayoría de los emprendedores atendidos exige financiación (ver encuesta), bien sea para aumentar su crédito actual o para refinanciarlo. La asesoría financiera es la segunda ayuda más demandada y va en aumento, por lo que debemos profundizar en la ampliación de nuestra oferta de soluciones digitales.

El 58% de los titulares de cuentas financieras en Panamá las utiliza para ahorrar a corto plazo

30 | Clientes bancarizados

Clientes nuevos



5. Datos del Global Findex 2021, Banco Mundial.

Relación con el crédito

En 2022, el desembolso medio de los nuevos emprendedores fue de USD 1.536, un importe superior a lo que se venía observando en años previos. El crédito lo han destinado principalmente a fines mixtos (capital de trabajo y activo fijo). Esto se ha acentuado a partir del cambio de tendencia ocurrido en 2020 donde comenzó a perder peso el uso del crédito para capital de trabajo (que pasó del 38% al 18%).

Por otra parte, cabe destacar el esfuerzo de Microserfin en incorporar al sistema financiero formal a los emprendedores, sobre todo en zonas rurales. Del total de clientes nuevos que han ingresado en el año el 51% han sido bancarizados gracias a la entidad, entre los que el 52% se encuentra en entornos rurales.

Del total de clientes nuevos que ingresaron en 2022 el 51% fue bancarizado gracias a la entidad

El depositar nuestra confianza en las personas que solicitan un nuevo crédito hace que crezcamos tanto nuestra entidad como ellas. Todos los clientes que partían de un desembolso inicial de USD 1.372 experimentaron un crecimiento del 100% en cinco años.

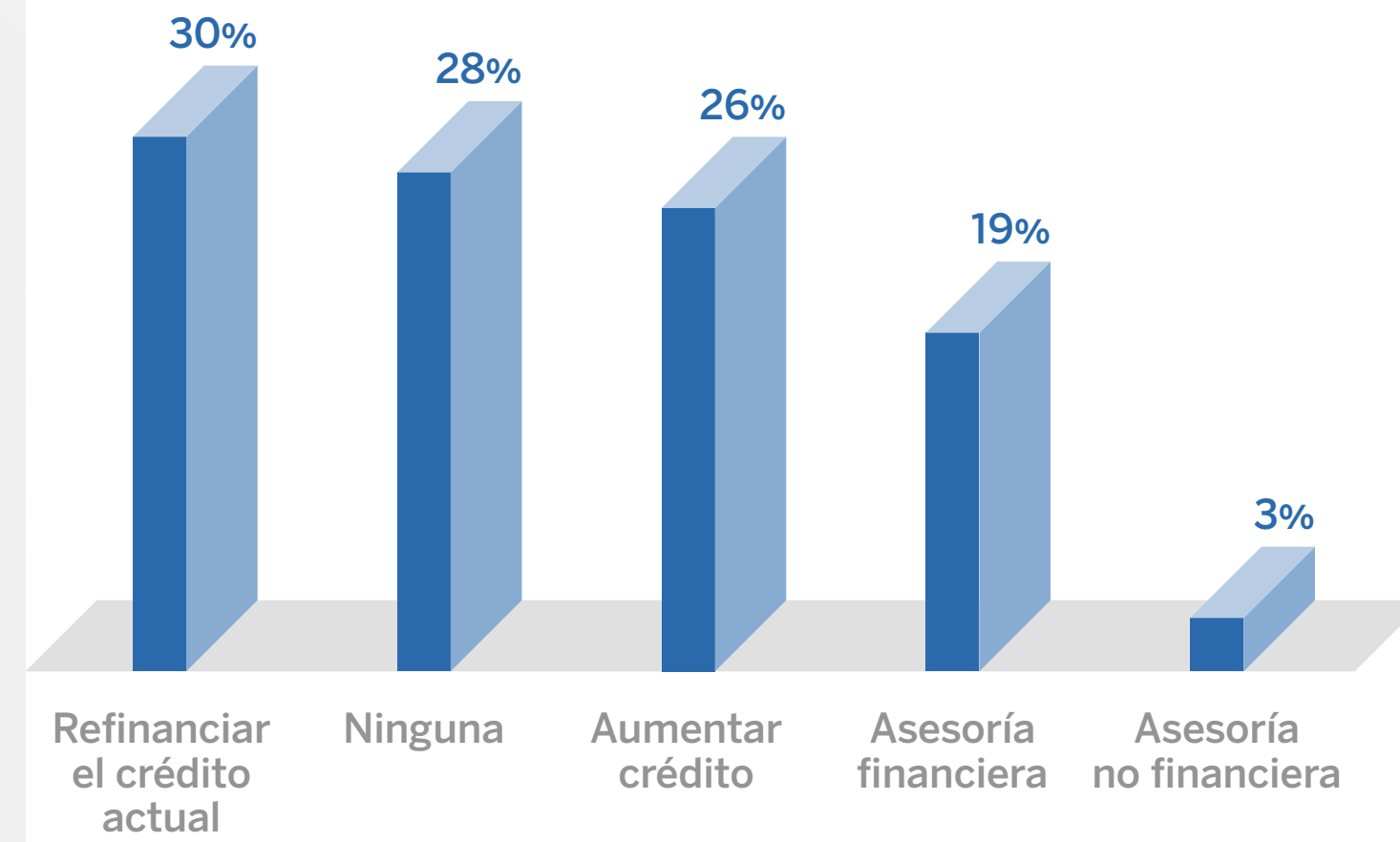
En efecto, el impulso de sus negocios es una de sus principales preocupaciones, por lo que su asociación con otros emprendedores, la gestión de proveedores y las apps digitales es lo que más requieren. De ahí que la entidad esté profundizando en su programa educativo,

En 2022, Microserfin llegó a 28% más microempresarios que en 2021. Con varios programas de formación capacitó a 21.333 personas de las cuales el 53% eran mujeres. El principal programa, *Saquemos cuentas*, ofrece asesoramiento financiero de forma presencial y en el que han participado 18.615 clientes. Adicionalmente, ofrece 5 programas más entre el que cabe destacar las alianzas con Cruz Roja/ACNUR, especialmente dirigido a refugiados.

Los programas de formación de Microserfin permitieron capacitar a 21.333 personas, de las cuales el 53% eran mujeres

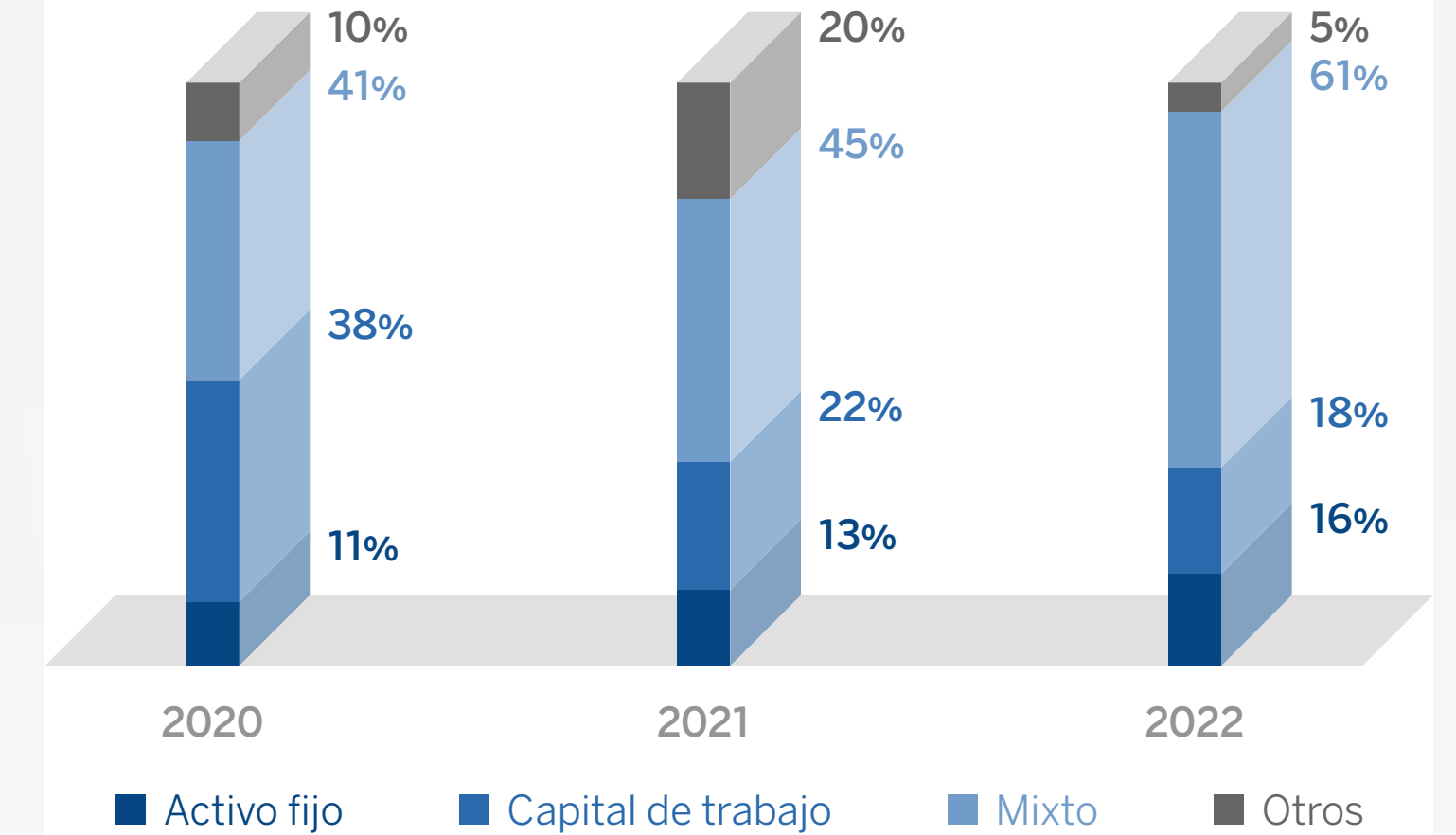
31 | Ayuda de la entidad

Emprendedores encuestados

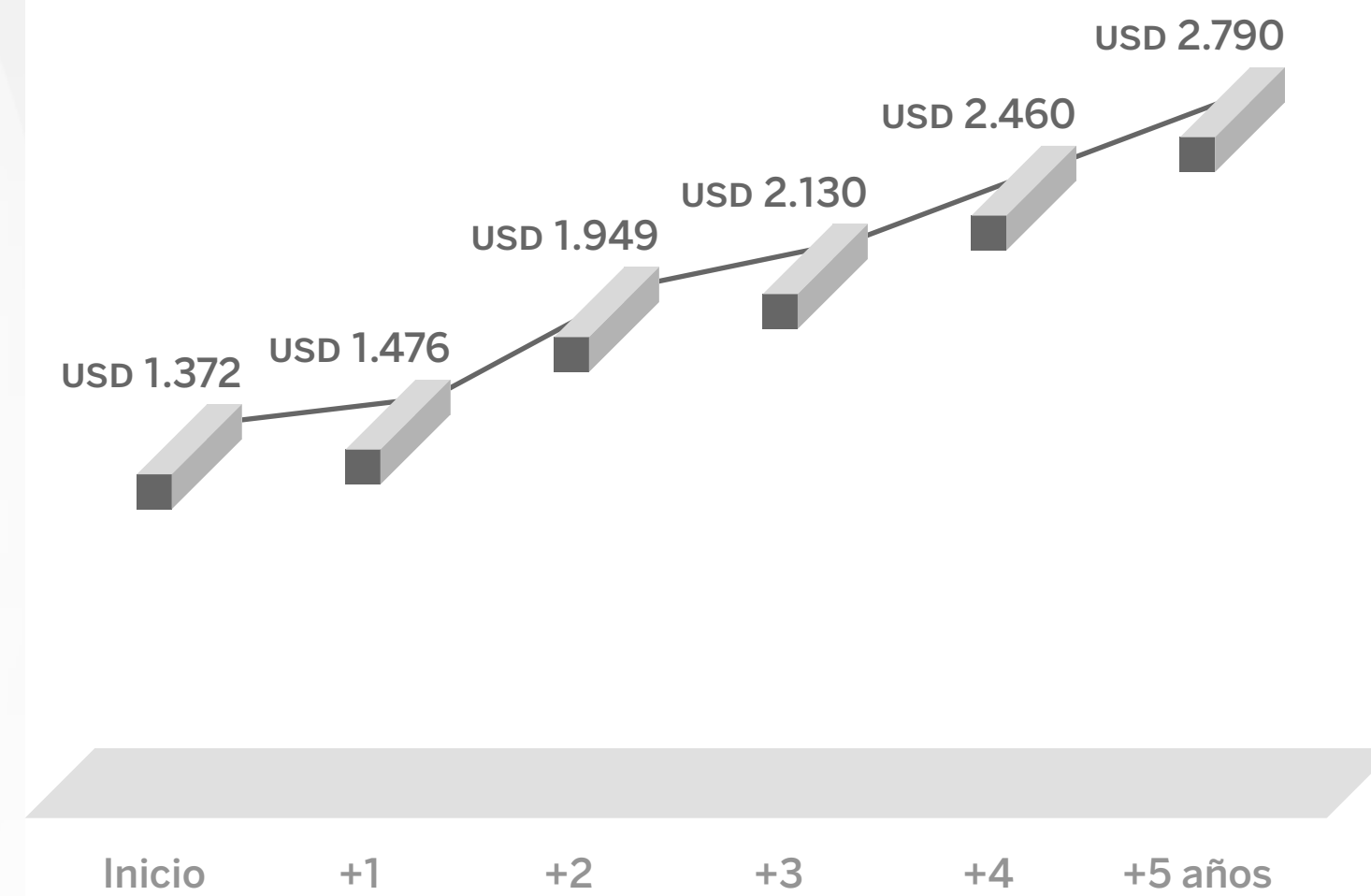


32 | Destino de los créditos

Total créditos desembolsados

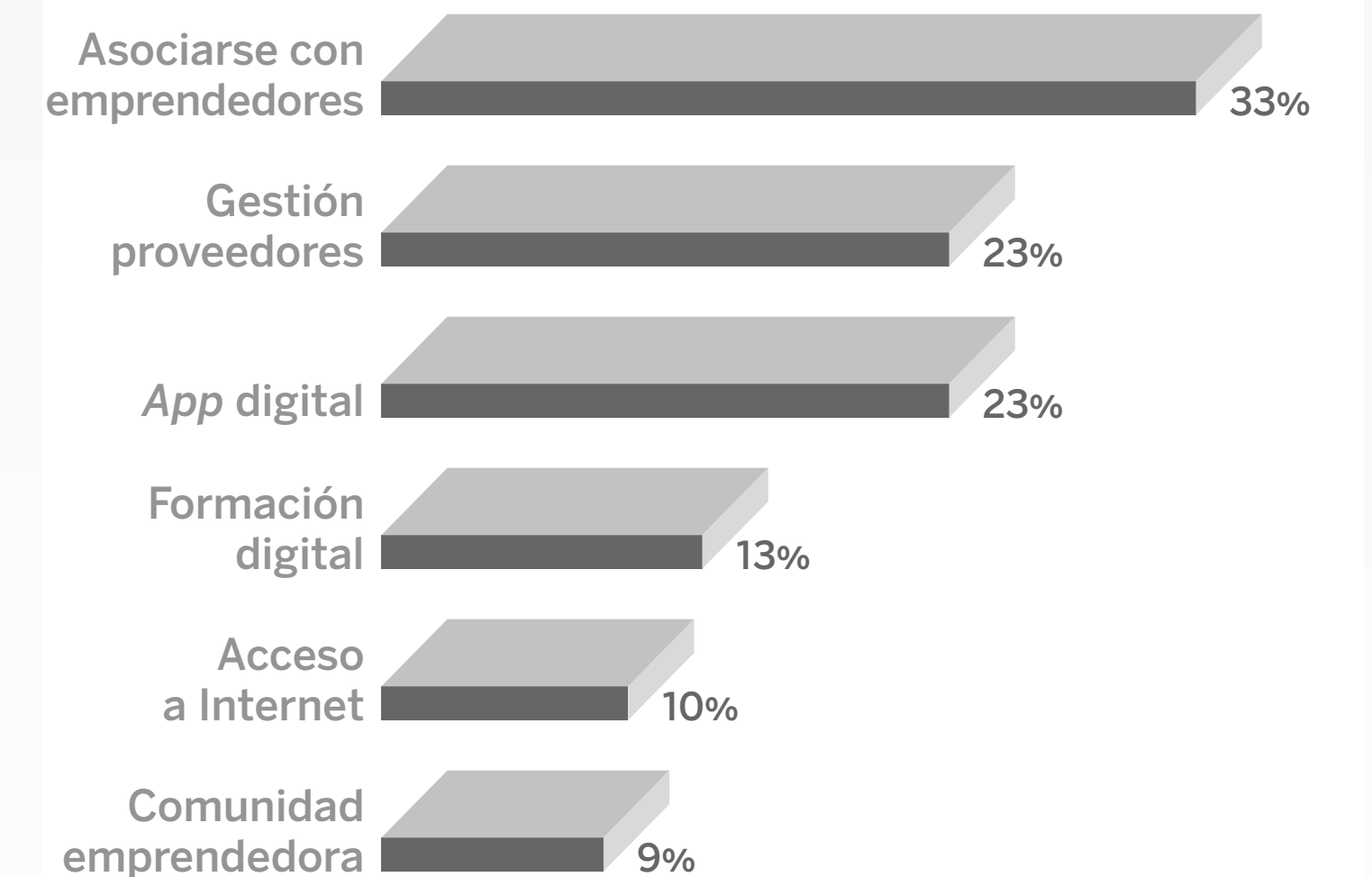


33 | Evolución del monto promedio desembolsado



34 | Interés en herramientas digitales

Emprendedores encuestados



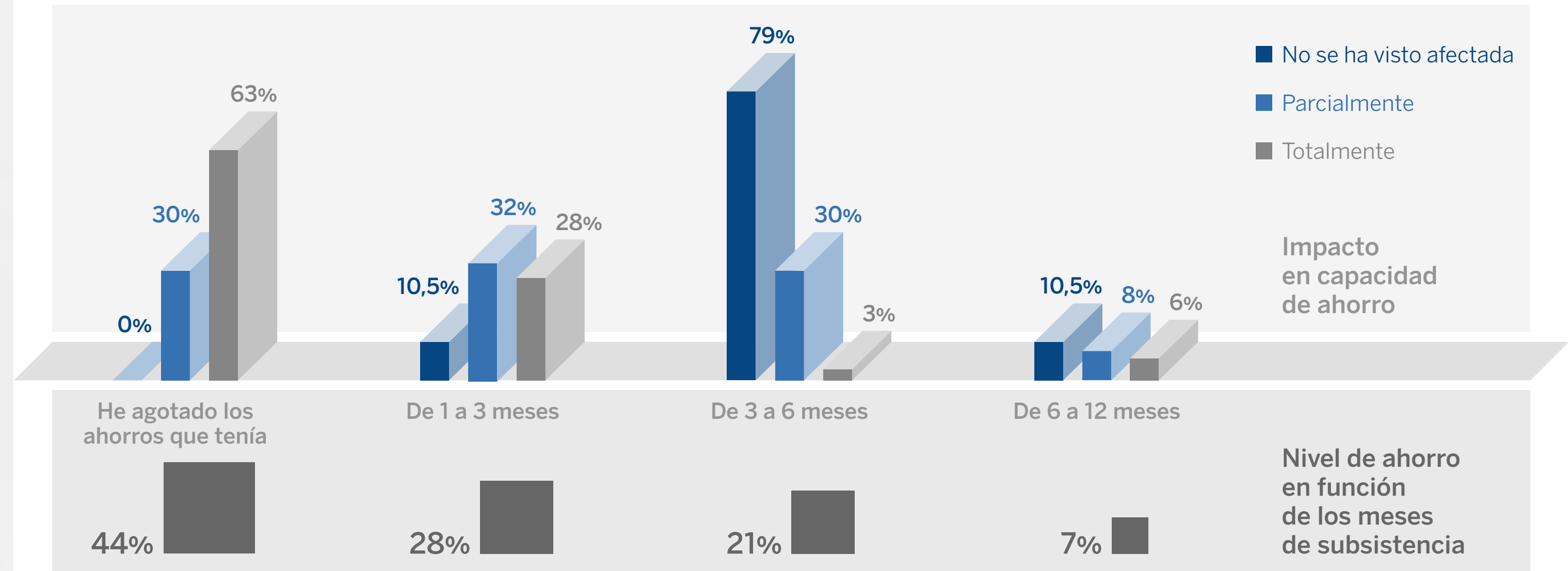
Relación con el ahorro

La relación con el ahorro resulta especialmente relevante para aquellos emprendedores en situación de vulnerabilidad económica debido a su dificultad para estabilizar ingresos, puesto que los han utilizado para enfrentarse a una disminución de éstos. El hábito del ahorro está muy extendido entre los clientes de Microserfin, declarando el 85% de los emprendedores que eran ahorradores antes de la pandemia. No obstante, la situación generada por la COVID provocó que un 76% de los emprendedores viera afectada su capacidad de ahorro gravemente o de forma moderadamente grave. Solo un 7% podría subsistir entre 6-12 meses. Entre aquellos que se vieron afectados gravemente (el 48%), destacan las mujeres de mediana edad y los que tenían comercios.

La situación generada por la COVID provocó que un 76% de los emprendedores viera gravemente afectada su capacidad de ahorro

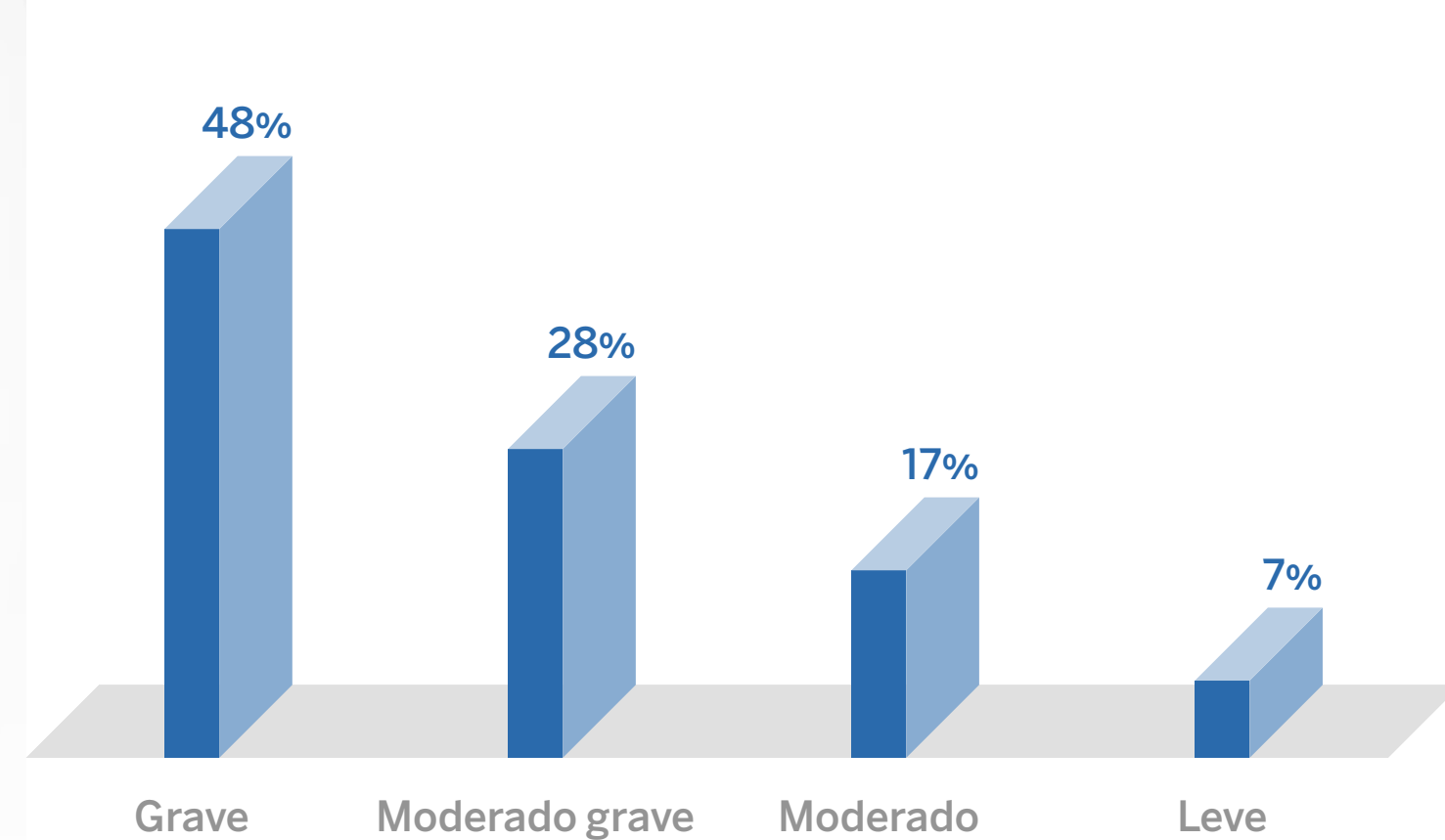
35 | Impacto en capacidad y fortaleza del ahorro

Emprendedores encuestados



36 | Afectación en la capacidad de ahorro

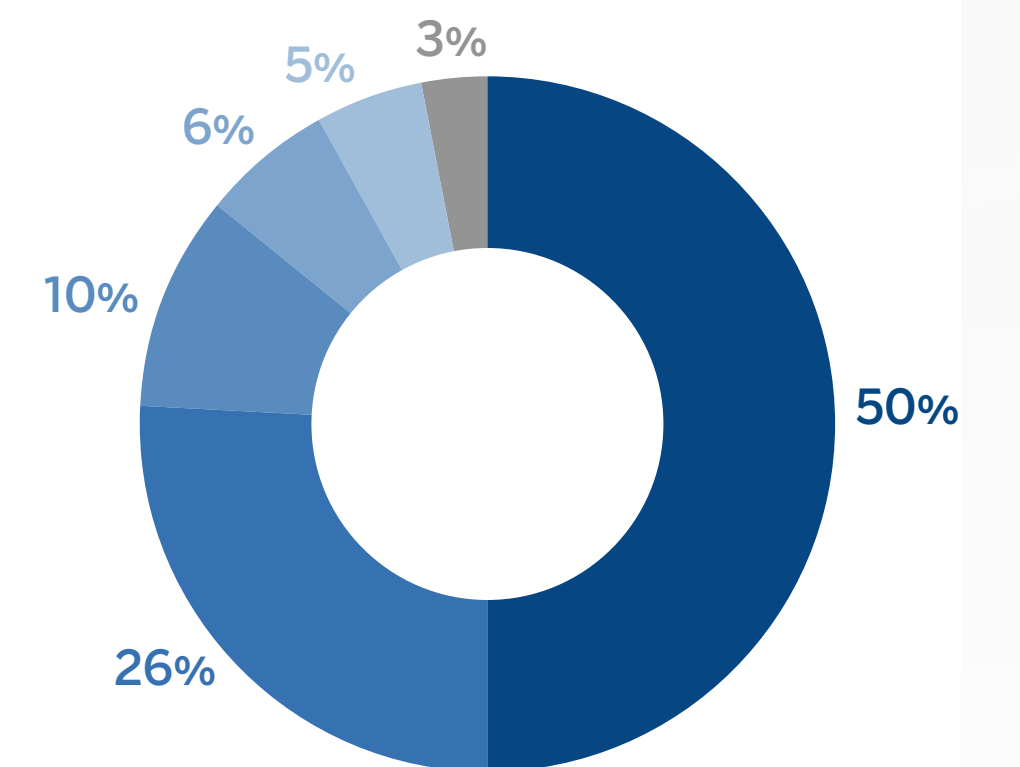
Emprendedores encuestados



37 | Dificultad de ahorro

Emprendedores encuestados

- No tengo ingresos suficientes
- Ninguna
- El proceso es muy largo
- No sé cómo ahorrar
- La entidad financiera está lejos
- No confío en entidades financieras

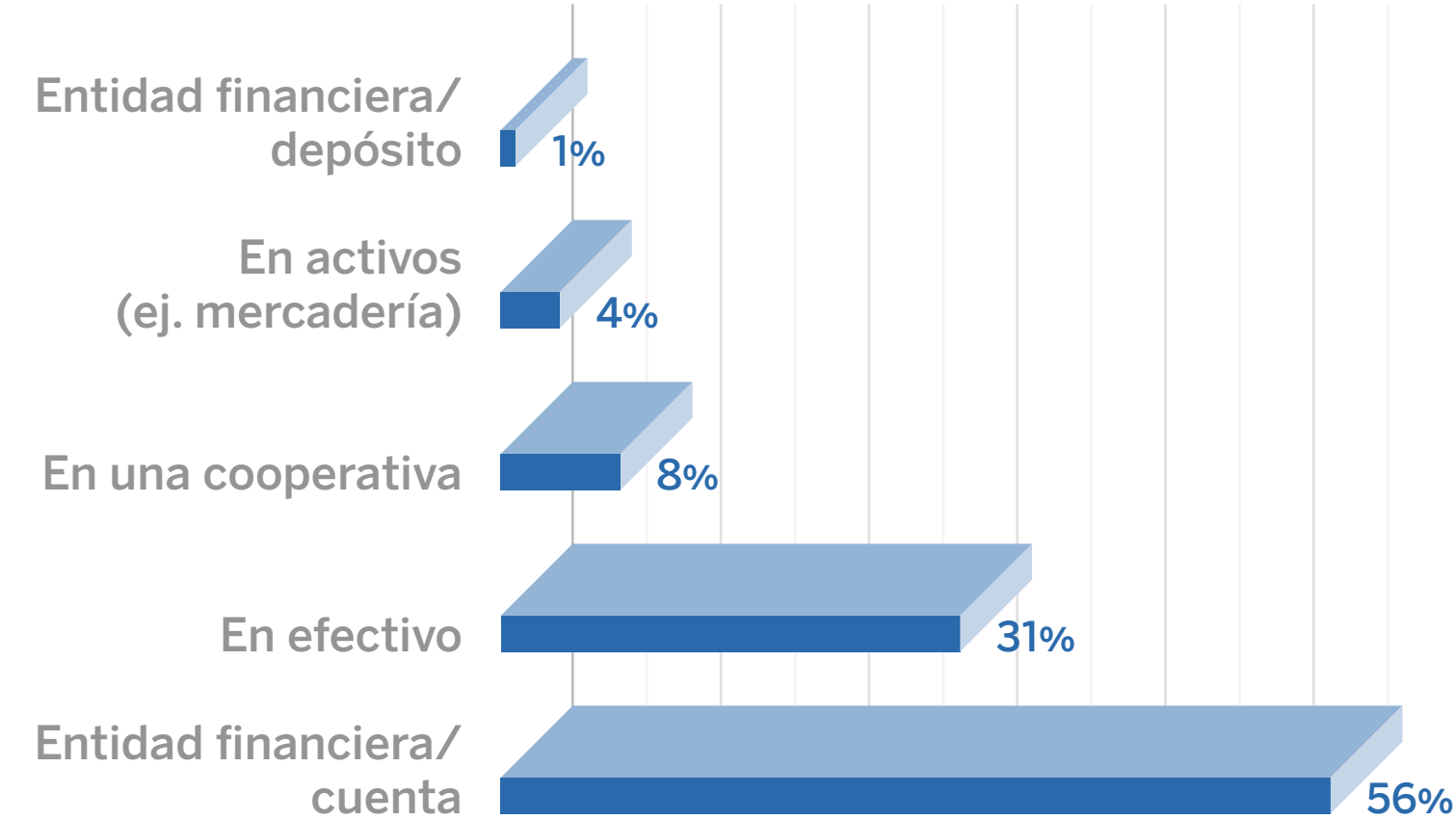


Es de destacar que ahorran a través de canales formales, principalmente entidades financieras (56%) y todavía en efectivo (31%). No obstante, continúan usando otros canales (ej. cooperativas) presentes en el entorno rural y agropecuario. En este sentido, el uso del efectivo como método de ahorro se encuentra más extendido en los entornos rurales y agropecuarios, mientras que el ahorro a través de entidades financieras es mayoritario en entornos urbanos. Existe, por tanto, una clara tendencia a la utilización de estos servicios en ciudades o pueblos de cierto tamaño que cuentan con oficinas bancarias que resultan, por tanto, más accesibles.

Dentro de las principales dificultades que aseguran tener para ahorrar encontramos la falta de ingresos (50%), seguida de los largos procesos para abrir una cuenta de ahorro (10%). Respecto al desconocimiento sobre el ahorro, éste es mayor entre los jóvenes. Por tanto, nuestra apuesta por seguir ofreciendo servicios educativos que ayuden a mejorar las capacidades financieras de las personas en Panamá continúa siendo fundamental y constituyendo una enorme oportunidad.

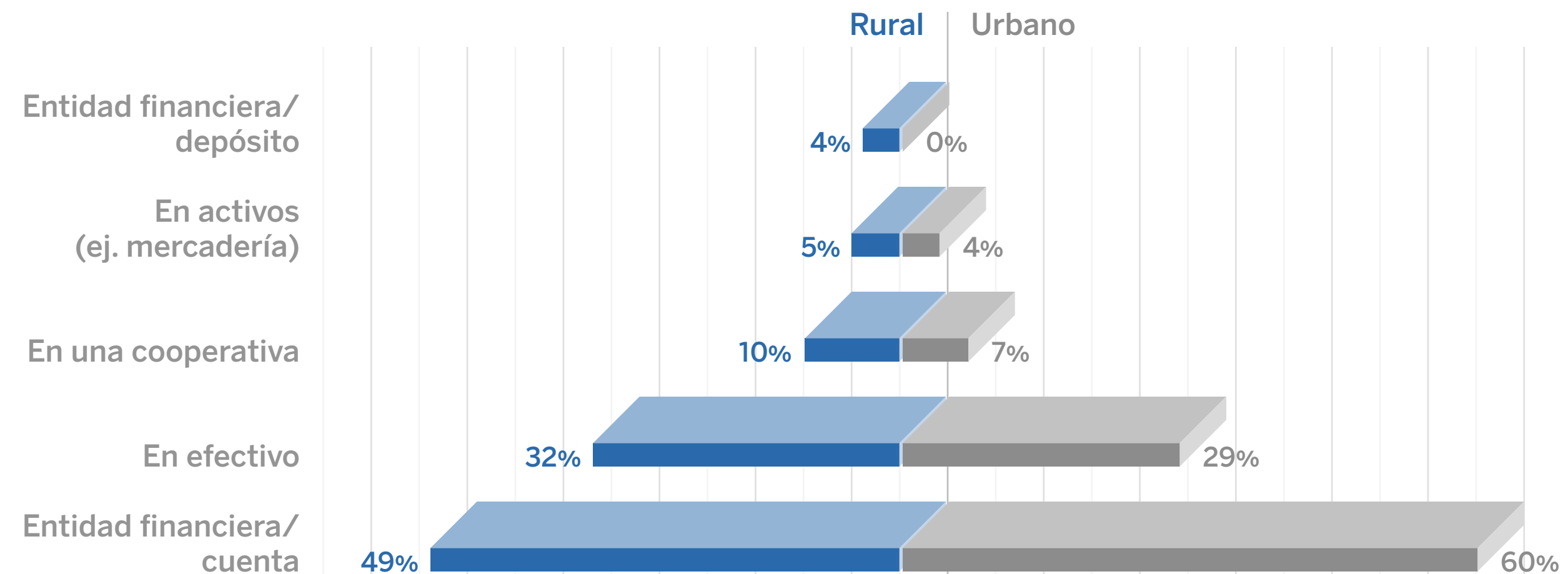
38 | Canalización del ahorro

Emprendedores encuestados



39 | Canalización del ahorro, por entorno

Emprendedores encuestados



Bienestar

Empleados

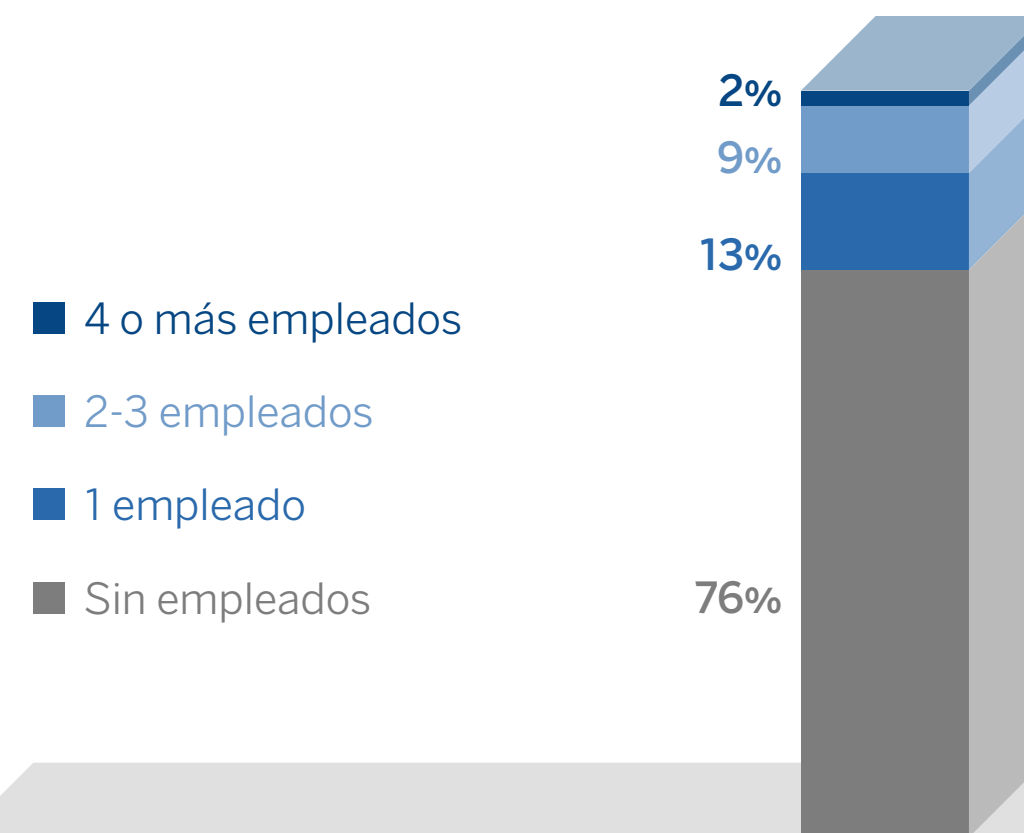
El 24% de los clientes vigentes logra emplear a uno o más trabajadores, lo que se traduce en 7.6 mil personas contratadas por los emprendedores. Impacto indirecto en la sociedad generando riqueza a través del empleo en las sociedades en las que se encuentran.

Aun así, teniendo en cuenta el tipo de perfil al cual se dirige Microserfin, el llegar a tener emprendedores con personas contratadas, es un gran logro que demuestra el profundo impacto de las microfinanzas en las sociedades y como gracias a una gestión responsable y adaptada al entorno, un pequeño apalancamiento de los negocios permite construir un valor mayor.

Por otro lado, un 15% de los emprendedores contrata al menos a una persona en su negocio, lo que significa 53.919 personas beneficiadas con un trabajo gracias a las microempresas. En efecto, los emprendedores que crecen han venido generando empleo en sus barrios, observándose que al cabo de 2 años, un promedio de un 4% ha contratado a alguien.

40 | Fuente de empleo

Total clientes de crédito



24%
genera empleo



7.659
puestos de trabajo



Considerando el perfil al que se dirige Microserfin, tener clientes-emprendedores que han contratado a terceros es un gran logro

Crear un estándar mínimo de vida

Tras el análisis de los resultados de las encuestas de pobreza multidimensional realizadas en 2021, se ha tomado cada vez más consciencia de las múltiples dimensiones de la vulnerabilidad y de lo importante que es que los hogares tengan unos estándares mínimos de vida. En este sentido, en 2022 se ha avanzado en dos direcciones:



La oferta de desarrollo

Se está diseñando una oferta de valor que cubra las carencias de los emprendedores y que mejore el bienestar de sus hogares, bien directamente (con un producto/servicio interno), o a través de una alianza con un tercero (ej. seguros de salud).



Datos de pobreza multidimensional

Se trata de medir las carencias a las que se enfrentan todos los hogares de los clientes y, a partir de ahí, construir un Índice de Pobreza Multidimensional Interno (IIPM). La metodología seguirá el estándar avanzado en 2021 con ajustes menores.

La información estará disponible a partir de 2023.

Así, nuestra actividad va más allá de los servicios financieros, dando importancia y visibilidad a diferentes ámbitos del bienestar de los hogares y de las comunidades, lo que nos permite apoyar la actividad desarrollada en las viviendas de los socios que, en muchas ocasiones, son las mismas que su lugar de trabajo.



Nuestra actividad va más allá de los servicios financieros, ya que damos importancia y visibilidad a distintos ámbitos del bienestar



En 2022 se mejoró considerablemente el producto Casafin de Microserfin (Panamá). Éste nació en 2008 como fruto de un convenio de cooperación técnica con el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y fue adaptado a las necesidades locales. Algunos de los destinos de este tipo de financiación son:

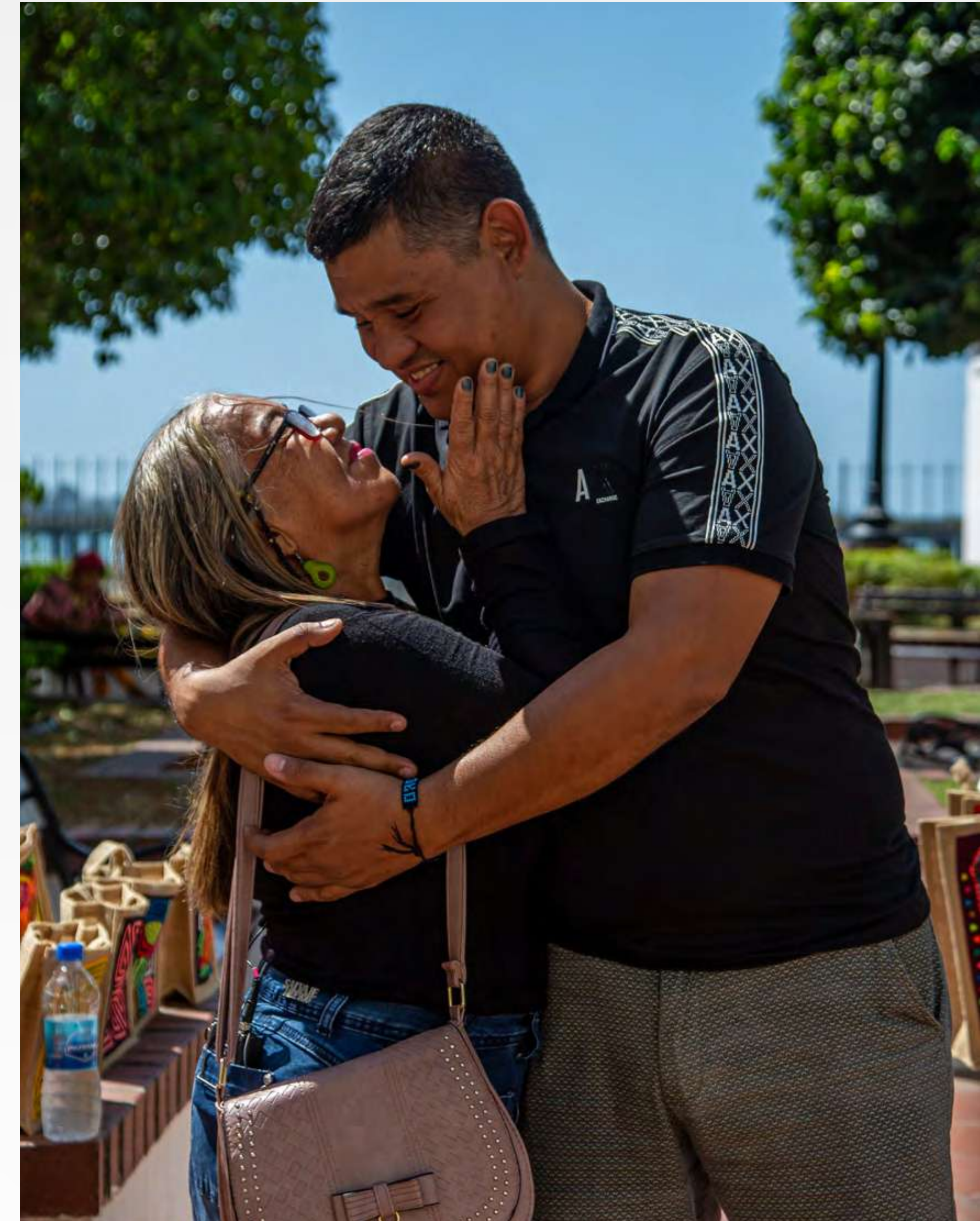
- Mejoras de infraestructuras: construcción de paredes, techos o sanitarios, instalación de cisternas o tanques, instalación de paneles solares.
- Ampliaciones: construcción de cuartos adicionales, ampliación de la sala, cocina o terraza.
- Construcción nueva: de una segunda vivienda dentro del terreno del cliente o de un local para el negocio.
- Y/o titulación del terreno: legalización de la propiedad del titular del crédito donde vive y/o desarrolla su actividad comercial.

La actualización del producto tuvo en cuenta las carencias de vivienda que declararon los hogares de los emprendedores en la encuesta de pobreza multidimensional realizada en 2021. Así, se incorporó la oferta de saneamiento dada la significativa carencia de esta dimensión en los hogares.

A pesar de su lanzamiento reciente, se logró impactar positivamente a más de 45 microempresarios que lograron realizar mejoras en sus hogares y negocios, y logró desembolsos por encima de USD 152.000.

Las actualizaciones de Casafin, en relación al saneamiento, permitieron que el producto de Casafin figurara como uno de los 500 mejores proyectos sostenibles a nivel global de la X Edición de Premios Verdes en donde se inscribieron más de 3.036 proyectos de todo el mundo, por su destino de saneamiento en las viviendas, contribuyendo así no solo a las necesidades sociales sino también al cuidado del medioambiente.

El producto de Casafin fue uno de los 500 mejores proyectos sostenibles a nivel global de la X Edición de Premios Verdes



Generación de Impacto Social

microserfin





En Microserfin, nos hemos propuesto 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 financiero y no financiero), modelo de actuación comercial, así como la integración con los ecosistemas de pago y recaudo del país, con el fin de ampliar la capilaridad y operar con esquema liviano y eficiente de oficinas.

Así, la entidad cumple con su compromiso misional de potenciar el desarrollo productivo de microempresarios y microempresarias con propuestas de valor diferenciales para grupos poblacionales vulnerables como mujeres, personas del campo, indígenas, migrantes y refugiados entre otros, para mejorar su calidad de vida y la de sus familias.

Y a través de su propuesta de valor “Impulsamos tu negocio” pone al alcance de los microempresarios/as, el acceso a créditos, seguros, formación, redes de apoyo, asesoramiento personalizado y una relación cercana a largo plazo para el desarrollo.

Servicios Financieros

Durante el 2022 nuestra oferta de valor se amplió con la incorporación de nuevos productos de protección, así como el rediseño y valores agregados de otros productos financieros existentes.

Así Microserfin, pone a disposición de los más de 18,000 microempresarios los siguientes tipos de créditos:

Crédito Micro

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

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.

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.

Productor y Ganadero, un **microempresario visionario** que apostó por la diversificación

En Panamá, son más de 254,000 habitantes en el país (14% de la población total económicamente activa), los que trabajan en la agricultura y cuidan la tierra que brinda el alimento del territorio panameño.

Así como Efraín Márquez oriundo de la provincia de Coclé, quien es veterinario de profesión y ganadero-productor de corazón. Su pasión por el campo y ese espíritu de superación siempre lo ha llevado a ir por más y trabajar incansablemente para lograr todos los sueños y metas que se ha propuesto en su caminar como microempresario del sector agro.

En ese paso a paso de Efraín, el apoyo de Microserfin, le ha ayudado a progresar, invertir e impulsar sus múltiples actividades productivas y es que, gracias a su visión, actualmente produce arroz, tiene un segundo negocio de ganadería que administra junto a su familia, también tiene cerdos para la venta, además es dueño de una clínica veterinaria y aspira abrir un segundo local de insumos médicos para animales.

Desde hace más de cuatro años Microserfin le ha acompañado en su crecimiento mediante créditos, educación financiera, asesoría y mucho más. La clave del éxito de ese lazo y relación de confianza entre la entidad y él, la atribuye a tener un propósito claro para cada inversión del crédito y cumplir con sus pagos, “Yo siempre trato de mantener mis cuotas al día para no tener retrasos y algo que aplico es que antes de solicitar un crédito evalúo cómo voy a recuperar lo invertido para obtener las ganancias necesarias y hacer crecer mi negocio”, comentó Efraín.

“Cuando solicité mi primer crédito en la sucursal de Penonomé, provincia de Coclé, supe que no sería el único que tomaría. Ahora porque lo he vivido, estoy convencido que Microserfin le abre las puertas al pequeño productor, el que va iniciando”, aseguró.

Efraín Márquez, como productor, ganadero y microempresario es un ejemplo. Desde el día uno que decidió emprender ha mantenido el enfoque para seguir en este largo camino con altas y bajas, con sacrificios y triunfos, logrando hacer crecer su negocio, cumplir metas y mejorar su calidad de vida y la de su familia.

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

“Cuando solicité mi primer crédito en la sucursal de Penonomé, provincia de Coclé, supe que no sería el único que tomaría. Ahora porque lo he vivido, estoy convencido que Microserfin le abre las puertas al pequeño productor, el que va iniciando”



En octubre del 2022, relanzamos nuestro producto CASAFIN, con la incorporación de nuevos destinos de crédito como:

- Construcción de baño higiénico.
- Construcción de pozo séptico.
- Colocación de tanque séptico.
- Sistema de recolección de Agua

Así como un nuevo modelo de acompañamiento técnico que incluye capacitación al asesor por parte de un equipo de profesionales especializados con orientación a cómo brindar este acompañamiento al cliente para la toma de decisión con respecto a la primera mejora a realizar en el hogar o negocio.

Los beneficios que perciben los clientes con este renovado producto son:

- Acompañamiento constructivo por un asesor financiero.Ç
- Ofrecimiento de créditos continuos para otras mejoras dentro de la vivienda.
- Financiamiento de nuevos destinos para mejoras dentro del hogar o negocio.

Hasta la fecha contamos con 171 clientes con un producto casafin de los cuales 67 clientes son hombres y 104 mujeres.

El promedio de desembolso es de \$3 mil dólares y actualmente las mejoras más solicitadas son anexos, construcción de piso instalación y reparación de techo.



Inclusión financiera a Migrantes y refugiados

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.

Población Migrante

De la misma manera, Microserfin brinda atención a la población Migrante para su integración económica en el aparato productivo a través del impulso a sus negocios. En los últimos cuatro años en Microserfin hemos brindado acceso a servicios financieros y no financieros a más de 470 personas procedentes principalmente de Colombia, República Dominicana, Nicaragua y Venezuela.

La historia de perseverancia de Cruz del Carmen Rosario

Procedente de República Dominicana. Migró a Panamá en los años 90, producto de la situación económica del país se vio obligada a salir en búsqueda de un mejor futuro para ella y sus hijos.

La señora Cruz del Carmen que es educadora de profesión, especializada en niños de preescolar, pasó 13 años educando a niños y adolescentes, de hecho, pensó que lo iba a hacer toda su vida “pero la situación se puso difícil”, cuenta.

Al llegar a Panamá se encontró con un país donde había oportunidades, pero no era tan fácil llegar a ellas y aún más en los 90 un año después de la invasión a dicha tierra canaleña, pero como la mujer luchadora que es, no se quedó de brazos cruzados y se propuso comenzar a trabajar de belleza en su casa. Así inició lavando cabellos en su tina de lavar y realizando peinados a mujeres en su comunidad.

“Desde siempre me gustó la belleza, porque a mí me gusta andar bonita”, dice la microempresaria. Rosario asegura que como le gustaba arreglarse y cuidar de ella misma, cuando aún estaba en República Dominicana decidió aprender en una academia de estilistas, pero nunca lo ejerció y para su sorpresa, ese conocimiento fue su salvavidas para progresar y construir un futuro mejor en el país a donde migró.

Siendo una madre sola con hijos, le tocó revivir todo lo aprendido en la academia de belleza para salir adelante con sus hijos y que nunca les faltara nada.

Tras varios años llevando su negocio de belleza en casa, llega Microserfin a las puertas de su hogar en el año 2001, para brindarle apoyo en el impulso de su negocio. Y así fue que recibió el crédito Crecerfin por un monto de \$800 dólares. “Yo tomé el crédito y de una vez lo invertí, compré una silla profesional, lava cabellos, espejos y adecué completamente la sala de mi casa para atender a mis clientas”, recuerda.

Al poco tiempo Rosario gracias a su crecimiento exponencial y con las herramientas completas, tuvo la oportunidad de sacar el salón de su casa y trasladarlo a un local propio en el centro de La Chorrera, el cual mantiene hasta el día de hoy.

Eso catapultó su éxito tanto que llegó un momento en el que empleó a más de 20 personas, entre ellas 17 peluqueras, 4 manicuristas, 1 esteticista y 2 personas que lavaban cabello. Aun cuando su negocio ya era un éxito, no se detuvo y trabajó duro hasta que logró abrir un segundo salón en uno de los Malls más grandes del país. “Una persona pobre poniendo un salón en un mall es un reto bien grande” dice Rosario, pero gracias al apoyo de Microserfin a través de un nuevo crédito Crecerfin y con sus ahorros, pudo invertir y cubrir todos los gastos que conllevó dar apertura a la nueva sucursal de su salón.

“En Microserfin me ayudaron mucho en cuanto a orientación, aprendí bien a cómo manejar las cosas cada día más. Honestamente, otros bancos, financieras, siempre me ofrecían, pero yo le decía: Uno no vive del sentimentalismo, pero



“En Microserfin me ayudaron mucho en cuanto a orientación, aprendí bien a cómo manejar las cosas cada día más, y siento que, aunque es un dinero que uno lo pague me he sentido apoyada y me he desenvuelto de la mejor manera, he logrado tantas cosas con su apoyo”

yo tengo mucho sentimiento por la empresa en que estoy porque yo crecí con esa empresa, aprendí mucho de la empresa y siento que, aunque es un dinero que uno lo pague me he sentido apoyada y me he desenvuelto de la mejor manera, he logrado tantas cosas con su apoyo”, recalca Rosario.

La Llegada de la Pandemia

Para Cruz al igual que millones de personas en el mundo, la pandemia fue especialmente difícil, inclusive estuvo a punto de perder la batalla contra ella, ya que en esa época estuvo en cuidados intensivos por mucho tiempo, pero afortunadamente se levantó y poco a poco retomó fuerzas para seguir adelante con sus negocios.

Tras su mejora, debido a la poca clientela que recibían producto de la pandemia decidió dividir uno de sus salones en dos para incorporar una pequeña fonda, como un negocio alternativo que le permitiera generar ingresos en aquella época tan difícil. En este nuevo negocio, ella cocinaba y uno de sus hijos fregaba los platos y/o hacía entregas de los pedidos que llegaban.

“El espíritu de supervivencia y de no perder todo lo logrado me hicieron salir adelante. En medio de toda esa mortandad, yo le decía no hijo vamos a salir adelante, vamos a montar la fonda y así comenzamos nosotros mismos. A mí me gusta actuar, el avance, eso me dio fuerzas y hoy puedo decir que estamos surgiendo nuevamente y recuperando lo que perdimos en ese entonces” narra con emoción Rosario.

Logros y sueños cumplidos

De acuerdo a Rosario, ella ha cumplido prácticamente todo lo que ha soñado y eso es un gran orgullo para ella. Gracias a

su trabajo como microempresaria pudo criar a sus tres hijos de los cuales le sobreviven dos a la fecha. Su hija, se dedica a la belleza y siguiendo el ejemplo de su mamá tiene su propio negocio; su segundo hijo (qepd), se educó en materia de construcción y su tercer hijo está estudiando en la universidad y además le ayuda en la contabilidad y en el manejo general de los negocios tanto de los salones como en la fonda.

“Yo conmigo misma me siento excelente, con todo esto logré obtener mi vivienda, logré viajar a hacer todos los seminarios de belleza, si había que ir a Alemania, a París, a Colombia, lo logré. O sea, me siento realizada porque sobre todo pude educar mis hijos, mis hijos no les faltó un libro, su desayuno, no les faltó uniforme” dice Rosario.

“Como persona, como mujer, como ser humano, como empresaria, me siento totalmente a gusto y conforme. Todavía a mi edad sigo luchando a pesar de los años. Y me siento muy orgullosa porque mi familia, muchas amistades importantes dicen que yo soy su fuente de inspiración, yo soy su modelo a seguir y son personas que me lo dicen de corazón”, agrega.

En la actualidad Cruz del Carmen Rosario sigue apostando por el crecimiento de su negocio y generando empleo en La Chorrera, por medio de sus dos salones de belleza y la fonda, en total tiene más de 9 personas trabajando con ella y así aspira seguir, por eso ha ampliado los medios para dar a conocer su negocio incorporando las Redes sociales (@mydominicana_salon) como forma de seguir llegando a más.

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



Microseguros y Asistencias

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 esenciales para estos grupos de la población.

Al cierre del 2022, el 88% de los clientes de Microserfin contaban con una asistencia o un microseguro, de los cuales más de siete mil eran mujeres.

Servicios de Protección y Salud

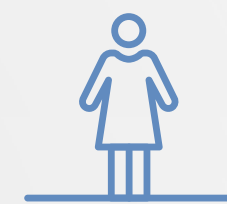
Servicios de asistencias:

Microserfin pone a disposición de sus clientes, un conjunto de servicios disponibles las 24 horas y los 365 días del año, para solucionar cualquier inconveniente dentro de la cobertura de asistencias.

Las asistencias cuentan con diferentes opciones según situación e intereses del cliente incorporando un equilibrio entre coberturas presenciales y telefónicas ofrecidas tanto a clientes en zonas urbanas como rurales.

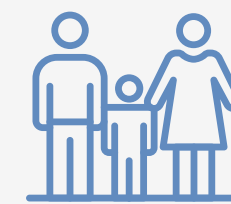
Estas asistencias se ofrecen a nuestros microempresarios (as) a precios económicos, la ventaja es que dicha asistencia es financiada en el crédito y adicional el cliente puede solicitar incluir a su grupo familiar.

En el 2022 logramos gestionar nuevos beneficios adicionales para nuestros clientes sin ningún costo adicional para el cliente:



Asistencia Urbano Mujer:

- Plomería
- Electricidad
- Asistencia vial (Paso de corriente, cambio de llanta, combustible)
- Blower (secado de cabello)
- Consulta veterinaria



Asistencia Urbano Familiar

- Plomería
- Electricidad
- Asistencia vial (Paso de corriente, cambio de llanta, combustible)
- Asistencia por medio de plataforma digital E-DOCTOR



Asistencia Rural Telefónica

- Orientación Médica Telefónica
- Asistencia por medio de plataforma digital E-DOCTOR

Cerramos el 2022 con un total de 9,553 asistencias donde el 56% son hombres y el 44% son mujeres, se ofrecieron 100 asistencias, la más solicitadas fueron: asistencia médica y exámenes de chequeo médicos



Servicios no financieros

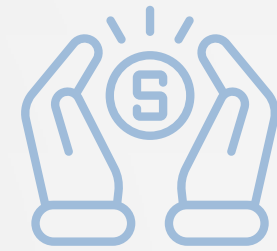
La educación financiera resulta clave para apoyar a los clientes en la gestión de sus negocios para que puedan aprovechar mejor las oportunidades, enfrentarse a imprevistos y tomar decisiones financieras informadas. Asimismo, con el avance de la era digital, los microempresarios han encontrado un nuevo aliado para impulsar sus negocios.

Educación financiera y Fortalecimiento Empresarial

Por eso en Microserfin desde el 2020 acompañamos a nuestros microempresarios/as con el **programa de Educación Financiera “Saquemos Cuentas”**. 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.

En 2022, logramos capacitar a más de 21,000 microempresarios/as, un 28% más en comparación con el 2021.

El programa se compone de los siguientes módulos:



Administración de la Deuda



Ahorro ¡Sí se puede!



Negociaciones Financieras



Presupuesto



Riesgos y Seguros

En 2022, logramos capacitar a más de 21,000 microempresarios/as, un 28% más en comparación con el 2021.

En esta misma línea, Microserfin en su empeño por dotar de capacidades a nuestros microempresarios/as a través de la formación financiera y digital como parte de nuestro compromiso con el desarrollo inclusivo y sostenible, fortaleció su acompañamiento a clientes y no clientes con el lanzamiento de su primera **plataforma educativa gratuita:** [Impulsamostunegocio.microserfin.com](https://impulsamostunegocio.microserfin.com)

Todo esto con el objetivo de apoyar a los microempresarios/as y emprendedores a fortalecer las habilidades financieras y digitales para garantizar su estabilidad, generación de ventas, crecimiento y bienestar tanto del hogar como del negocio.

En esta plataforma los usuarios pueden acceder a 6 cursos interactivos divididos en 2 ejes temáticos “Educación Financiera y Fortalecimiento Empresarial”, con contenidos en videos e infografías descargables, lecturas cortas y ejercicios prácticos para un aprendizaje amigable y didáctico.

Al cierre de 2022 más de 500 personas se capacitaron en nuestra plataforma y el 60% de estas eran mujeres.

Eje de Educación Financiera:



Presupuesto Financiero



Ahorro sí se puede



Administración de la Deuda

Eje de Fortalecimiento Empresarial:



¿Qué es la redacción digital?,



Entendiendo las interacciones en las Redes Sociales



Mi negocio en las redes sociales

Canales

Red de Corresponsales

2022 fue un año de expansión para Microserfin en términos de canales de recaudo con la adición de Punto Pago como aliado, una empresa que cuenta con una cadena de Kioskos y app de pago en más de 1200 puntos a nivel país, estando así cada vez más cerca del microempresario y facilitándoles el cumplimiento del pago de sus cuotas así como acortando las distancias para minimizar el impacto en tiempo y dinero, que supone el traslado de sus negocios y/o hogares a una oficina de la entidad.

De igual manera, logramos avanzar en la estrategia de corresponsales propios de Microserfin, y como resultado en 2022 se lograron aperturar nuevas ubicaciones, terminando el año con 56% más ubicaciones de corresponsales propios que en 2021.

Al cierre de 2022 contamos con 54 corresponsales ubicados a lo largo y ancho del país.

Innovación para el Progreso

microserfin



En Microserfin promovemos las Microfinanzas Digitales a través de la innovación en productos, servicios, procesos y canales de distribución para llegar a más personas de forma más eficiente, por eso apostamos por la innovación para el progreso de las personas.

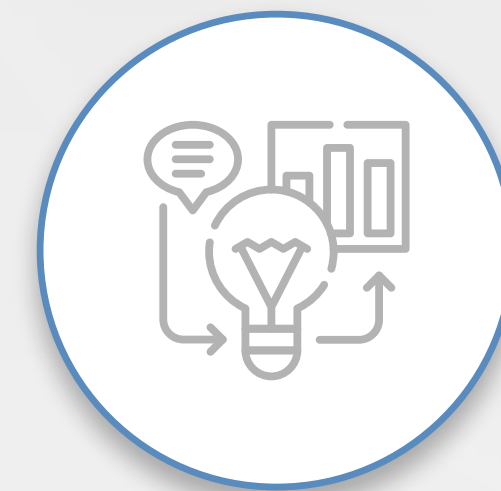
En el 2022, la Gerencia de Innovación y Transformación Digital se enfocó en implementar proyectos y soluciones para mejorar la experiencia del cliente, aumentar la eficiencia operativa, y fomentar una cultura innovadora en la organización, con base a los pilares la estrategia de innovación, la cual busca lo siguiente:



Poner al cliente en el centro de todas las decisiones



Gestionar la transformación de una cultura tradicional a una cultura innovadora



Procesos que le hagan la vida más sencilla al emprendedor y al colaborador



Proyectos implementados de manera ágil y sin impactar el día a día



Lograr un nivel de Tecnología y Digitalización funcional



Uso de data para nuevas fuentes de negocio

De esta forma se implementaron proyectos en la Ruta Digital, el ecosistema de recaudo, canales de contacto con clientes, la aplicación móvil, expediente digital, firma electrónica, herramienta de workflow y el diagnóstico del Modelo Productivo. A continuación, detallamos cada uno de ellos:

Se cumplieron con el 93% de los proyectos implementados en la Ruta Digital. Esta ruta estaba compuesta por un número de proyectos necesarios e importantes. Destacamos los proyectos más relevantes:

Ecosistema de recaudos

Se implementaron 2 proyectos que nos ayudaron a crecer de manera importante nuestro ecosistema de recaudo:

- Integración de Yappy a través del sitio mipago.microserfin.com como medio de transferencia digital para pagos de créditos de nuestros clientes.
- Implementación de los kioscos de Punto Pago, la red de kioscos de recaudo más grande en Panamá, con más de 1,100 puntos de pagos físicos nuevos.

Chatbot

Se implementó el chatbot como nuevo canal de contacto con nuestros clientes. Esta nueva solución nos permite atender de manera más rápida y eficiente a nuestros clientes que se contactan por WhatsApp y los chats de Instagram y Facebook.

En 2022, se recibieron más de 14,000 solicitudes por este canal, de las cuales más de 10,000 fueron atendidas por el

bot. Esto significa menos recursos necesarios para atender este canal, lo cual es más eficiente y mejora el servicio.

MSF APP

Se implementó la aplicación MSF App, en donde los clientes pueden consultar sus créditos, conocer el detalle de sus pagos y microseguros, y además tienen acceso a la plataforma educativa gratuita Impulsamos Tu Negocio, sin dejar su casa o unidad productiva. Cerrando el 2022 con más de 600 usuarios creados.

Expediente Digital

Se implementó el expediente digital para los asesores de crédito, reemplazando el expediente de papel por uno digital, logrando alcanzar la recolección de más de 2,000 expedientes digitales creados desde su lanzamiento en el 5to bimestre del 2022. Se pudo notar una disminución del 33% en el uso de papel en la red comercial para el 6to bimestre del 2022. Aunado a esto, se han gestionado más de 6,000 créditos con expediente digital

Firma Electrónica

Se implementó la firma electrónica para la firma de actas de comité y se realizaron pruebas piloto de videofirma con clientes de crédito preaprobados.

Workflows

Se implementó la herramienta de workflow que facilita el flujo de solicitudes entre áreas. Desde su implementación se ingresaron unas 1,799 solicitudes a través de la herramienta.

Diagnóstico del Modelo Productivo

Se realizó el diagnóstico del Modelo Productivo (TMP) que nos permite entender los costos, tiempos y personas involucradas en todos los servicios brindados en las diferentes áreas de Microserfin.

Por último se ha avanzado en el fortalecimiento de herramientas como movilidad asesores a través de la cual más de 10,000 créditos fueron aperturados utilizando la aplicación. Con ella además, se han geolocalizado al 87% del total de clientes de la cartera, lo que nos permite desarrollar nuevas estrategias comerciales y de servicio. Y asimismo se ha capacitado al talento humano de la entidad con metodologías ágiles para dinamizar los proyectos, logrando al cierre del año un total de 3 equipos Scrum oficiales, y más de 15 iniciativas implementadas utilizando herramientas ágiles.

En resumen, la implementación de estos proyectos ha permitido que Microserfin siga innovando y transformando digitalmente sus procesos y servicios, ofreciendo una mejor experiencia a nuestros clientes, mejorando en la eficiencia operativa y en la calidad del servicio.



Fortalecimiento Tecnológico

microserfin



Fortalecimiento Tecnológico

En el 2022, el área de Tecnología & Data de Microserfin ha puesto empeño en mejorar y consolidar sus servicios y productos, partiendo de la consolidación del equipo hasta la construcción de infraestructuras y la implementación de medidas de ciberseguridad.

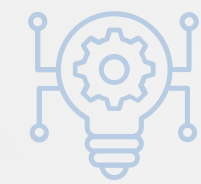
Se han abordado una gran variedad de aspectos para mejorar la calidad y la eficiencia de los servicios ofrecidos a los clientes.

Entre los logros más destacados del año, se pueden mencionar:



Consolidación del equipo de tecnología y datos

Realizamos esfuerzos significativos para reclutar y retener a los mejores talentos en tecnología y datos, garantizando que el equipo cuente con el personal adecuado para llevar a cabo los proyectos y las iniciativas de la empresa. Además, se han implementado políticas para garantizar la formación continua y el desarrollo profesional del equipo, lo que ha permitido a los colaboradores mejorar sus habilidades y competencias, así como mantenerse actualizados en las últimas tendencias y tecnologías en la industria. Todo esto ha llevado a un equipo altamente motivado, comprometido y eficiente, capaz de abordar los desafíos tecnológicos más complejos y llevar a cabo proyectos innovadores y exitosos.



Creación de nuevos desarrollos

Acompañamos al área comercial desde el área de desarrollo tecnológico para la creación en el sistema de nuevos desarrollos y mejoras en los productos y servicios. Se han creado varias soluciones innovadoras, entre las que destacan el desarrollo del expediente digital, la implementación de un sitio web para clientes y la aplicación móvil para clientes, una pasarela de pago más eficiente y segura, la entrega del proyecto informacional, y la implementación de nuevos canales de cobro para clientes.

Además, se han desarrollado y lanzado al mercado varios productos nuevos, incluyendo el Seguro Oncológico, Préstamos Agrícolas y Préstamos de Moto a colaborador, que han ampliado la oferta de productos de la empresa y mejorado su posicionamiento en el mercado.

Asimismo, se han realizado importantes mejoras en el modelo de otorgamiento de crédito, como la implementación de atribuciones dinámicas de riesgo, lo que ha permitido mejorar la eficiencia y la calidad de los procesos de evaluación de riesgo crediticio.

En cuanto a la mejora de procesos, se ha trabajado en la utilización de APIs para mejorar los distintos procesos de pagos referenciados y pagos a proveedores, y en la organización del

proceso de custodia y manejo de documentos originales, lo que ha permitido una gestión más eficiente y segura.

En resumen, el área de Tecnología & Data ha logrado importantes avances en el desarrollo y mejora de productos y servicios, lo que ha permitido a la empresa ofrecer soluciones innovadoras y de alta calidad a sus clientes, mejorar su posición en el mercado y aumentar su rentabilidad.

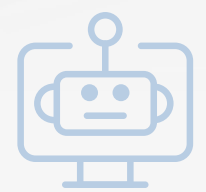


Construcción de infraestructura para nuevos desarrollos en la nube

La construcción de infraestructura en la nube se ha convertido en una necesidad para las empresas modernas, por eso durante el último año, se han realizado importantes inversiones en la construcción de esta infraestructura, incluyendo la adquisición de máquinas virtuales y software de última generación, la implementación de herramientas de automatización y orquestación y la integración con proveedores de servicios en la nube.

La construcción de esta infraestructura en la nube ha permitido a la entidad reducir costos de mantenimiento y actualización de la infraestructura interna, mejorar la escalabilidad y flexibilidad de los servicios y aplicaciones, así como garantizar una alta disponibilidad y seguridad de los datos y aplicaciones críticas. Además, esta infraestructura en la nube ha permitido a la empresa explorar nuevas oportunidades. En

resumen, la construcción de esta infraestructura en la nube ha sido un logro clave en el área de tecnología y datos, que ha permitido a la empresa mantenerse a la vanguardia de la innovación tecnológica y garantizar su éxito a largo plazo.



Implementación de robótica en los procesos de prueba de software

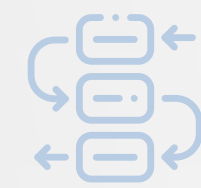
Incorporamos un conjunto de herramientas de robótica que permitieron automatizar la prueba de software. Esto facilitó la reducción de los tiempos y costos asociados con la verificación de los desarrollos y mejoró la calidad del software entregado.



Ciberseguridad

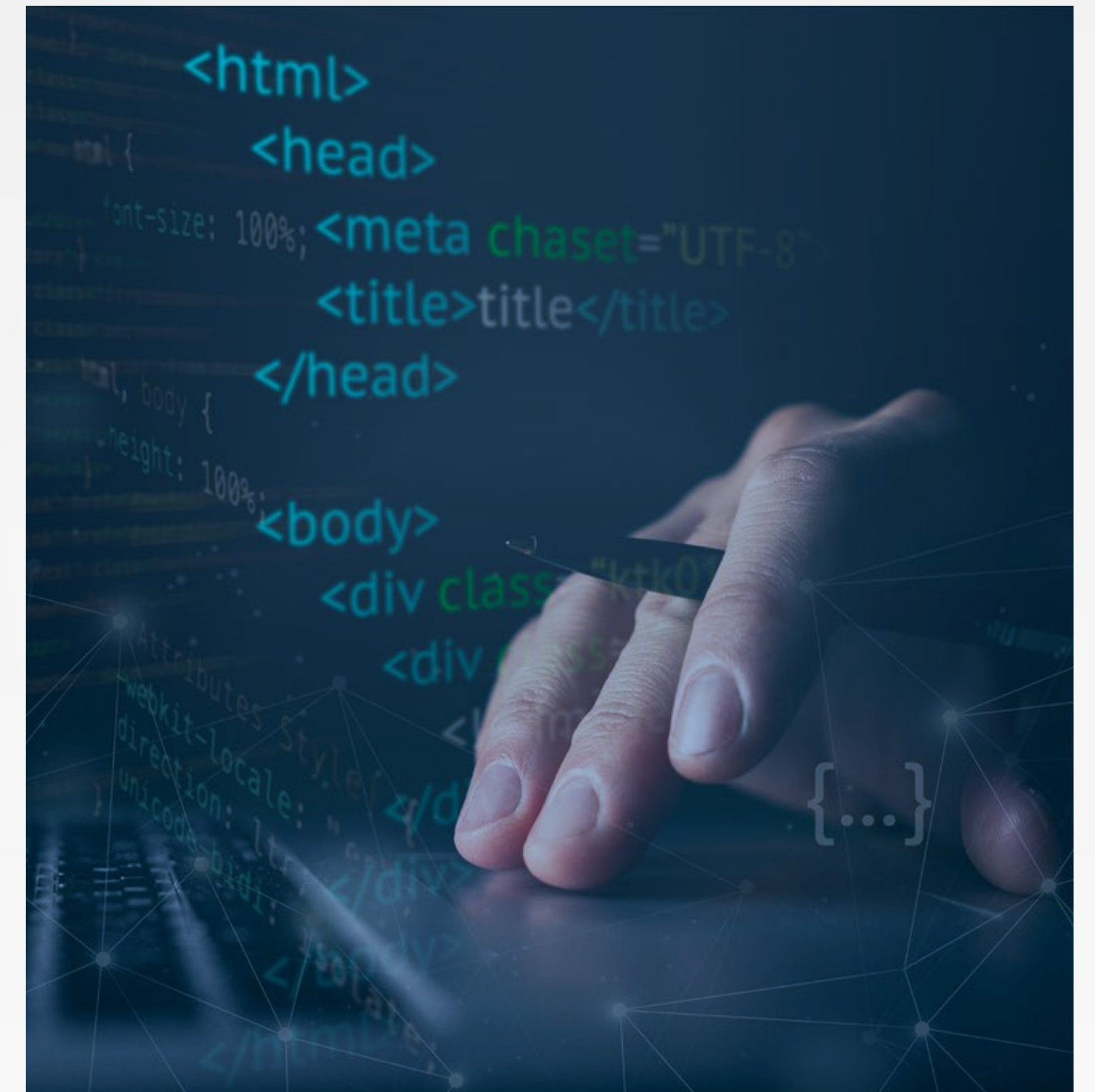
Se implementaron diversas medidas para proteger la información y los sistemas de la entidad, incluyendo la implementación de Microsoft Defender for Cloud para la protección contra amenazas avanzadas, sistemas de prevención de suplantación de identidad por correo electrónico para prevenir ataques de phishing, MDM Samsung Knox para la gestión de dispositivos móviles y controlar el acceso a datos sensibles, firewall FortiGate para proteger los sistemas contra amenazas externas, verificación en dos pasos para el ingreso a correos electrónicos de la suite de Google, cambio de topología

de red a SD-WAN para mejorar la eficiencia en el uso de la red, implementación de monitoreo de desempeño para detectar y solucionar problemas de manera rápida y la alta disponibilidad de los servicios de comunicaciones para asegurar la continuidad de acceso a los servicios de nube y core bancario.



Mejoras en los procesos

Implementamos APIs para mejorar los distintos procesos de pagos referenciados y pagos a proveedores, lo que permitió automatizar y acelerar el proceso de pagos. Se trabajó en la organización del proceso de custodia y manejo de documentos originales, lo que permitió reducir los tiempos y costos asociados con la gestión de documentos. Además, se implementaron mejoras en el modelo de otorgamiento de crédito e implementaron atribuciones dinámicas de riesgo, lo que permitió mejorar la eficiencia en el proceso de otorgamiento de crédito y reducir el riesgo asociado con el mismo. Se trabajó en la identificación y eliminación de cuellos de botella en los procesos de la empresa, lo que permitió mejorar la eficiencia y reducir los tiempos de espera de los clientes. También se implementaron medidas para mejorar la calidad de los servicios ofrecidos a los clientes y se trabajó en la simplificación de los procesos de atención al cliente, lo que permitió mejorar la satisfacción de los mismos.



En conclusión, el área de Tecnología & Data ha logrado importantes avances y mejoras en el último año, consolidando su equipo y desarrollando nuevos productos y servicios, construyendo infraestructuras y mejorando la seguridad de sus sistemas, manteniendo su enfoque en la innovación, la eficiencia y la seguridad para brindar soluciones tecnológicas y de datos de primer nivel a sus usuarios.



Talento Humano como Capital Estratégico

microserfin



Durante el año 2022, en Microserfin mantuvimos nuestra apuesta por el Talento Humano como Capital Estratégico. Así el departamento de de Talento Humano logró consolidar y evolucionar procesos y metodologías de trabajo, enfocadas en fortalecer el clima laboral positivo dentro de la entidad, generar cercanía, transformar la cultura y fomentar el desarrollo de todos sus colaboradores.

Bienestar y Compensación

Uno de los principales avances que Microserfin presentó durante este año fue la automatización de procesos internos que minimizaron actividades manuales, y que liberaron tiempos que fueron valiosos para enfocar los esfuerzos en estar más cerca de los colaboradores. Así mismo, se realizaron visitas a las oficinas en donde con agilidad, oportunidad y cercanía fueron escuchados los equipos, motivándolos a continuar desempeñando su labor, alineados con la misión y los valores de Microserfin.

Adicionalmente, se potencializa el plan de beneficios a través del entendimiento de necesidades de los colaboradores, buscando así el fortalecimiento del bienestar y de la calidad de vida de cada uno de ellos, incluyendo beneficios enfocados principalmente en salud, familia, educación y tiempo. Para reforzar todos estos temas de bienestar, se llevaron a cabo más de 10 webinars, en las que participaron +100 colaboradores de la entidad en cada una de ellas.

Reconocimientos de años por servicios:

Para el año 2022 se beneficiaron 31 colaboradores que durante el año cumplieron de acuerdo a los años indicados.

Beca parcial de estudios:

Se aprobaron **11 becas de estudios** superiores:

- 2 posgrado
- 5 licenciaturas
- 4 maestrías

Beca para hijos de colaboradores:

16 hijos de colaboradores fueron becados para sus estudios:

- 10 escuela primaria
- 6 escuela secundaria

Beca para hijos de colaboradoras:

Beneficio creado en el 2022, donde 4 colaboradoras fueron beneficiadas.

Nacimiento de hijos:

7 nuevos padres recibieron el beneficio.

Juguete para hijos de colaboradores:

Se hizo entrega de **160 regalos** que beneficiaron a **126 colaboradores**

Seguro de vida y salud:

En el 2022 se incluyeron a **58 colaboradores** en el seguro de vida y salud.

“Quiero expresar mi experiencia vivida con el beneficio de maternidad otorgado, en primer lugar fué satisfactorio porque en mi caso el parto se adelantó con urgencia y la solvencia del pago quincenal por parte de la entidad (Microserfin) cayó como anillo al dedo para cubrir gastos previos; gracias al beneficio logré resolver mi urgencia. Lo recomendaría ya que el monto total del cheque de la CSS fué igual a la suma total de lo recibido por quincena, de esta manera tuve en el periodo de maternidad mis quincenas seguras y no me tocó esperar los 4 meses que duró en bajar el pago de licencia de la CSS.

En caso de que el cheque de la CSS tenga una diferencia al monto total otorgado la entidad (Microserfin) devuelve la diferencia al colaborador. como sucedió en mi caso. La experiencia fue satisfactoria, muchas gracias”.

Testimonio de Colaboradora:
Mayury ATencio
(Asistente de Crédito Sabanitas)











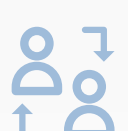


Este año hemos intensificado los esfuerzos para fortalecer nuestra estrategia de empoderamiento de la mujer y garantizar un entorno laboral inclusivo. Es por ello que como entidad que promueve la igualdad de género con el ejemplo, hemos inaugurado a beneficio de nuestras colaboradoras, el primer cuarto de lactancia, un espacio cómodo, seguro y digno para la extracción y conservación de la leche materna durante la jornada laboral.

Con una participación de 206 colaboradores (84% de cumplimiento) y con el objetivo de conocer su percepción frente a las condiciones de trabajo en que se encuentran, se generó la Encuesta Anual Clima Organizacional, que permitió la medición de once variables, destacando la inclusión de dos nuevas variables, Cultura y valores y la de Crecimiento y desarrollo. Se obtuvo como resultado final una puntuación de 83/100, dando cuenta de un Clima Óptimo en la entidad y mejorando en todos los resultados del año anterior

El liderazgo estratégico y el compromiso con el capital humano de Microserfin, fue reconocido con su aparición en el Ranking TOP+América 2022 que es anualmente elaborado por TOP Companies y las revistas de negocios El Economista, Factor de Vida y Éxito.

El ranking que se publica desde 2011, tiene como propósito principal medir la cultura organizacional y difundir a las compañías locales y trasnacionales, certificándolas por su índice de satisfacción de Cultura Organizacional. Para ello, las empresas participantes que llegan a ser parte del listado, llevan a cabo todo un proceso previo de encuestas a sus colaboradores, mediante el cual obtienen los siguientes puntos: 1) Puntos en el Índice de Satisfacción Laboral; 2) Puntos en el Índice de Relación Laboral; 3) Puntos del IPPP (entregado y documentado en tiempo y forma).

Para esta edición del Ranking TOP+América participaron 41 marcas del continente americano, con 90 representaciones, de las cuales 23 son nuevas y 18 se han mantenido en el tiempo.

Indicadores	2021	2022
 Igualdad	89%	91% ↑
 Estructura y objetivos	85%	90% ↑
 Cultura y valores	0%	89%
 Crecimiento y desarrollo	0%	87%
 Compromiso	83%	86% ↑
 Comunicación	77%	86% ↑
 Espacio físico y recursos	81%	85% ↑
 Motivación	81%	83% ↑
 Trabajo en equipo	82%	83% ↑
 Liderazgo	67%	76% ↑
 Compensación	25%	51% ↑

Durante los más de diez años desarrollando el ranking, TOP Companies ha evaluado a 1193 empresas, encuestado a más de 200 mil colaboradores y ha rankeado a unas 425 empresas, entre ellas Microserfin, que por primera vez en este año 2022 se suma al listado de las mejores organizaciones culturalmente poderosas.

En cuanto a la compensación, Microserfin aplicó el Decreto Ejecutivo No. 74 de 31 de diciembre de 2021, donde se aumentó el salario mínimo a nivel nacional, el cual empezó a regir desde el 16 de enero de 2022.

A raíz de estos incrementos, se contempló para el resto de los colaboradores de la entidad un ajuste salarial, con base a la evaluación de desempeño del año 2021, estableciendo de esta manera una metodología de aumento salarial que se replicará para los próximos años. En la Red Comercial, se logró categorizar por cumplimiento de metas comerciales a más de 10 colaboradores, los cuáles ascendieron en su plan carrera.

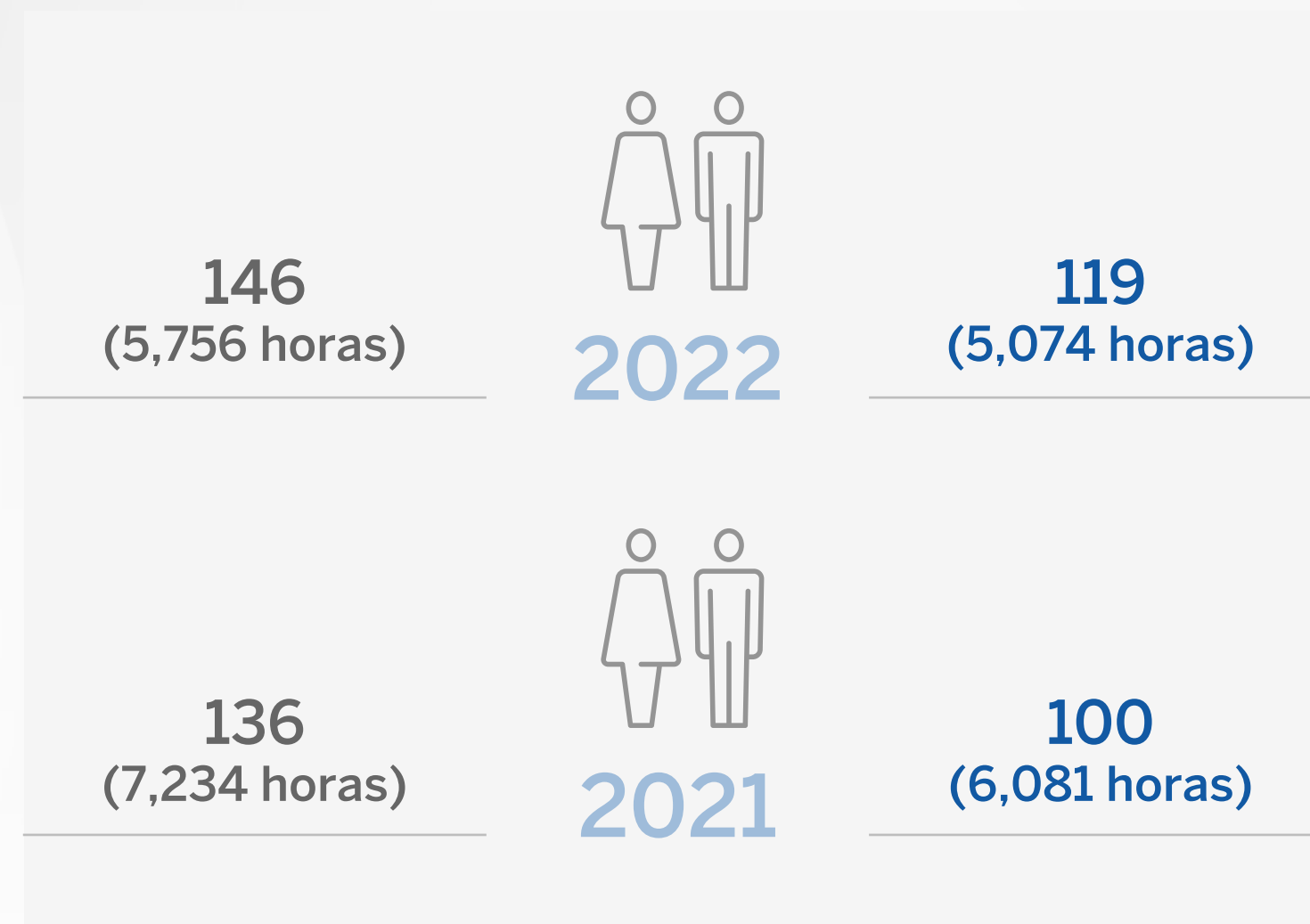
Desarrollo y Formación

Uno de los grandes logros de este año, fue la implantación de la Política del Plan de Sucesión. El objetivo es estar preparados ante la necesidad de realizar cambios en los puestos clave o reemplazo de los miembros de la Alta Dirección; otorgando los lineamientos que permitan el desarrollo de las cualidades, capacidades y aptitudes de los sucesores y un adecuado traspaso de autoridad e información, asegurando la estabilidad y continuidad del negocio.

Así mismo, durante el 2022 se identificaron habilidades y competencias a desarrollar en nuestros colaboradores, fortaleciéndose los planes de formación causando un impacto positivo en cada uno de los colaboradores y sus equipos.

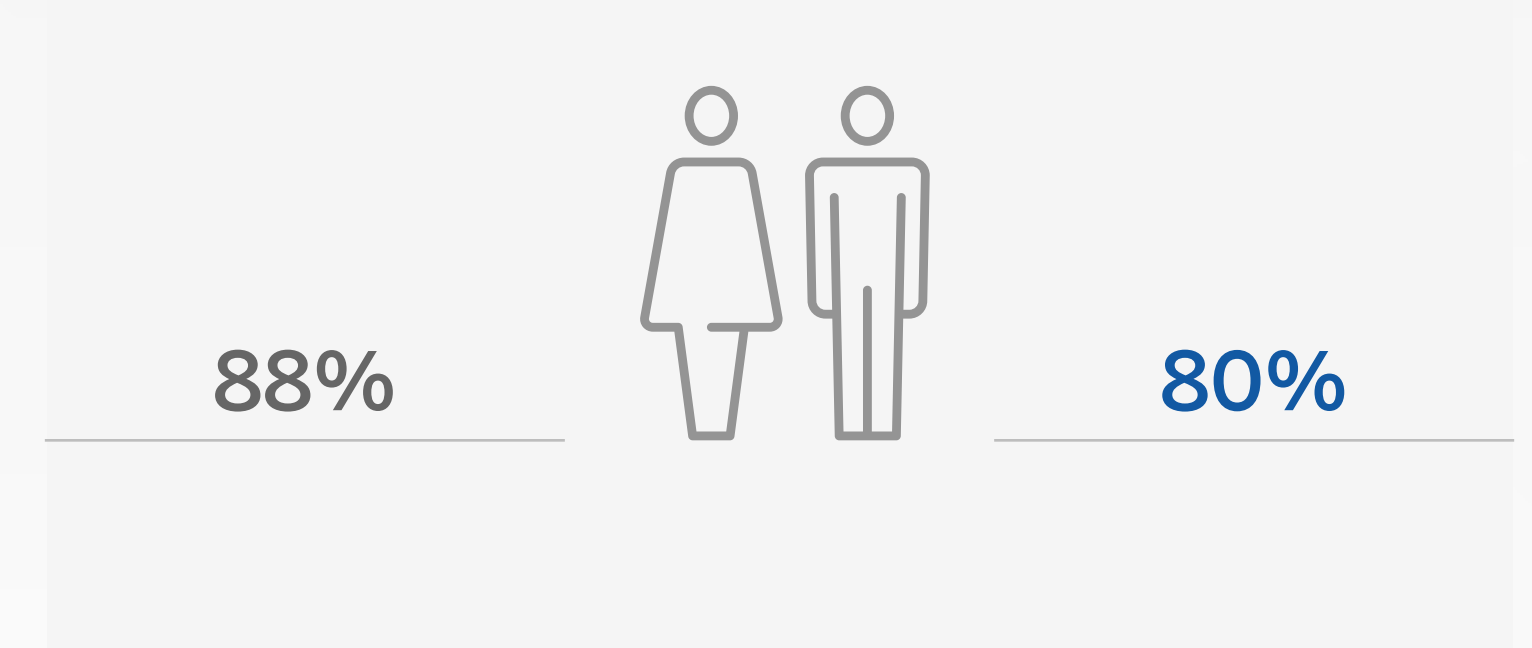
En los planes de formación de nuestros colaboradores, Microserfin implementa diferentes procesos formativos dependiendo el tipo de cargo. En la Red Comercial, se contribuyó en la capacitación de los Asesores de Crédito a través de la incorporación de la formación híbrida, donde se capacitaron de manera presencial en nuestra oficina de Casa Matriz a 64 Asesores de Crédito. Esta formación promueve la adaptación a la cultura, a nuestros procesos de trabajo y entrenamiento, en temas claves que facilitan su gestión. La entidad está a la vanguardia tecnológica en materia de capacitación, ofreciendo una constante oferta de formación al talento humano que se traduce en colaboradores fortalecidos de conocimiento, con mejores habilidades, mayores competencias y, por ende, mayor productividad.

Para nuestros Gerentes de Oficina, se inició con el programa de Escuela de Gerentes, donde se impartió el Módulo 1: Dirección de Personas, cuyo objetivo fue apoyarlos a identificar, enfocar, reconocer y potenciar sus habilidades de liderazgo.



En otro aspecto, se generaron capacitaciones para los colaboradores en el conocimiento y manejo de 'Sesgos Inconscientes', para instruir sobre cómo funcionan los sesgos inconscientes, su impacto en nuestras decisiones y cómo se relacionan con el compromiso hacia diversidad que forma parte de la cultura del Grupo FMBBVA. También se cumplió con el curso de Seguridad de la Información, con el objetivo de proporcionar los conocimientos básicos en seguridad para evitar que un comportamiento humano genere un riesgo en nuestra organización dentro de esta era digital en la que estamos inmersos.

El 84 % de la planta completó la formación de 'Sesgos Inconscientes'.



Un gran logro, fue la socialización de la Política de Equidad de Género e Inclusión Laboral, en cumplimiento a nuestro deber misional y objetivos sostenibles, reafirmando nuestro compromiso a favor de la promoción de los derechos humanos y la equidad de género como estrategia fundamental para combatir la pobreza y asegurar el desarrollo sostenible.

Reclutamiento y Selección

Microserfin es una entidad referente de las microfinanzas en el país, llegando a las 10 provincias del país, muchas de ellas con dificultades de acceso por las deficiencias en materia de transporte.

Es por ello que la misión de la entidad cobra aún más relevancia cuando se promueve la empleabilidad incluyente en las poblaciones donde hace presencia, llegando a zonas distantes con una posicionada oferta laboral que brinda condiciones de estabilidad, acceso a múltiples beneficios, condiciones contractuales justas, responsables y respetuosas del ser humano y la normativa laboral vigente en Panamá.

Microserfin amplió su estructura durante el año 2022 con la vinculación de 29 personas. Se cerró el año con un 90% de la planta cubierta. Para poder gestionar la rotación de personal, se generó el primer modelo predictivo de rotación dentro del Grupo FMBBVA, y se fortaleció y ajustó tanto el proceso de reclutamiento y selección como el proceso de onboarding.

Cerramos el año con 256 colaboradores



Tuvimos 33 promociones



Red Comercial



Estos fueron los cargos con mayor número de promociones

05 Promociones de Asistente de Crédito a **Asesor de Crédito**

12 Promociones de Asesores de Crédito a **Gerentes de Oficina**

04 Promociones de Gerentes Supernumerarios a **Gerentes Regionales**

Casa Matriz



Tantas cosas en un mismo año solo se hacen posibles gracias al profesionalismo, compromiso, conocimiento y la verdadera intención de servir a quienes más lo necesitan, demostrado por nuestros colaboradores en las 27 oficinas y desde Casa Matriz. En Microserfin miramos al futuro con la ilusión y la confianza que nos generan los resultados conseguidos.

Gestión de los Riesgos

microserfin



Microserfin cuenta con Sistemas de Administración de Riesgos de Crédito, Operacional y Liquidez. Los cuales han sido diseñados e implementados atendiendo los parámetros normativos vigentes y estándares internacionales, con el fin de realizar una adecuada gestión de los mismos y ejercer un estricto control sobre las eventuales pérdidas que de estos riesgos se puedan derivar.

Todos los sistemas procesos y modelos están calibrados a las particularidades que presentan nuestros clientes, entre ellas su nivel de informalidad y la necesidad de contar con productos y servicios sencillos, ágiles, de fácil entendimiento y utilización, incorporando para ello políticas y procesos que promuevan y faciliten la inclusión financiera y el desarrollo de los clientes, asegurando mantener los niveles de riesgo dentro de los niveles que para tal fin adopte la entidad. De esta manera, el proceso de definición e implementación de las políticas de gestión de riesgos en Microserfin se fundamenta en las necesidades de los clientes, sin perder de vista los niveles de riesgo tolerables para la entidad.

En la Gestión del Riesgo de Crédito se busca permanentemente fortalecer los procesos de levantamiento y análisis de información y la Tecnología Microcrediticia, con el fin de evaluar las solicitudes de crédito y dotar a las instancias de aprobación de herramientas que le permitan dar una respuesta ágil y oportuna a los clientes que en muchos casos carecen de información documentada, de garantías formales y están localizados en zonas geográficas alejadas; asegurando atender sus necesidades de financiación mediante la concesión de créditos que resulten oportunos, suficientes y adecuadamente estructurados, que contribuyan al crecimiento de sus negocios.

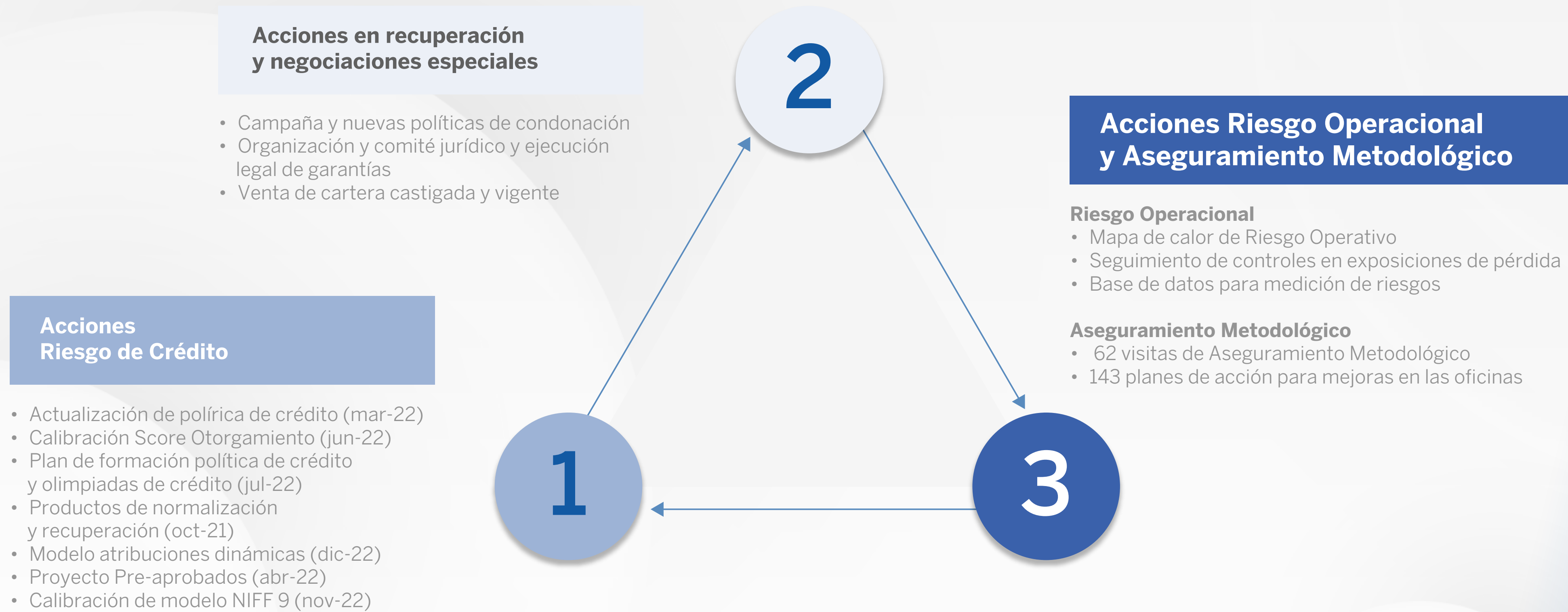
Esta gestión se soporta además, en sistemas de monitoreo y aseguramiento metodológico que permitan advertir y actuar de manera oportuna frente a eventuales deterioros de la car-

tera, y se complementa mediante procesos de recuperación para los créditos en mora, en los cuales desarrolla una actividad de cobro enmarcada en el respeto por el cliente.

En cuanto a los Riesgos Operacionales, presentes en los diferentes procesos que desarrolla Microserfin, los sistemas de gestión se ocupan de asegurar que el perfil de riesgo operacional sea el adecuado, identificando aquellos riesgos que son inherentes al modelo de negocio, que atiende particularidades como la dispersión geográfica y el uso intensivo de recurso humano que implica el llegar hasta el lugar en donde el cliente desarrolla su actividad. Esta gestión, apunta a generar eficiencia en los procesos e implica además el incorporar en ellos mecanismos de monitoreo y control que sean efectivos en la mitigación de riesgos operacionales, el seguimiento a los planes de mejora o acciones correctivas ante la presencia de eventos materializados y la adopción de planes que aseguran la continuidad del negocio ante la presencia de situaciones extremas que puedan impactar la prestación del servicio a los clientes.

En materia de Riesgo de Liquidez, Microserfin viene robusteciendo la gestión y control a través de los diferentes comités de control y la implementación gradual de políticas e indicadores que le permiten desarrollar una adecuada gestión al respecto, los cuales contemplan la utilización de indicadores fundamentales y de gestión de liquidez así como de un plan de contingencia de liquidez ya probado durante la pandemia del 2019 para afrontar eventuales disminuciones en la disponibilidad de estos recursos, principalmente aquellas que puedan derivarse de situaciones del entorno.

Durante el año 2022 la Gestión de Riesgos de Microserfin permitió grandes avances en la implementación de modelos, modernización de políticas y herramientas de gestión orientadas a fortalecer todos los sistemas de gestión de riesgos en la entidad:



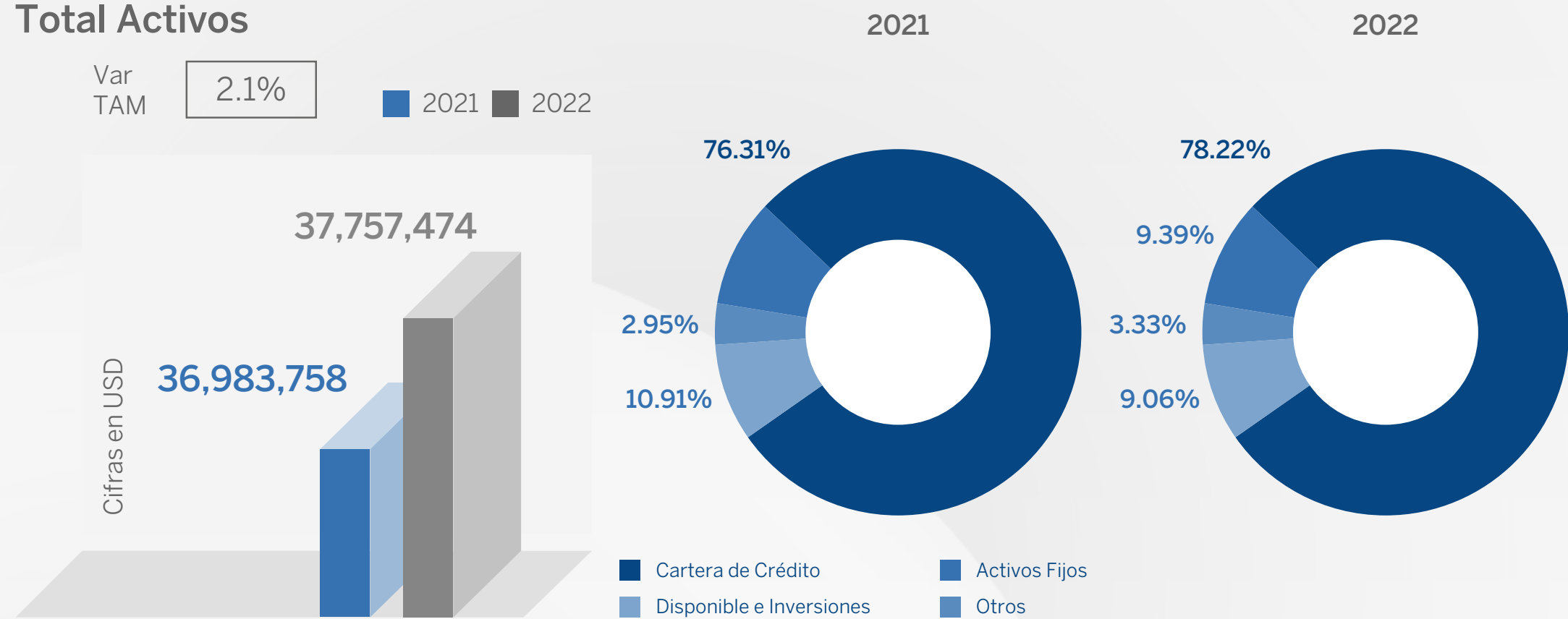
Desempeño Financiero

microserfin



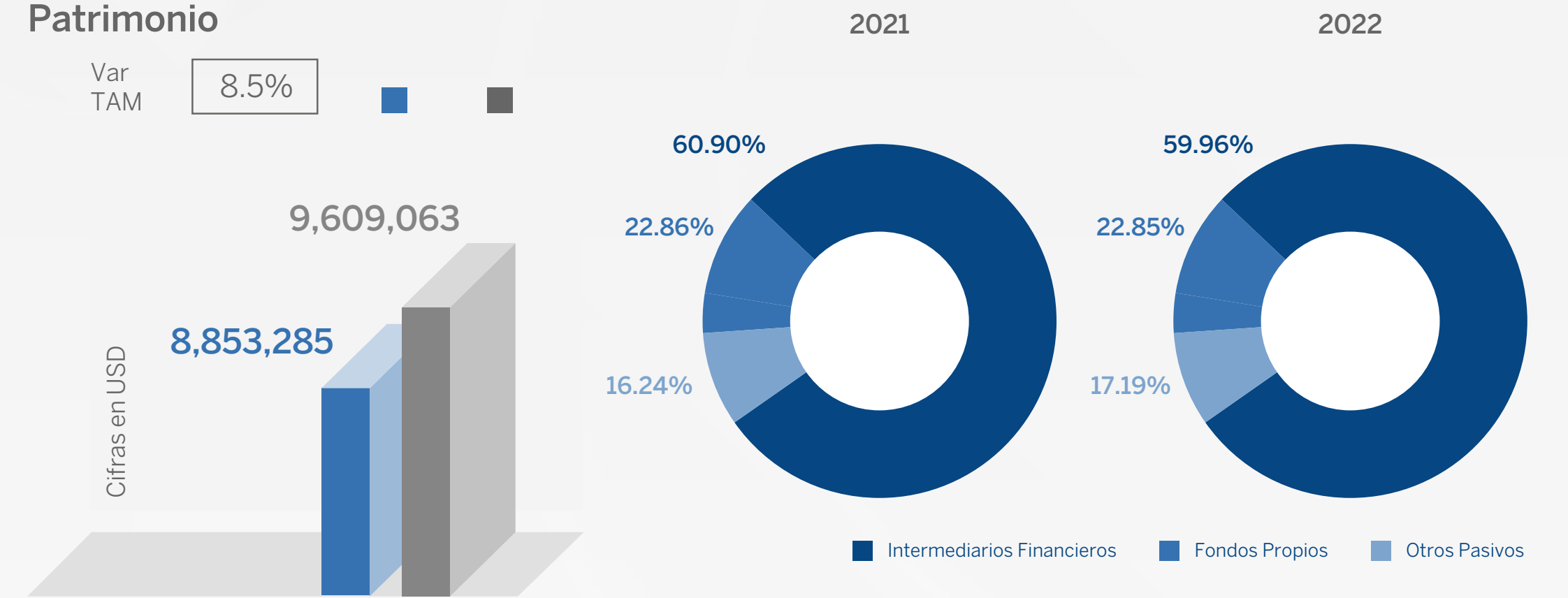
El periodo 2022 finaliza con un crecimiento del 2.1 % en el total de activos. El volumen de activos líquidos de la entidad representó el 9.06% del total de los activos, siendo este porcentaje el resultado de la aplicación de las políticas internas de gestión de liquidez “líneas de acceso a liquidez” y regularización de los niveles contingentes de liquidez.

Total Activos



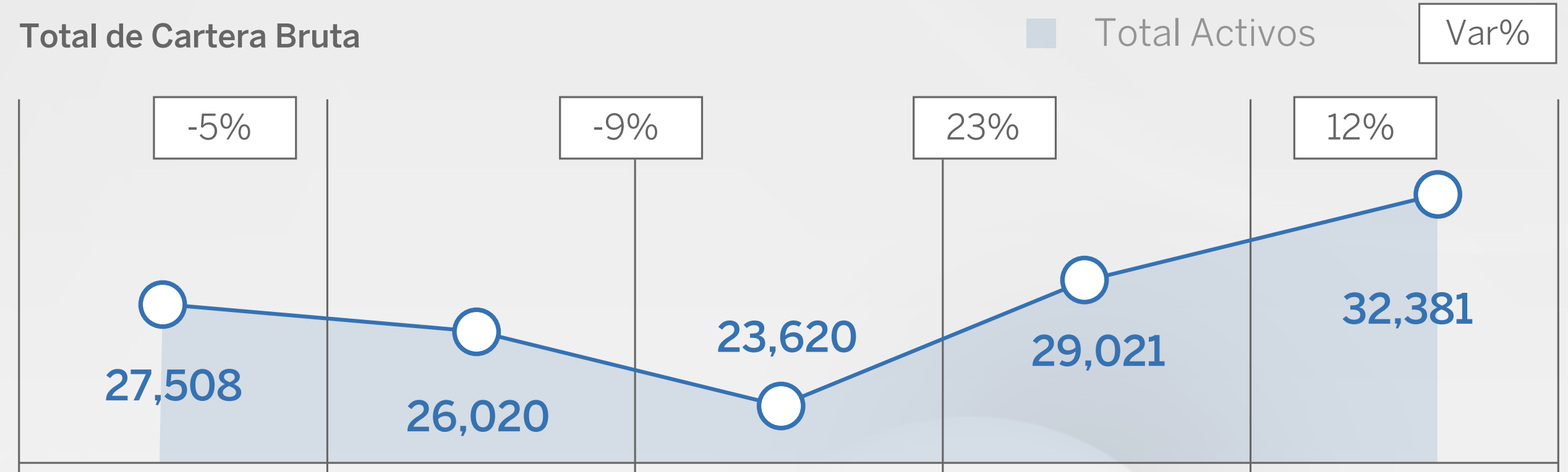
Patrimonio adecuado presentando una variación positiva del 8.5% este aumento se explica por el aumento en las utilidades y el respaldo patrimonial con la no distribución de utilidades 3 años seguidos (2020, 2021 y 2022),

Patrimonio



Continúa creciendo la cartera de manera sostenida presentando un crecimiento del 12% respecto al cierre del 2021 cerrando diciembre 2022 en \$32,381MM representando el 78.22% del total de activos.

Total de Cartera Bruta



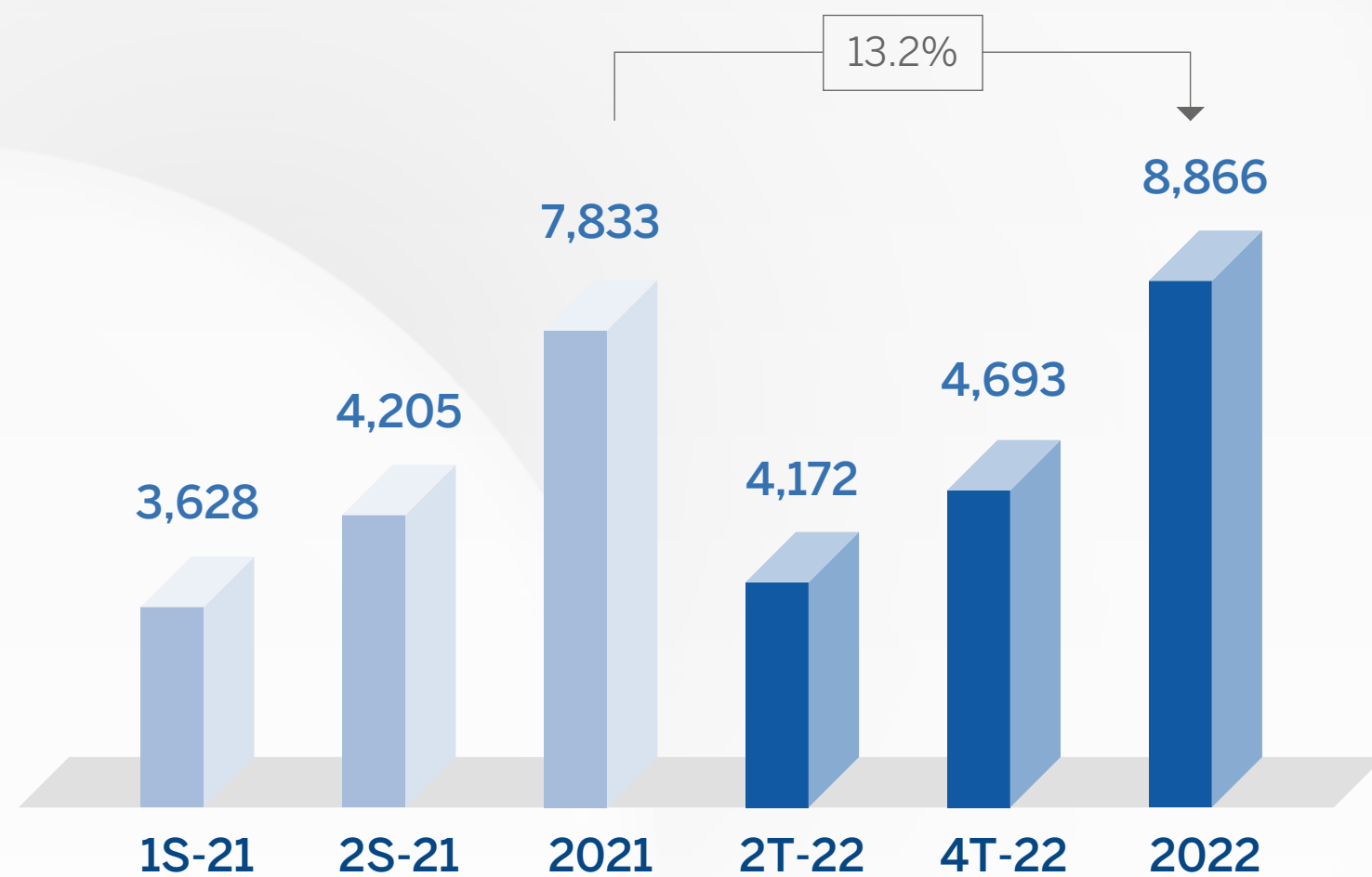
El margen de interés presenta un incremento del 13.2%, con mejor comportamiento en el segundo semestre explicadas por volumen.

Las comisiones presentan un incremento positivo del 19.8% impulsado por la colocación en el 2022, nuevos productos de microseguros.

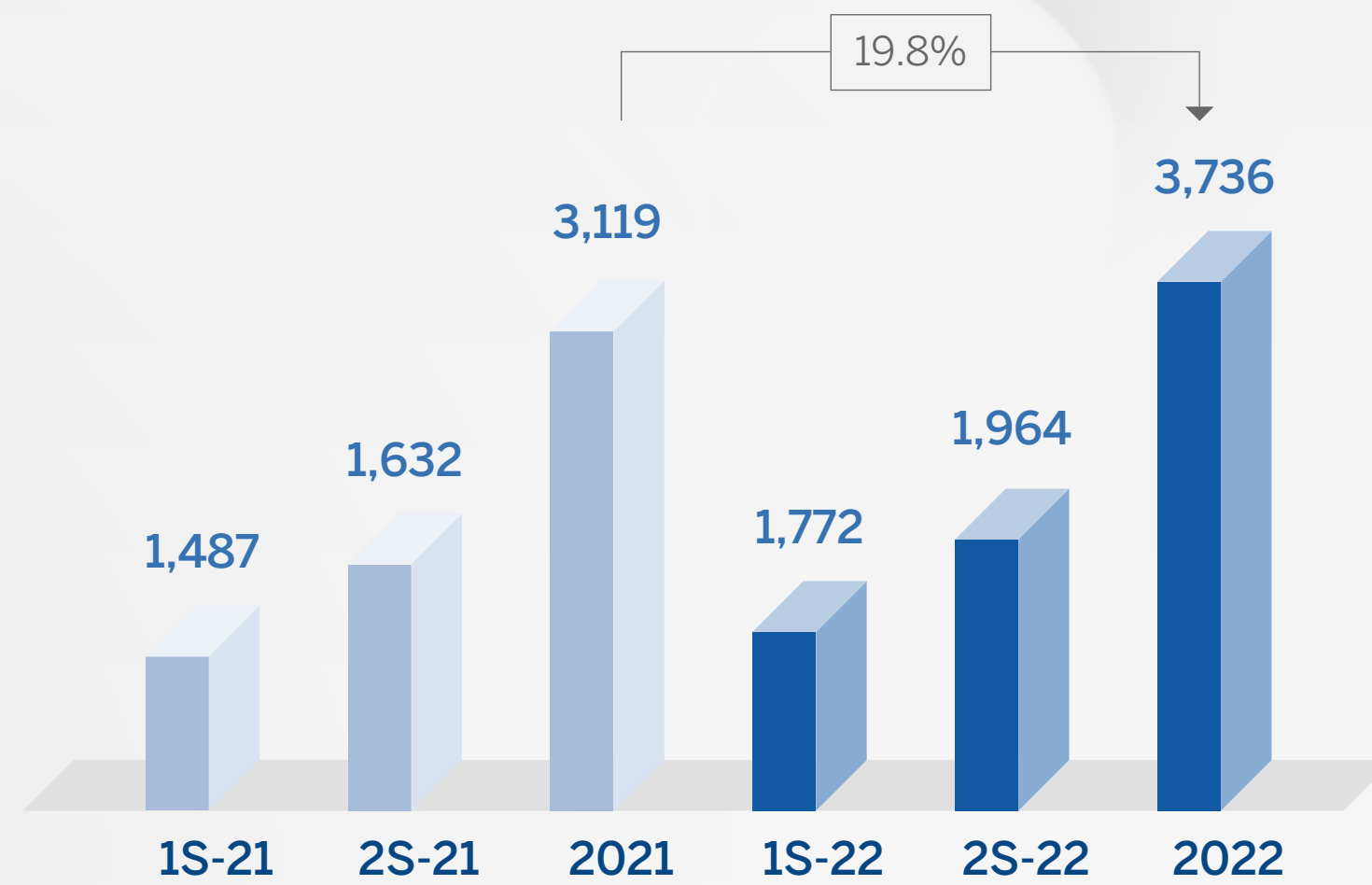
El margen neto del 23% frente al año anterior fue impulsado por la ejecución de gastos administrativos de manera controlada, con austeridad y en busca de eficiencias administrativas. Este resultado nos permite tener un crecimiento del BDI del 24.1% frente al año anterior cerrando diciembre con beneficio después de impuestos de \$756k, presentando el BDI recuperación desde la pandemia.

El indicador de eficiencia presenta el resultado más favorable desde 2019 siendo el mismo producto el control en el gasto administrativo.

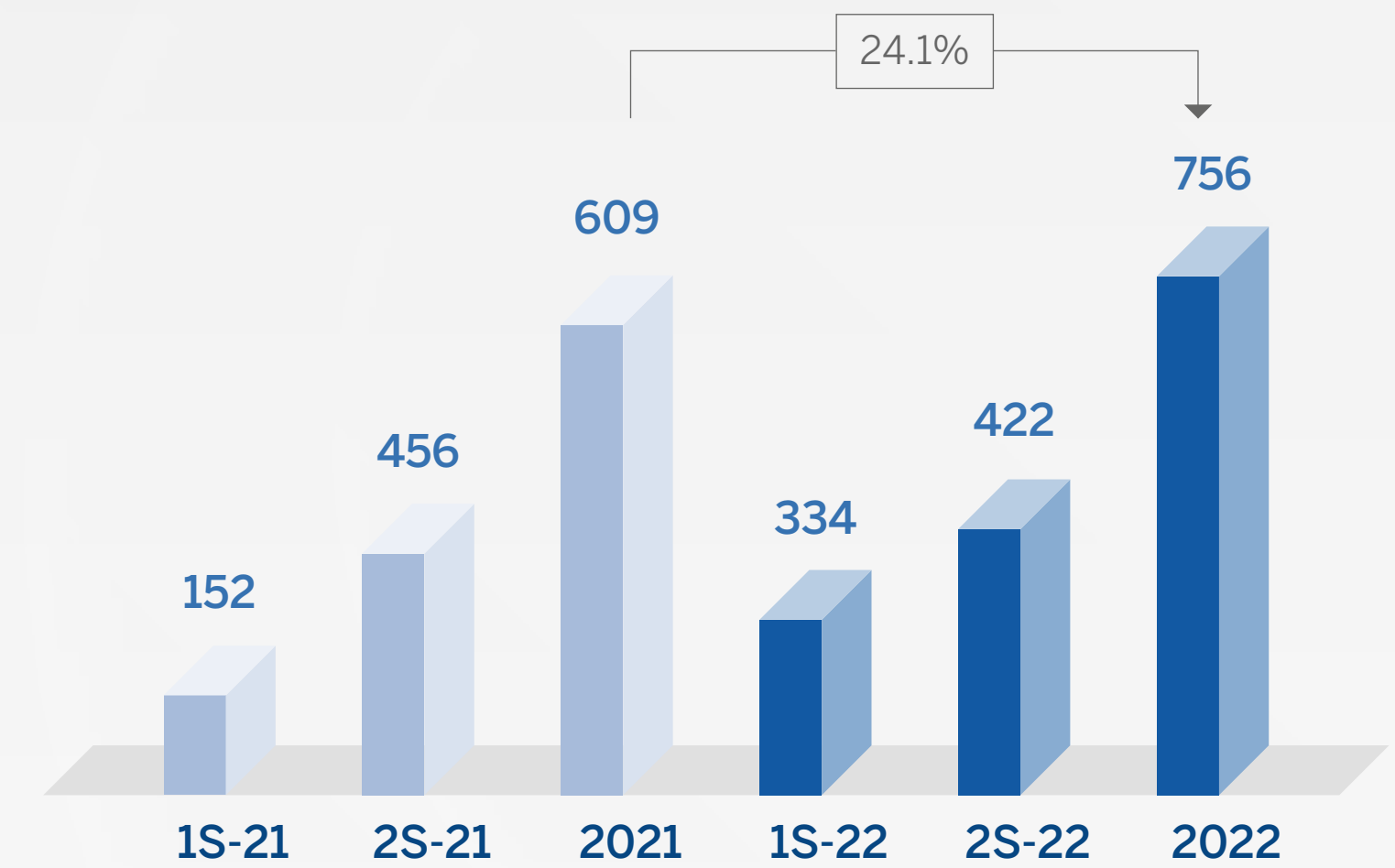
Margen de Interés
(En miles \$, Var %)



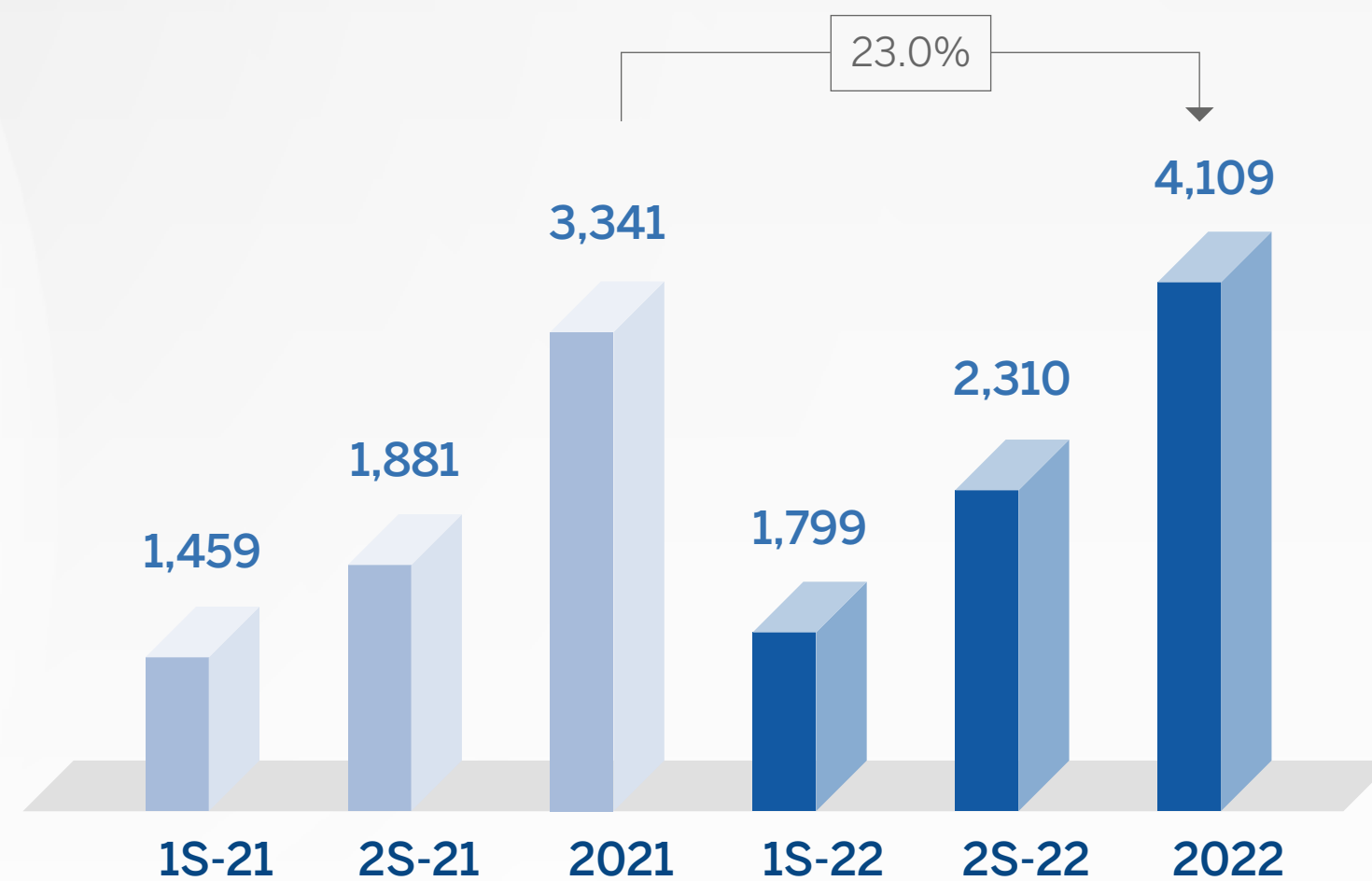
Ingresos por Comisiones
(En miles \$, Var %)



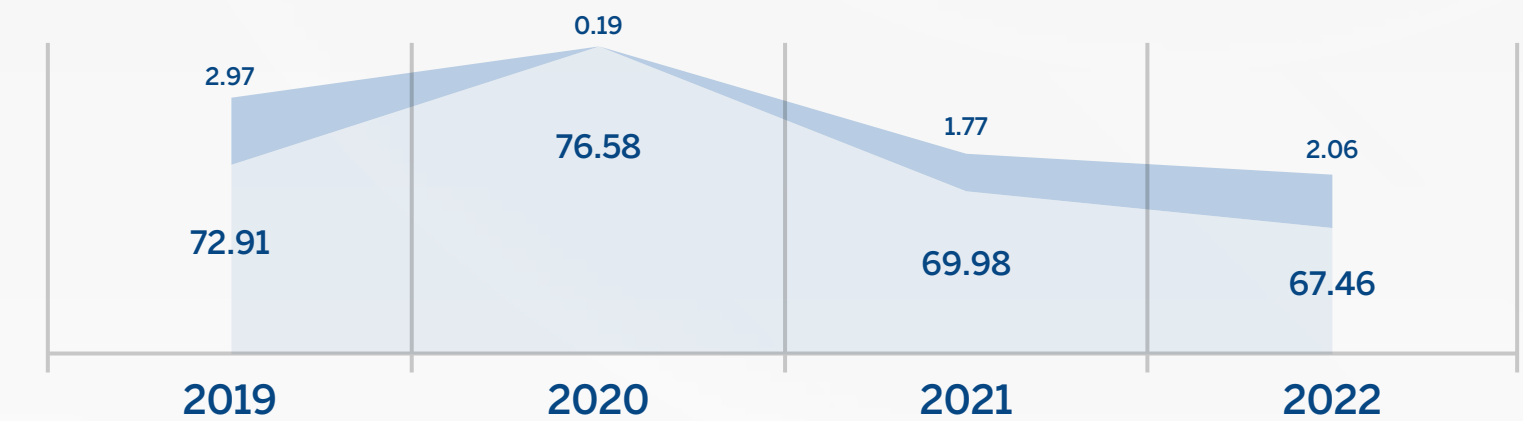
BDI
(En miles \$, Var %)



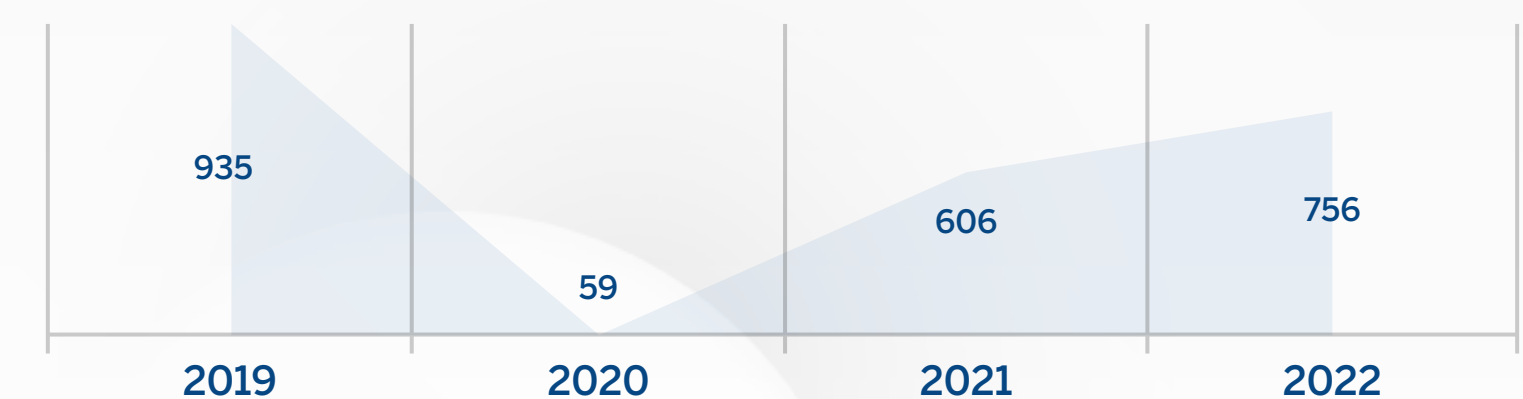
Margen Neto
(En miles \$, Var %)



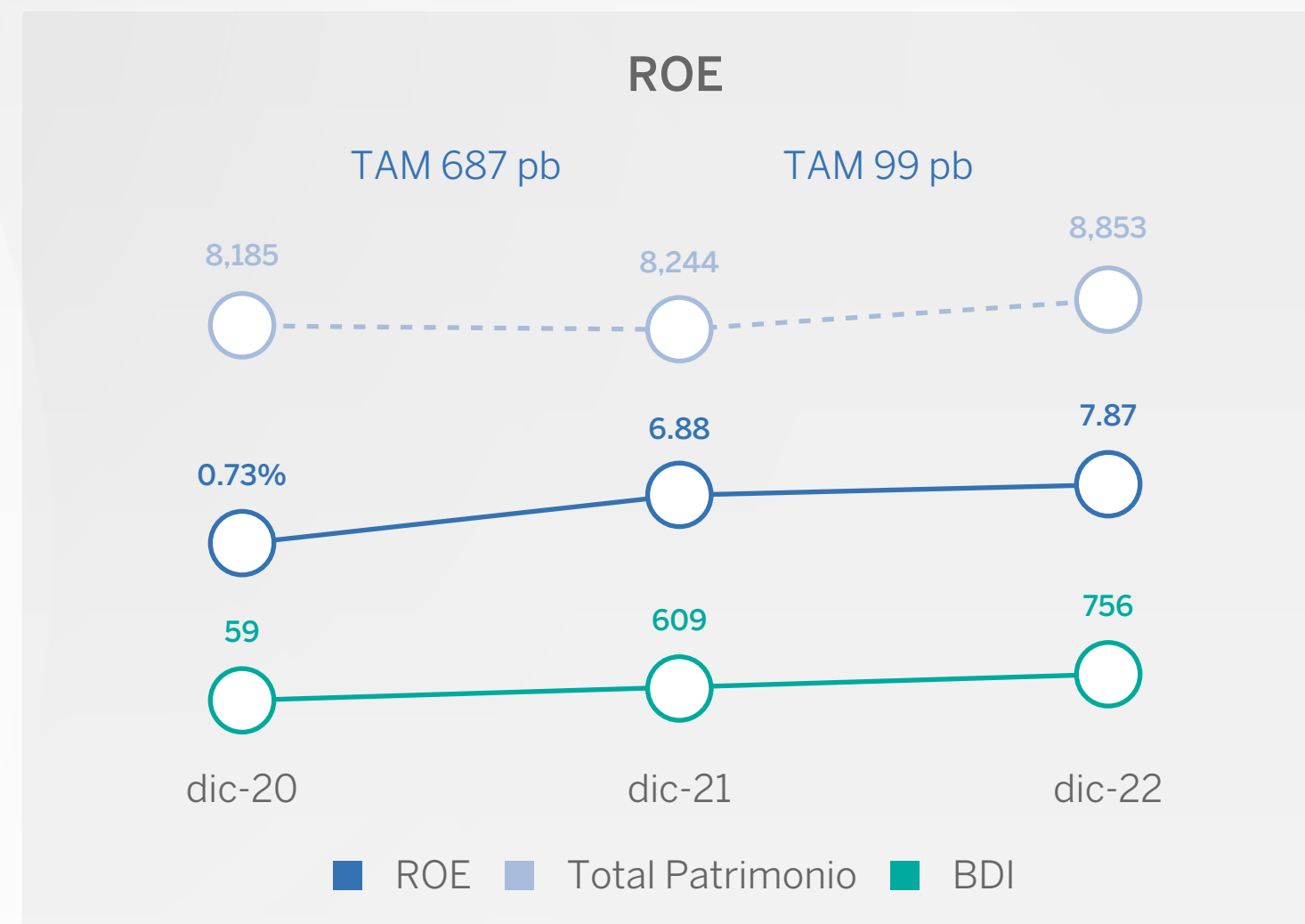
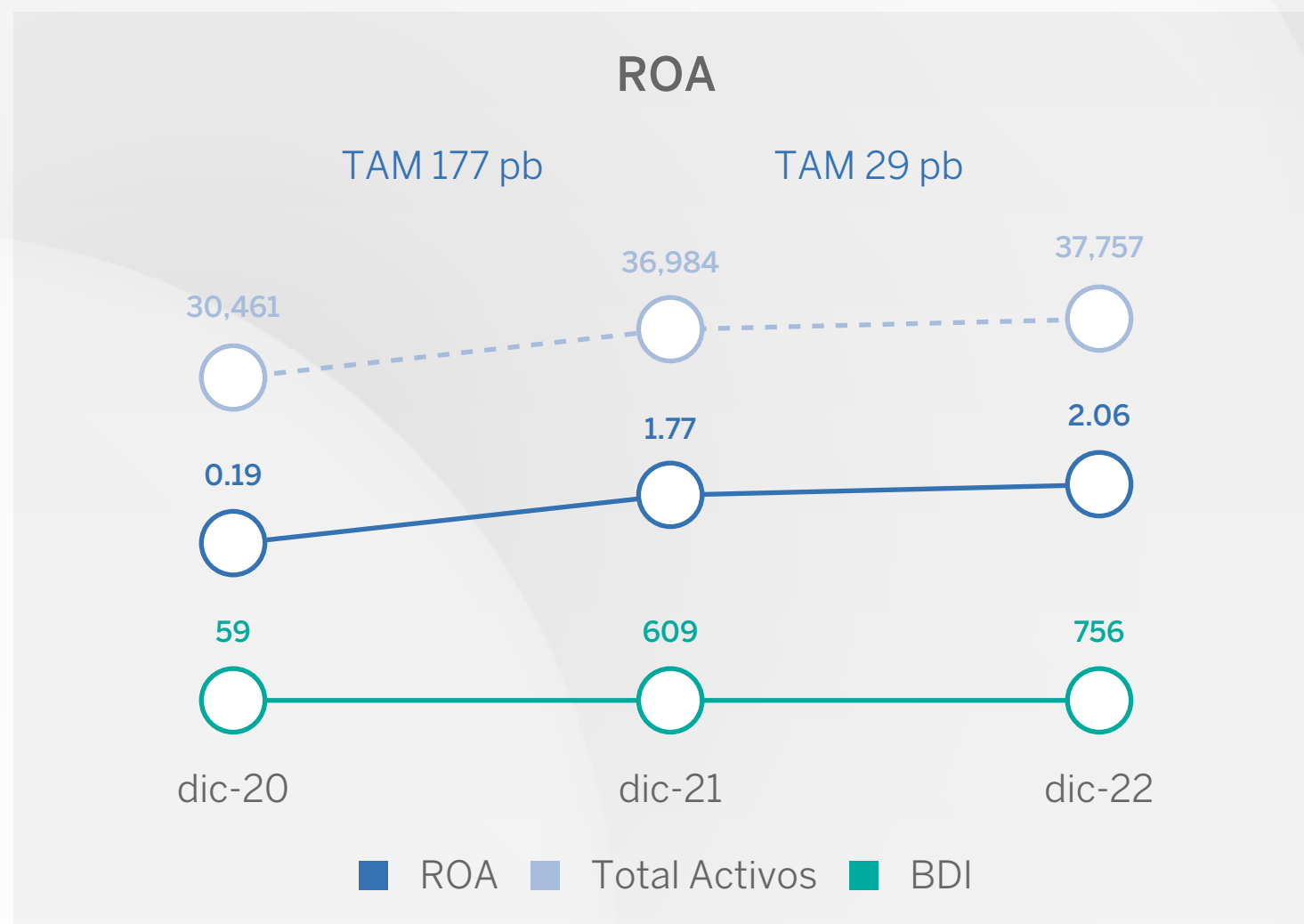
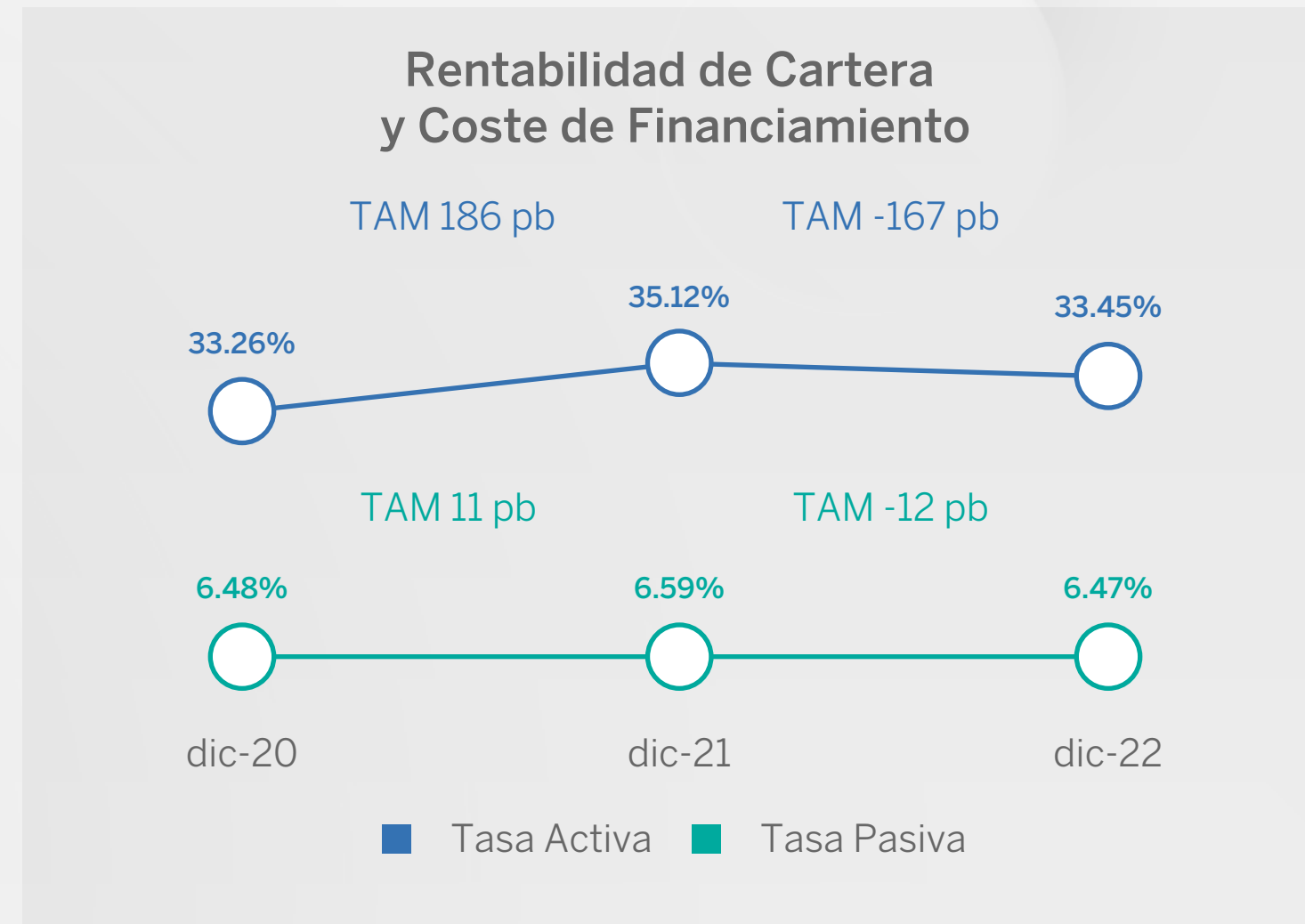
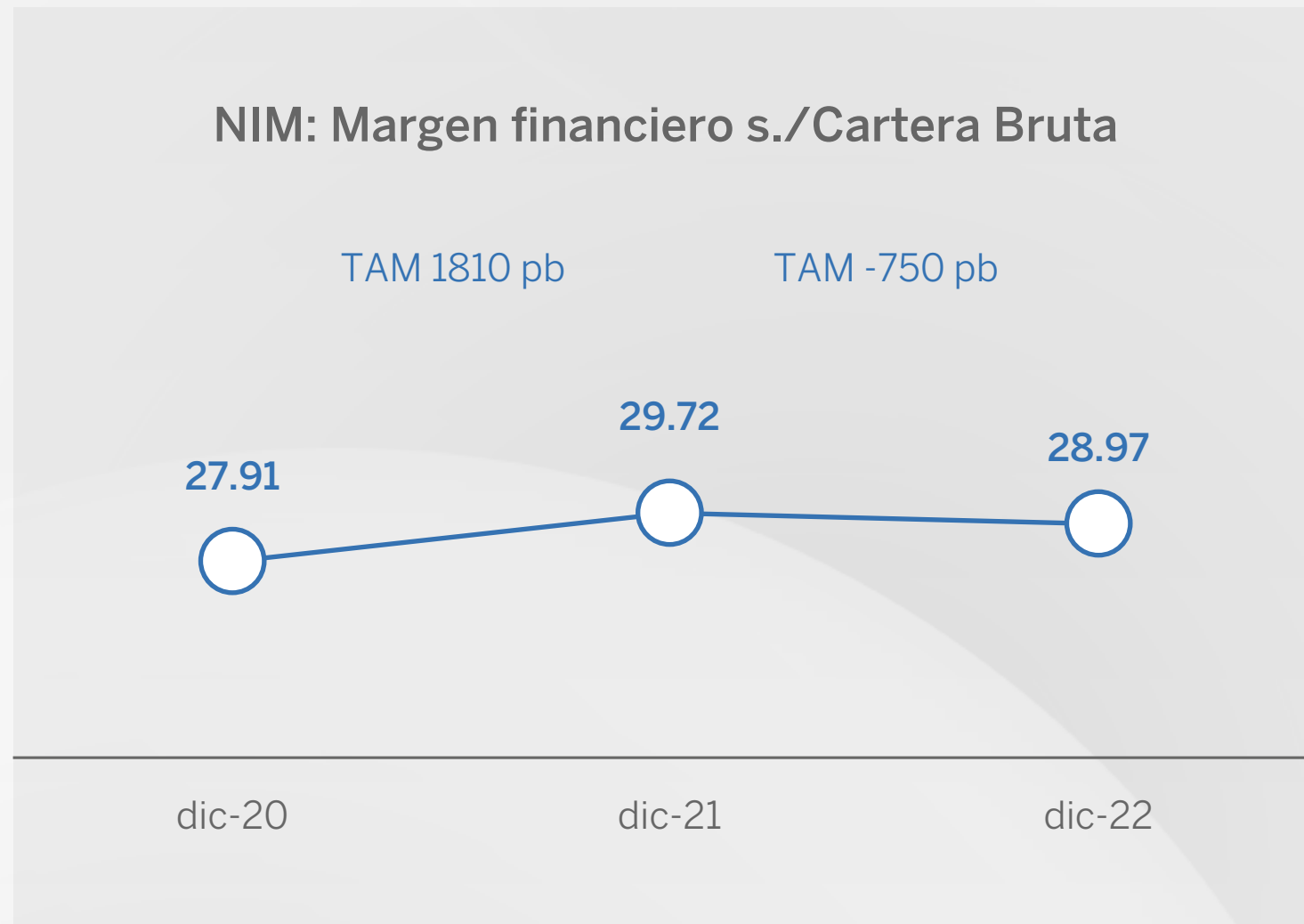
Eficiencia y ROA



Utilidades



Evolución favorable y sostenible de los principales indicadores financieros:



Gestión Administrativa

microserfin



En el 2022 se realizaron mantenimientos menos de 11 sucursales y 2 remodelaciones mejorando el posicionamiento de imagen, adicional se gestionaron 17 contratos con eficiencias de \$88k mejorando también servicios.

Cambios de letreros, traslados y adecuación menor (Posicionamiento de imagen).

Los Pueblos



Chitré



Aguadulce



David



Chepo



Se llevó a cabo del proyecto en conjunto con TI de regularización de tercero automatizando y actualizando a los proveedores de Microserfin lo cual permite eficiencia en los tiempos de creación de proveedores, actualizaciones de datos, cumplimiento con las regulaciones de “Conozca a su cliente”.

Participación en proyectos estratégicos como Huella de carbono el cual es un indicador de sostenibilidad que permite cuantificar, evaluar y hacer un seguimiento sobre el impacto que tiene una organización evento o producto sobre el medio ambiente y su contribución al cambio climático.

Estados Financieros

microserfin



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

Estados Financieros

Año terminado el 31 de diciembre de 2022
con Informe de los Auditores Independientes

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

Estados Financieros Anuales

31 de diciembre de 2022

Contenido

Informe de los Auditores Independientes.....	1 - 3
Estados Financieros:	
Estado de Situación Financiera.....	4
Estado de Resultados	5
Estado de Cambios en el Patrimonio.....	6
Estado de Flujos de Efectivo.....	7
Notas a los Estados Financieros.....	8 - 49



Ernst & Young Limited Corp.
Costa del Este, Avenida Centenario,
PH Dream Plaza, Piso 9
Panamá, República de Panamá

P.O. Box 0832-1575 W.T.C.
Tel: (507) 208-0100
Fax: (507) 214-4301
www.ey.com/centroamerica

INFORME DE LOS AUDITORES INDEPENDIENTES

Al Accionista y Junta Directiva de Soluciones de Microfinanzas, S.A.

Opinión

Hemos auditado los estados financieros de Soluciones de Microfinanzas, S.A. ("la Compañía"), los cuales comprenden el estado de situación financiera al 31 de diciembre de 2022, y los estados de resultados, de cambios en el patrimonio y de flujos de efectivo por el año terminado en esa fecha, así como las notas a los estados financieros, incluyendo un resumen de las principales políticas contables.

En nuestra opinión, los estados financieros adjuntos presentan razonablemente, en todos sus aspectos significativos, la situación financiera de la Compañía al 31 de diciembre de 2022, su desempeño financiero y sus flujos de efectivo por el año terminado en esa fecha, de conformidad con Normas Internacionales de Información Financiera (NIIFs).

Bases para la opinión

Efectuamos nuestra auditoría de conformidad con las Normas Internacionales de Auditoría (NIAs). Nuestras responsabilidades bajo dichas normas se encuentran descritas en la sección de *Responsabilidades del auditor con relación a la auditoría de los estados financieros* de nuestro informe. Somos independientes de la Compañía, de conformidad con el Código de Ética Profesional para los Contadores Públicos Autorizados en Panamá (Decreto No.26 de 17 de mayo de 1984) y el Código de Ética de Contadores Profesionales del Consejo Internacional de Normas de Ética para Contadores ("IESBA", por sus siglas en inglés), y hemos cumplido las demás responsabilidades de ética de conformidad con esos requerimientos. Consideramos que la evidencia de auditoría que hemos obtenido es suficiente y apropiada para proporcionar una base para nuestra opinión de auditoría.

Otro asunto

Los estados financieros de Soluciones de Microfinanzas, S.A. por el año terminado el 31 de diciembre de 2021 fueron auditados por otros auditores cuyo dictamen fechado el 14 de abril de 2022 expresaron una opinión sin salvedades.

Responsabilidades de la Administración y de aquellos encargados del gobierno corporativo sobre los estados financieros

La Administración es responsable por la preparación y presentación razonable de los estados financieros de conformidad con las NIIFs, así como por el control interno que la Administración determine que es necesario para permitir la preparación de estados financieros que estén libres de errores significativos, ya sea debido a fraude o error.



En la preparación de los estados financieros, la Administración también es responsable de la evaluación de la capacidad de la Compañía para continuar como negocio en marcha, revelando, según corresponda, los asuntos relacionados con el negocio en marcha y utilizando el principio contable de negocio en marcha, excepto si la Administración tiene la intención de liquidar a la Compañía o de terminar sus operaciones, o bien no exista otra alternativa realista sino hacerlo.

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

Responsabilidades del auditor con relación a la auditoría de los estados financieros

Nuestros objetivos son obtener una seguridad razonable acerca de si los estados financieros considerados en su conjunto están libres de representaciones erróneas significativas, debido a fraude o error, y emitir un informe de auditoría que incluye nuestra opinión. La seguridad razonable es un nivel alto de seguridad, pero no es una garantía de que una auditoría efectuada de acuerdo con las NIAs siempre detectará un error significativo cuando exista. Los errores pueden deberse a fraude o error y son considerados significativos cuando, individualmente o en su conjunto, pudiera esperarse razonablemente que influyan las decisiones económicas que tomen los usuarios basándose en estos estados financieros.

Como parte de una auditoría de conformidad con las NIAs, nosotros ejercemos el juicio profesional y mantenemos escepticismo profesional durante la auditoría. Nosotros también:

- Identificamos y evaluamos los riesgos de error significativo 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 suficiente y adecuada para proporcionar una base para nuestra opinión. El riesgo de no detectar un error significativo debido a fraude es más alto que en el caso de un error significativo debido a error, ya que el fraude puede implicar colusión, falsificación, omisiones intencionales, manifestaciones intencionalmente erróneas, o la elusión del control interno.
- Obtenemos un entendimiento del control interno relevante para la auditoría, con el propósito de diseñar procedimientos de auditoría que sean adecuados en función de las circunstancias, pero no con el propósito de expresar una opinión sobre la efectividad del control interno de la Compañía.
- Evaluamos que las políticas contables utilizadas sean adecuadas, así como la razonabilidad de las estimaciones contables y las revelaciones efectuadas por la Administración.
- Concluimos sobre el uso adecuado por parte de la Administración del principio contable de negocio en marcha y, basándonos en la evidencia de auditoría obtenida, concluimos sobre si existe una incertidumbre significativa relacionada con hechos 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 significativa, se requiere que llamemos la atención en nuestro informe de auditoría sobre las revelaciones correspondientes en los estados financieros o, si dichas revelaciones no son adecuadas, que expresemos una opinión modificada. Nuestras conclusiones están basadas en la evidencia de auditoría obtenida hasta la fecha de nuestro informe de auditoría. Sin embargo, eventos o condiciones futuros pueden causar que la Compañía no continúe como un negocio en marcha.
- Evaluamos la presentación global, estructura y contenido de los estados financieros, incluyendo las revelaciones, y si dichos estados financieros representan las transacciones subyacentes y eventos de manera que logren la presentación razonable.



Nos comunicamos con los encargados del gobierno de la Compañía en relación con, entre otros asuntos, el alcance y oportunidad planeados de la auditoría y los hallazgos significativos de la auditoría, incluyendo cualquier deficiencia significativa en el control interno que hayamos identificado durante nuestra auditoría.

Otros requerimientos legales y reglamentarios

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 y supervisión, así como la ejecución de la auditoría de las actividades que la Compañía mantiene en Panamá, se han realizado físicamente en territorio panameño.
- El equipo de trabajo que ha participado en la auditoría a la que se refiere este informe, está conformado por Aurora Díaz G., socio, Eduardo Sánchez, socio y Hellen Gallardo, gerente senior.

Ernst & Young
Panamá, República de Panamá
31 de marzo de 2023

Aurora Díaz G.
C.P.A. No.2105

Soluciones De Microfinanzas, S.A.
(Entidad 100% Subsidiaria de Fundación Microfinanzas BBVA)
Estado de Situación Financiera
31 de diciembre de 2022

Cifras expresadas en balboas

	Notas	2022	2021
ACTIVOS			
Efectivo	6	B/. 616,468	B/. 518,533
Depósitos en bancos:			
A la vista y de ahorros locales	6	2,264,809	4,040,608
Reserva para pérdidas crediticias esperadas en depósitos en bancos	4	(27,614)	(29,123)
Total de depósitos en bancos, neto		<u>2,237,195</u>	<u>4,011,485</u>
Total de efectivo y depósitos en bancos, neto		<u>2,853,663</u>	<u>4,530,018</u>
Préstamos a costo amortizado, neto	4, 7	29,133,258	27,207,747
Impuesto sobre la renta pagado por anticipado		232,474	-
Mobiliario, equipo y mejoras, neto	8	732,509	608,712
Activos por derecho de uso	9	1,166,875	1,429,163
Otros cargos acumulados por cobrar		575	3,663
Activos intangibles	10	1,406,061	1,363,386
Impuesto sobre la renta diferido	18	589,888	570,424
Otros activos	11	1,209,480	999,075
TOTAL ACTIVOS		B/. 37,324,783	B/. 36,712,188
PASIVOS Y PATRIMONIO			
Pasivos			
Financiamientos recibidos a costo amortizado	12	24,992,706	24,561,127
Pasivo por arrendamientos	13	1,264,464	1,527,136
Otros pasivos	14	1,458,551	1,770,641
Total Pasivos		<u>27,715,721</u>	<u>27,858,904</u>
Patrimonio			
Capital en acciones comunes	15	5,783,696	5,783,696
Reserva de capital	15	1,271,687	1,271,687
Utilidades no distribuidas		2,553,679	1,797,901
Total Patrimonio		<u>9,609,062</u>	<u>8,853,284</u>
TOTAL PASIVOS Y PATRIMONIO		B/. 37,324,783	B/. 36,712,188

Las notas adjuntas son parte integrante de los estados financieros.

Soluciones De Microfinanzas, S.A.
(Entidad 100% Subsidiaria de Fundación Microfinanzas BBVA)
Estado de Resultados
Por el año terminado el
31 de diciembre de 2022

Cifras expresadas en balboas

	Notas	2022	2021
Ingresos por intereses:			
Préstamos		B/. 12,041,079	B/. 10,719,978
Depósitos en bancos		<u>31,542</u>	<u>42,199</u>
Total de ingresos por intereses		<u>12,072,621</u>	<u>10,762,177</u>
Gasto por intereses:			
Financiamientos recibidos		<u>1,485,043</u>	<u>1,407,350</u>
Arrendamiento financiero		<u>63,241</u>	<u>69,289</u>
Total de gastos por intereses		<u>1,548,284</u>	<u>1,476,639</u>
Ingreso neto por intereses		<u>10,524,337</u>	<u>9,285,538</u>
Provisión para pérdidas en préstamos, neto			
	4	<u>2,344,206</u>	<u>1,812,912</u>
(Reversión) provisión para pérdida en depósitos en bancos	4	<u>(1,509)</u>	<u>(523)</u>
Provisión para pérdidas en cuentas por cobrar	4	<u>40,661</u>	<u>(12,142)</u>
Provisión para pérdidas en cuentas de bienes reposeídos	4	<u>24,032</u>	<u>-</u>
Ingreso neto por intereses después de provisiones		<u>8,116,947</u>	<u>7,485,291</u>
Otros ingresos:			
Otras comisiones	16	<u>1,962,528</u>	<u>1,675,111</u>
Otros ingresos		<u>185,149</u>	<u>201,142</u>
Total de otros ingresos		<u>2,147,677</u>	<u>1,876,253</u>
Gastos de operaciones:			
Salarios y otros gastos de personal	17, 19	<u>5,713,076</u>	<u>5,105,773</u>
Depreciación	8, 9	<u>739,738</u>	<u>653,556</u>
Amortización de activos intangibles	10	<u>190,688</u>	<u>163,536</u>
Otros gastos	17	<u>2,612,759</u>	<u>2,515,062</u>
Total de gastos de operaciones		<u>9,256,261</u>	<u>8,437,927</u>
Utilidad antes del impuesto sobre la renta		<u>1,008,363</u>	<u>923,617</u>
Impuesto sobre la renta	18	<u>(252,585)</u>	<u>(314,823)</u>
Utilidad neta		<u>B/. 755,778</u>	<u>B/. 608,794</u>

Las notas adjuntas son parte integral de los estados financieros.

Soluciones De Microfinanzas, S.A.
(Entidad 100% Subsidiaria de Fundación Microfinanzas BBVA)
Estado de Cambios en el Patrimonio
Por el año terminado el
31 de diciembre de 2022

Cifras expresadas en balboas

	Capital en Acciones comunes	Reserva de capital	Utilidades no distribuidas	Total
Saldo al 31 de diciembre de 2020	B/. 5,783,696	B/. 1,271,687	B/. 1,189,107	B/. 8,244,490
Utilidad neta	-	-	<u>608,794</u>	<u>608,794</u>
Saldo al 31 de diciembre de 2021	5,783,696	1,271,687	1,797,901	8,853,284
Utilidad neta	-	-	<u>755,778</u>	<u>755,778</u>
Saldo al 31 de diciembre de 2022	<u>B/. 5,783,696</u>	<u>B/. 1,271,687</u>	<u>B/. 2,553,679</u>	<u>B/. 9,609,062</u>

Las notas adjuntas son parte integral de los estados financieros.

Soluciones De Microfinanzas, S.A.
(Entidad 100% Subsidiaria de Fundación Microfinanzas de BBVA)
Estado de Flujos de Efectivo
Por el año terminado el
31 de diciembre de 2022

Cifras expresadas en balboas

	Notas	2022	2021
Actividades de operación:			
Utilidad neta		B/. 755,778	B/. 608,794
Ajustes para conciliar la utilidad neta y el efectivo de las actividades de operación			
Provisión para pérdidas en préstamos, neto		2,344,206	1,812,912
(Reversión) provisión para pérdidas en depósitos en bancos	4	(1,509)	(523)
Provisión para pérdidas en cuentas por cobrar	4	40,661	(12,142)
Provisión para pérdidas en cuentas de bienes reposeídos	4	24,032	-
Depreciación	8, 9	739,738	653,556
Amortización de activos intangible	10	190,688	163,536
Impuesto sobre la renta		-	314,823
Gasto de prima de antigüedad		76,948	66,957
Ingresos neto por intereses y comisiones		(10,524,337)	(9,285,538)
Cambios en activos y pasivos operativos:			
Depósitos pignorados		1,152	-
Préstamos		(4,661,688)	(7,124,811)
Otros activos		(28,388)	(367,628)
Otros pasivos		57,053	522,504
Efectivo generado de operaciones:			
Intereses y otros cargos recibidos		12,396,607	12,970,100
Intereses pagados		(1,504,029)	(1,434,705)
Impuesto sobre la renta pagado		(873,666)	(135,379)
Flujos de efectivo de las actividades de operación		(966,754)	1,247,544
Actividades de inversión:			
Compra de mobiliario, equipo y mejoras	8	(388,029)	(281,702)
Compra de activos intangibles	10	(233,363)	(403,993)
Flujos de efectivo utilizado en las actividades de inversión		(621,392)	(685,695)
Actividades de financiamiento:			
Financiamientos recibidos	12	9,137,500	14,800,000
Abonos de capital sobre financiamiento	12	(8,750,811)	(10,576,108)
Pagos por arrendamiento pasivo	13	(475,255)	(378,857)
Flujos de efectivo de las actividades de financiamiento		(88,566)	3,845,036
Aumento (disminución) neta en efectivo y equivalentes de efectivo		(1,676,712)	1,911,796
Efectivo y equivalentes de efectivo al inicio del año		4,538,401	2,626,605
Efectivo y equivalentes de efectivo al final del año	6	B/. 2,861,689	B/. 4,538,401

Las notas adjuntas son parte integral de los estados financieros.

Soluciones De Microfinanzas, S.A.
(Entidad 100% Subsidiaria de Fundación Microfinanzas BBVA)
Notas a los Estados Financieros
31 de diciembre de 2022

Cifras expresadas en balboas

1. Información Corporativa

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

Los estados financieros al 31 de diciembre de 2022 fueron aprobados para su emisión por la Administración el 31 de marzo de 2023.

2. Base para la Preparación de los Estados Financieros

2.1 Declaración de cumplimiento

Los estados financieros de la Compañía al 31 de diciembre de 2022 fueron preparados de conformidad con las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) emitidas por el Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad ("IASB"). La Compañía ha preparado sus estados financieros sobre la base de que continuará funcionando como negocio en marcha.

2.2 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.

2.3 Moneda funcional y de presentación

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

Cifras expresadas en balboas

3. Resumen de las Principales Políticas Contable (continuación)

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

3.1 Medición a valor razonable

El valor razonable es el precio que se recibiría por vender un activo o se pagaría por 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.

3.2 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.

3.3 Activos financieros

La NIIF 9 "Instrumentos Financieros" incluye tres categorías de clasificación principales para los activos financieros: medidos al costo amortizado, a valor razonable con cambios en otros resultados integrales (VRCOUI), que incluye instrumentos de deuda que reciclan a través de resultados e instrumentos de patrimonio que no reciclan a través de resultados; y activos financieros a valor razonable con cambios en resultados (VRRCR).

Cifras expresadas en balboas

3. Resumen de las Principales Políticas Contable (continuación)

i. Activos financieros a valor razonable con cambios en otros resultados integrales (VRCOUI)

Estos activos se componen de instrumentos de deuda no clasificados como activos financieros a VRRCR o 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 términos 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 de pago.

Las ganancias y pérdidas no realizadas se reportan como incrementos o disminuciones netas en otras utilidades integrales ("OUI") en el estado de cambios en el patrimonio hasta que se realicen. Las ganancias y pérdidas realizadas por la venta de estos activos financieros a VRCOUI 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 modelo de negocio tiene por objetivo mantener el activo financiero para recaudar los flujos de efectivo contractuales, y
- Los términos 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 de pago.

Medición inicial de los instrumentos financieros

La Compañía clasifica sus activos financieros considerando el método en el que serán medidos posteriormente: a costo amortizado, a valor razonable con cambios en otras utilidades integrales (VRCOUI) o a valor razonable con cambio en resultados (VRRCR).

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;

Cifras expresadas en balboas

3. Resumen de las Principales Políticas Contable (continuación)

- 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.

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.

Cifras expresadas en balboas

3. Resumen de las Principales Políticas Contable (continuación)

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

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

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

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

Baja de activos financieros

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

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

Cifras expresadas en balboas

3. Resumen de las Principales Políticas Contable (continuación)

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.

3.4 Préstamos

Los préstamos por cobrar son activos financieros no derivativos con pagos fijos o determinables que no se cotizan en un mercado activo y originado generalmente al proveer fondos a un deudor en calidad de préstamos. Los préstamos se reconocen en el momento del desembolso y 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.

3.5 Deterioro de activos financieros

La Compañía reconoce una estimación para pérdidas crediticias esperadas sobre activos financieros registrados al costo amortizado o al valor razonable con cambios en otros resultados integrales. El monto de la estimación para pérdidas crediticias esperadas (PCE) durante el período y las variaciones con respecto al período anterior se reconoce como gasto de provisión en el estado de resultados.

El modelo de pérdidas crediticias es aplicable a los siguientes activos financieros que no son medidos a VRCCR:

- 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 no mantenidos a VRCCR, aun cuando los mismos hayan sido recientemente originados o adquiridos.

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

- Un 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 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.

Cifras expresadas en balboas

3. Resumen de las Principales Políticas Contable (continuación)

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 la estimación de pérdidas crediticias esperadas en una ventana de tiempo de 12 meses.
- 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 consideradas en el modelo se explican en el siguiente párrafo.

Medición de la PCE

La pérdida crediticia esperada se estima a través de tres componentes:

- Probabilidad de incumplimiento (PI): Se presume que el incumplimiento de una 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 ese estado de incumplimiento 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 incumplimiento. 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.

Cifras expresadas en balboas

3. Resumen de las Principales Políticas Contable (continuación)

Definición de incumplimiento

La Compañía considera un activo financiero en incumplimiento cuando:

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

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

Cifras expresadas en balboas

3. Resumen de las Principales Políticas Contable (continuación)

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.

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;
- 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.

Cifras expresadas en balboas

3. Resumen de las Principales Políticas Contable (continuación)

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.

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.

Cifras expresadas en balboas

3. Resumen de las Principales Políticas Contable (continuación)

3.6 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 el estado de resultados, 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>
Mobiliario y enseres	1 - 10
Equipo de cómputo	3 - 5
Mejoras a la propiedad arrendada	2 - 5
Equipo rodante	3 - 5

3.7 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 acumulada. La amortización se calcula bajo el método de línea recta sobre la vida útil estimada de los programas adquiridos desde la fecha en que están disponible para ser utilizados y registra en el estado de resultados. 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, en cuyo caso se registra el deterioro en resultados. La vida útil estimada de los activos intangibles se resume como sigue:

	<u>Años</u>
Licencias de programas	1 - 3
Proyectos de desarrollo interno	10
Core bancario	20

3.8 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.

Cifras expresadas en balboas

3. Resumen de las Principales Políticas Contable (continuación)

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 se reportan en el estado 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 mobiliario, equipo y mejoras.

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 utilizada 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 momento de la determinación del cálculo del pasivo por arrendamiento.

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

3.9 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.

3.10 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.

Cifras expresadas en balboas

3. Resumen de las Principales Políticas Contable (continuación)

3.11 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 en 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.

3.12 Ingresos por dividendos

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

3.13 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.

3.14 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.

Cifras expresadas en balboas

3. Resumen de las Principales Políticas Contable (continuación)

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.

3.15 Cambios en políticas contables y divulgaciones, nuevas normas, enmiendas a normas e interpretaciones

Algunas modificaciones e interpretaciones que se aplicaron por primera vez en el 2022 no ocasionaron un impacto importante en los estados financieros de la Compañía. Esas modificaciones y nuevas interpretaciones han requerido ciertas divulgaciones adicionales y en algunos casos, la revisión de ciertas políticas contables. La Compañía no ha adoptado anticipadamente ninguna norma, interpretación o enmienda que haya sido emitida pero que aún no sea efectiva y no haya entrado en vigencia.

Las siguientes normas, enmiendas e interpretaciones fueron adoptadas por la Compañía durante el año 2022 y no tuvieron un impacto significativo en los estados financieros consolidados:

- Enmiendas a la NIC 16 Propiedad, Planta y Equipo: Ingresos antes del Uso Previsto
- Enmiendas a la NIC 37 Contratos Onerosos – Costos de Cumplir un Contrato
- NIIF 9 Instrumentos Financieros: Comisiones en la prueba del “10 por ciento” para la baja en cuentas de pasivos financieros.

3.16 Cambios futuros en políticas contables

Las normas o interpretaciones y modificaciones descritas son sólo aquellas que, de acuerdo con el criterio de la Administración, pueden tener un efecto importante en las divulgaciones, posición o desempeño financiero de la Compañía cuando sean aplicadas en una fecha futura. La Compañía tiene la intención de adoptar estas normas e interpretaciones nuevas y modificadas, si corresponde, cuando entren en vigor.

Clasificación de Pasivos como Circulantes o no Circulantes - Enmiendas a la NIC 1

En enero de 2020, el IASB realizó enmiendas a los párrafos 69 a 76 de la NIC 1 para especificar los requisitos para clasificar los pasivos como circulantes o no circulantes.

Las enmiendas aclaran:

- Lo que se entiende por el derecho a diferir la liquidación.
- Que debe existir un derecho de diferimiento al final del período de reporte.
- Que la clasificación no se ve afectada por la probabilidad de que una entidad ejerza su derecho de diferimiento.
- Que solo si un derivado implícito en un pasivo convertible es en sí mismo un instrumento de patrimonio, los términos de un pasivo no afectarían su clasificación.

Las enmiendas son efectivas para el período anual de presentación de estados financieros que comienza a partir del 1 de enero de 2023 y deben aplicarse retroactivamente.

Cifras expresadas en balboas

3. Resumen de las Principales Políticas Contable (continuación)

Definición de Estimaciones Contables – Enmiendas a la NIC 8

En febrero de 2021, el IASB realizó enmiendas a la NIC 8 en las que introduce una definición de “estimaciones contables”. Las modificaciones aclaran la distinción entre cambios en las estimaciones contables y cambios en las políticas contables y la corrección de errores. Además, aclaran cómo las entidades utilizan técnicas de medición e insumos para desarrollar estimaciones contables.

Las enmiendas son efectivas para los períodos de presentación de reportes anuales que comienzan a partir del 1 de enero de 2023 y se aplican a los cambios en las políticas contables y los cambios en las estimaciones contables que ocurren en o después del comienzo de ese período. Se permite la aplicación anticipada siempre que se revele este hecho.

Divulgación de Políticas Contables - Enmiendas a la NIC 1 y Documento de Práctica N° 2

En febrero de 2021, el IASB emitió enmiendas a la NIC 1 así como el Documento de Práctica N° 2 Realización de Juicios sobre Materialidad o Importancia Relativa, en los cuales proporciona orientación y ejemplos para ayudar a las entidades a aplicar juicios de materialidad sobre las revelaciones de políticas contables. Las enmiendas tienen como objetivo ayudar a las entidades a proporcionar divulgaciones sobre políticas contables que sean más útiles al reemplazar el requisito de que las entidades revelen sus políticas contables “significativas” por un requisito de revelar sus políticas contables “materiales” y agregar guías sobre cómo las entidades aplican el concepto de materialidad en la toma de decisiones sobre divulgaciones de políticas contables.

Las enmiendas a la NIC 1 son aplicables para los períodos anuales que comiencen a partir del 1 de enero de 2023 y se permite la aplicación anticipada. Dado que las enmiendas al Documento de Práctica No. 2 proporcionan orientación no obligatoria sobre la aplicación de la definición de materialidad en la información de políticas contables, no es necesaria una fecha de vigencia para estas enmiendas.

La Compañía se encuentra evaluando el impacto que podría tener la aplicación de estas normas.

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 sujeta a las regulaciones de la Dirección de Empresas Financieras, Ministerio de Comercio e Industrias de Panamá (MICI), Superintendencia de Bancos de Panamá en lo concerniente a los riesgos de liquidez, créditos y niveles de capitalización, entre otros.

Soluciones De Microfinanzas, S.A.
(Entidad 100% Subsidiaria de Fundación Microfinanzas BBVA)
Notas a los Estados Financieros
31 de diciembre de 2022

Cifras expresadas en balboas

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 17 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.

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 al 31 de diciembre.

Soluciones De Microfinanzas, S.A.
(Entidad 100% Subsidiaria de Fundación Microfinanzas BBVA)
Notas a los Estados Financieros
31 de diciembre de 2022

Cifras expresadas en balboas

4. Administración de Riesgos Financieros (continuación)

	Préstamos por cobrar	
	2022	2021
Máxima exposición		
Valor en libros a costo amortizado	B/. 29,133,258	B/. 27,207,747
A costo amortizado		
Grado 1-3 Fase 1	B/. 31,546,943	B/. 27,728,265
Grado 1-3 Fase 2	-	1,775,214
Grado 4 Fase 1	88,011	11,370
Grado 4 Fase 2	167,892	139,082
Grado 5 Fase 1	-	-
Grado 5 Fase 2	463,314	282,394
Grado 6 Fase 1	-	-
Grado 6 Fase 2	415,422	312,312
Grado 7 Fase 1	-	-
Grado 7 Fase 2	-	-
Grado 7 Fase 3	1,101,595	1,108,014
Monto bruto	33,783,177	31,356,651
Menos:		
Comisiones cobradas por anticipado	1,757,548	1,369,018
Reserva por pérdida esperada	2,892,371	2,779,886
Valor en libros a costo amortizado	B/. 29,133,258	B/. 27,207,747
Reserva por pérdida esperada		
Fase 1	B/. 1,744,997	B/. 1,202,357
Fase 2	442,615	902,798
Fase 3	704,759	674,730
Total, reserva por pérdida esperada	B/. 2,892,371	B/. 2,779,885

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

	2022		
	Depósitos colocados en bancos	PCE 12 meses Cuentas por cobrar	Bienes reposeidos
Saldo al inicio del año	B/. 29,123	B/. 7,944	B/. 9,506
Gasto de provisión (reversión)	(1,509)	40,661	24,032
Castigo	-	-	-
Saldo al final del año	B/. 27,614	B/. 48,605	B/. 33,538

Soluciones De Microfinanzas, S.A.
(Entidad 100% Subsidiaria de Fundación Microfinanzas BBVA)
Notas a los Estados Financieros
31 de diciembre de 2022

Cifras expresadas en balboas

4. Administración de Riesgos Financieros (continuación)

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

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

	2022			
	Fase 1	Fase 2	Fase 3	Total
Saldo al 1 de enero de 2022	B/. 1,202,358	B/. 902,798	B/. 674,730	B/. 2,779,886
Transferencia a pérdidas crediticias esperadas Fase 1	324,393	(324,236)	(157)	-
Transferencia a pérdidas Fase 2	(2,666)	196,355	(193,689)	-
Transferencia a pérdidas Fase 3	(148)	(203)	351	-
Efecto por venta de cartera, neto	-	-	(623,195)	(623,195)
Préstamos castigados	-	-	(2,018,791)	(2,018,791)
Recuperaciones	-	-	410,265	410,265
Remediación neta de la reserva	(622,725)	(298,539)	2,628,448	1,707,184
Asignación de reserva a nuevos activos financieros originados	1,169,680	82,725	-	1,252,405
Reversión de reserva de activos que han sido dados de baja	(325,895)	(116,285)	(173,203)	(615,383)
Reserva para pérdidas crediticias esperadas al 31 diciembre de 2022	<u>B/. 1,744,997</u>	<u>B/. 442,615</u>	<u>B/. 704,759</u>	<u>B/. 2,892,371</u>

	2021			
	Fase 1	Fase 2	Fase 3	Total
Saldo al 1 de enero de 2021	B/. 1,210,053	B/. 339,610	B/. 322,796	B/. 1,872,459
Transferencia a pérdidas crediticias esperadas Fase 1	300,061	(298,961)	(1,100)	-
Transferencia a pérdidas Fase 2	(501,400)	1,701,172	(1,199,773)	-
Transferencia a pérdidas Fase 3	(189,728)	(62,515)	252,243	-
Remediación neta de la reserva	(408,821)	(984,660)	2,481,145	1,087,664
Asignación de reserva a nuevos activos financieros originados	1,280,521	739,266	-	2,019,787
Reversión de reserva de activos que han sido dados de baja	(488,329)	(531,115)	(275,095)	(1,294,539)
Préstamos castigados	-	-	(1,239,984)	(1,239,984)
Recuperaciones	-	-	334,499	334,499
Reserva para pérdidas crediticias esperadas al 31 diciembre de 2021	<u>B/. 1,202,358</u>	<u>B/. 902,798</u>	<u>B/. 674,731</u>	<u>B/. 2,779,886</u>

Soluciones De Microfinanzas, S.A.
(Entidad 100% Subsidiaria de Fundación Microfinanzas BBVA)
Notas a los Estados Financieros
31 de diciembre de 2022

Cifras expresadas en balboas

4. Administración de Riesgos Financieros (continuación)

La concentración de riesgo de crédito por cada fase al 31 de diciembre se detalla a continuación:

2022	Fase 1	Fase 2	Fase 3	Total
Clasificación				
Grado 1 – 3 (Mora de 0-29 días)	B/. 31,546,943	B/. -	B/. -	B/. 31,546,943
Grado 4 (Mora de 30-45 días)	88,011	167,892	-	255,903
Grado 5 (Mora de 46-60 días)	-	463,314	-	463,314
Grado 6 (Mora de 61-90 días)	-	415,422	-	415,422
Grado 7 Mora más de 90 días	-	-	1,101,595	1,101,595
Total, bruto	<u>31,634,954</u>	<u>1,046,628</u>	<u>1,101,595</u>	<u>33,783,177</u>
Comisiones cobradas por anticipado	-	-	-	(1,757,548)
Reservas para PCE	(1,744,997)	(442,615)	(704,759)	(2,892,371)
Total, cartera de préstamos a costo amortizado	<u>B/. 29,889,957</u>	<u>B/. 604,013</u>	<u>B/. 396,836</u>	<u>B/. 29,133,258</u>

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

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

	50 pb de incremento	50 pb de disminución	100 pb de incremento	100 pb de disminución
Al 31 de diciembre de 2022	(65,714)	65,714	(131,428)	131,428
Al 31 de diciembre de 2021	(51,084)	51,084	(102,168)	102,168

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

- Deterioro en préstamos

Soluciones De Microfinanzas, S.A.
(Entidad 100% Subsidiaria de Fundación Microfinanzas BBVA)
Notas a los Estados Financieros
31 de diciembre de 2022

Cifras expresadas en balboas

4. Administración de Riesgos Financieros (continuación)

La Administración determina si hay evidencia objetiva de deterioro en los préstamos, basados en los siguientes criterios:

- Incumplimiento contractual en el pago del principal o de los intereses;
- Flujos de efectivo con dificultades experimentadas por el prestatario o emisor;
- Incumplimiento de los términos y condiciones pactados;
- Inicio de procedimiento de quiebra;
- Deterioro de la posición competitiva del prestatario o emisor;
- Deterioro en el valor de la garantía;
- Cambios en el rating de originación; y
- Incrementos significativos en la PI en relación con la PI de originación.

• Préstamos reestructurados

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

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

• Política de castigos

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

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

Garantías y su Efecto Financiero

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

	% de exposición que está sujeto a requerimientos de garantías		Tipo de Garantía
	2022	2021	
Préstamos por cobrar	3%	2%	Muebles, Vehículo e Inmuebles

Soluciones De Microfinanzas, S.A.
(Entidad 100% Subsidiaria de Fundación Microfinanzas BBVA)
Notas a los Estados Financieros
31 de diciembre de 2022

Cifras expresadas en balboas

4. Administración de Riesgos Financieros (continuación)

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:

	2022	2021
Vehículos, equipos e inmuebles	<u>B/. 14,800</u>	<u>B/. 18,750</u>

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

Concentración del Riesgo de Crédito

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

	Préstamos por pagar 31 de diciembre de	
	2022	2021
Concentración por sector		
Microcrédito	<u>B/. 17,307,231</u>	<u>B/. 17,155,586</u>
Agropecuario	<u>9,668,030</u>	<u>8,791,534</u>
Pequeña y Mediana Empresa	<u>1,505,812</u>	<u>744,676</u>
Transporte	<u>652,185</u>	<u>515,951</u>
	<u>B/. 29,133,258</u>	<u>B/. 27,207,747</u>
Concentración geográfica		
Panamá Oeste	<u>B/. 7,201,245</u>	<u>B/. 9,386,141</u>
Panamá Este	<u>6,455,820</u>	<u>11,839,954</u>
Panamá Centro	<u>5,038,190</u>	<u>5,981,652</u>
Panamá Norte	<u>5,992,136</u>	<u>-</u>
Azuero	<u>4,445,867</u>	<u>-</u>
	<u>B/. 29,133,258</u>	<u>B/. 27,207,747</u>

Soluciones De Microfinanzas, S.A.
(Entidad 100% Subsidiaria de Fundación Microfinanzas BBVA)
Notas a los Estados Financieros
31 de diciembre de 2022

Cifras expresadas en balboas

4. Administración de Riesgos Financieros (continuación)

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

Depósitos colocados en bancos:

La Compañía mantiene depósitos colocados en bancos por B/.2,264,809 (2021: B/.4,040,608). 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 2022 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.

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:

Soluciones De Microfinanzas, S.A.
(Entidad 100% Subsidiaria de Fundación Microfinanzas BBVA)
Notas a los Estados Financieros
31 de diciembre de 2022

Cifras expresadas en balboas

4. Administración de Riesgos Financieros (continuación)

31 de diciembre de 2022	Valor en libros	Monto Nominal bruto (salidas)/ entradas	Corriente Hasta 1 año	No Corriente Más de 1 a 3 años	Más de 5 años
Pasivos financieros:					
Financiamientos recibidos, neto	B/. (24,992,706)	B/. (26,678,537)	B/. (13,615,107)	B/. (12,601,762)	B/. (461,668)
Activos financieros:					
Efectivo	B/. 616,468	B/. 616,468	B/. 616,468	B/. -	B/. -
Depósitos en bancos	2,264,809	2,296,350	2,296,350	-	-
Préstamos a costo amortizado	29,133,258	42,677,767	24,324,736	16,489,683	1,863,348
	<u>B/. 32,014,535</u>	<u>B/. 45,590,585</u>	<u>B/. 27,237,554</u>	<u>B/. 16,489,683</u>	<u>B/. 1,863,348</u>
31 de diciembre de 2021					
	Valor en libros	Monto Nominal bruto (salidas)/ entradas	Corriente Hasta 1 año	No Corriente Más de 1 a 3 años	Más de 5 años
Pasivos financieros:					
Financiamientos recibidos, neto	B/. (24,561,127)	B/. (26,595,226)	B/. (8,887,063)	B/. (14,931,661)	B/. (2,776,502)
Activos financieros:					
Efectivo	B/. 518,533	B/. 518,533	B/. 518,533	B/. -	B/. -
Depósitos en bancos	4,040,608	4,082,807	4,082,807	-	-
Préstamos a costo amortizado	27,207,747	39,457,960	22,600,399	14,315,893	2,541,668
	<u>B/. 31,766,888</u>	<u>B/. 44,059,300</u>	<u>B/. 27,201,739</u>	<u>B/. 14,315,893</u>	<u>B/. 2,541,668</u>

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

31 de diciembre de 2022	Comprometido como colateral	Disponibile como colateral	Total
Efectivo y depósitos en bancos	B/. 19,588	B/. 2,861,689	B/. 2,881,277
Préstamos netos	-	33,783,177	33,783,177
Total de activos	<u>B/. 19,588</u>	<u>B/. 36,644,866</u>	<u>B/. 36,664,454</u>
31 de diciembre de 2021			
	Comprometido como colateral	Disponibile como colateral	Total
Efectivo y depósitos en bancos	B/. 20,740	B/. 4,538,401	B/. 4,559,141
Préstamos netos	-	31,356,651	31,356,651
Total de activos	<u>B/. 20,740</u>	<u>B/. 35,895,052</u>	<u>B/. 35,915,792</u>

Soluciones De Microfinanzas, S.A.
(Entidad 100% Subsidiaria de Fundación Microfinanzas BBVA)
Notas a los Estados Financieros
31 de diciembre de 2022

Cifras expresadas en balboas

4. Administración de Riesgos Financieros (continuación)

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:

Sensibilidad en el ingreso neto por intereses y en el patrimonio 2022		
	100pb de incremento	100pb de disminución
Al 31 de diciembre	B/. 972,309	B/. (917,538)
Promedio del año	B/. 866,909	B/. (816,089)
Máximo del año	B/. 972,309	B/. (917,538)
Mínimo del año	B/. 770,568	B/. (725,565)
Sensibilidad en el ingreso neto por intereses y en el patrimonio 2021		
	100pb de incremento	100pb de disminución
Al 31 de diciembre	B/. 874,663	B/. (825,585)
Promedio del año	B/. 779,271	B/. (735,756)
Máximo del año	B/. 874,663	B/. (825,585)
Mínimo del año	B/. 657,262	B/. (621,400)

Soluciones De Microfinanzas, S.A.
(Entidad 100% Subsidiaria de Fundación Microfinanzas BBVA)
Notas a los Estados Financieros
31 de diciembre de 2022

Cifras expresadas en balboas

4. Administración de Riesgos Financieros (continuación)

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.

31 de diciembre de 2022	Hasta 1 año	De 1 a 2 años	De 2 a 5 años	Más de 5 Años	Total
Activos					
Préstamos, netos	B/. 15,866,345	B/. 8,242,843	B/. 4,984,710	B/. 39,360	B/. 29,133,258
Total de activos	B/. 15,866,345	B/. 8,242,843	B/. 4,984,710	B/. 39,360	B/. 29,133,258
Pasivos					
Financiamientos recibidos, netos	B/. 12,643,187	B/. 6,583,083	B/. 5,487,590	B/. 278,846	B/. 24,992,706
Total de pasivos	B/. 12,643,187	B/. 6,583,083	B/. 5,487,590	B/. 278,846	B/. 24,992,706
Sensibilidad de tasa de interés	B/. 3,223,158	B/. 1,659,760	B/. (502,880)	B/. (239,486)	B/. 4,140,552

La Compañía al 31 de diciembre de 2022, mantiene depósitos colocados en bancos en cuentas de ahorros por B/.984,713 (2021: B/.1,571,608) a una tasa de interés fija. El resto de los depósitos no están expuestos a riesgo de tasa de interés.

31 de diciembre de 2021	Hasta 1 año	De 1 a 2 años	De 2 a 5 años	Más de 5 Años	Total
Activos					
Préstamos, netos	B/. 15,295,037	B/. 7,193,828	B/. 4,682,449	B/. 36,433	B/. 27,207,747
Total de activos	B/. 15,295,037	B/. 7,193,828	B/. 4,682,449	B/. 36,433	B/. 27,207,747
Pasivos					
Financiamientos recibidos, netos	B/. 7,920,225	B/. 9,487,164	B/. 6,704,378	B/. 449,360	B/. 24,561,127
Total de pasivos	B/. 7,920,225	B/. 9,487,164	B/. 6,704,378	B/. 449,360	B/. 24,561,127
Sensibilidad de tasa de interés	B/. 7,374,812	B/. (2,293,336)	B/. (2,021,929)	B/. (412,927)	B/. 2,646,620

(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

Cifras expresadas en balboas

4. Administración de Riesgos Financieros (continuación)

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.

(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:

	2022	2021
Total de financiamiento recibidos, bruto	B/. 24,832,956	B/. 24,446,267
Menos: Efectivo y depósitos en bancos	<u>2,853,663</u>	<u>4,530,018</u>
Deuda neta	B/. 21,979,293	B/. 19,916,249
Total de patrimonio	B/. 9,609,062	B/. 8,853,284
Índice de apalancamiento (Hasta 4 veces)	<u>2.29</u>	<u>2.25</u>

Cifras expresadas en balboas

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:

(a) Pérdidas por deterioro en activos financieros

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

(b) Impuesto sobre la renta

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

Soluciones De Microfinanzas, S.A.
(Entidad 100% Subsidiaria de Fundación Microfinanzas BBVA)
Notas a los Estados Financieros
31 de diciembre de 2022

Cifras expresadas en balboas

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:

	31 de diciembre de	
	2022	2021
Efectivo	B/. 616,468	B/. 518,533
Depósitos de Ahorro	984,713	1,571,608
Depósitos a la vista en bancos locales	<u>1,280,096</u>	<u>2,469,000</u>
Total bruto de efectivo y depósitos en bancos	<u>2,881,277</u>	<u>4,559,141</u>
Menos: Depósito pignorado	<u>19,588</u>	<u>20,740</u>
Efectivo y equivalentes de efectivo en el estado de flujos de efectivo	<u>B/. 2,861,689</u>	<u>B/. 4,538,401</u>

El depósito pignorado por B/.19,588 (2021: B/.20,740) corresponde a saldo en garantía de operaciones de préstamos a colaboradores de la Compañía, que mantienen con una institución bancaria local.

7. Préstamos a costo amortizado, neto

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

	31 de diciembre de	
	2022	2021
Microcrédito	B/. 20,639,947	B/. 19,919,422
Agropecuario	11,115,453	10,001,223
Pequeña y Mediana Empresa	1,248,943	826,850
Transporte	<u>778,834</u>	<u>609,156</u>
Total de préstamos	<u>33,783,177</u>	<u>31,356,651</u>
Menos:		
Comisiones diferidas	1,757,548	1,369,018
Reserva para pérdidas crediticias esperadas en préstamos	<u>2,892,371</u>	<u>2,779,886</u>
Total de préstamos, neto	<u>B/. 29,133,258</u>	<u>B/. 27,207,747</u>

La Administración de la Compañía considera adecuado el saldo de la reserva para perdidas crediticias esperadas en préstamos, con base en la evaluación de la cartera de préstamos realizada.

Soluciones De Microfinanzas, S.A.
(Entidad 100% Subsidiaria de Fundación Microfinanzas BBVA)
Notas a los Estados Financieros
31 de diciembre de 2022

Cifras expresadas en balboas

8. Mobiliario, Equipo y Mejoras

El mobiliario, equipo y mejoras se detallan a continuación:

	Mobiliario y enseres	Equipo Cómputo	2022 Mejoras a la propiedad arrendada	Equipo Rodante	Total
Costo:					
Al inicio del año	B/. 751,648	B/. 1,195,325	B/. 949,067	B/. 31,775	B/. 2,927,815
Adiciones	<u>114,839</u>	<u>48,122</u>	<u>225,068</u>	<u>-</u>	<u>388,029</u>
Al final del año	<u>B/. 866,487</u>	<u>B/. 1,243,447</u>	<u>B/. 1,174,135</u>	<u>B/. 31,775</u>	<u>B/. 3,315,844</u>
Depreciación acumulada:					
Al inicio del año	B/. 566,178	B/. 1,120,341	B/. 622,257	B/. 10,327	B/. 2,319,103
Gasto del año	<u>53,673</u>	<u>36,586</u>	<u>164,440</u>	<u>9,533</u>	<u>264,232</u>
Al final del año	<u>619,851</u>	<u>1,156,927</u>	<u>786,697</u>	<u>19,860</u>	<u>2,583,335</u>
Saldo neto	<u>B/. 246,636</u>	<u>B/. 86,520</u>	<u>B/. 387,438</u>	<u>B/. 11,915</u>	<u>B/. 732,509</u>

	Mobiliario y enseres	Equipo Cómputo	2021 Mejoras a la propiedad arrendada	Equipo Rodante	Total
Costo:					
Al inicio del año	B/. 689,529	B/. 1,184,220	B/. 740,589	B/. 31,775	B/. 2,646,113
Adiciones	<u>62,119</u>	<u>11,105</u>	<u>208,478</u>	<u>-</u>	<u>281,702</u>
Al final del año	<u>751,648</u>	<u>1,195,325</u>	<u>949,067</u>	<u>31,775</u>	<u>2,927,815</u>
Depreciación acumulada:					
Al inicio del año	B/. 517,238	B/. 1,088,178	B/. 506,823	B/. 794	B/. 2,113,033
Gasto del año	<u>48,940</u>	<u>32,163</u>	<u>115,434</u>	<u>9,533</u>	<u>206,070</u>
Al final del año	<u>566,178</u>	<u>1,120,341</u>	<u>622,257</u>	<u>10,327</u>	<u>2,319,103</u>
Saldo neto	<u>B/. 185,470</u>	<u>B/. 74,984</u>	<u>B/. 326,810</u>	<u>B/. 21,448</u>	<u>B/. 608,712</u>

Soluciones De Microfinanzas, S.A.
(Entidad 100% Subsidiaria de Fundación Microfinanzas BBVA)
Notas a los Estados Financieros
31 de diciembre de 2022

Cifras expresadas en balboas

11. Otros Activos

Los otros activos se detallan a continuación:

	31 de diciembre de	
	2022	2021
Activos adjudicados, neto de reserva de B/.33,538 (2021: B/.9,506)	B/. 74,833	B/. 84,065
Depósitos en garantía	47,684	54,362
Fondo de cesantía	368,602	361,878
Reclamo aseguradoras	157,170	64,308
Cuentas por cobrar, neta de reserva B/.48,605 (2021: B/.7,944)	38,221	27,156
Impuestos anticipados	151,362	89,976
Otros activos	371,608	317,330
Total	B/. 1,209,480	B/. 999,075

12. Financiamientos Recibidos a costo amortizado

Los financiamientos recibidos se detallan a continuación:

Financiamientos	Tasa de Interés Nominal anual	Año de vencimiento	31 de diciembre de	
			2022	2021
Líneas de crédito a corto plazo	De 5.5% a 7.78%	Dic. del 2023	B/. 2,452,960	B/. 152,778
Línea de crédito a largo plazo	De 1.5% a 5.54%	Oct. del 2028	1,339,744	1,810,185
Financiamiento a corto plazo	De 5.50% a 6.20%	Sep. del 2023	5,687,500	1,375,000
Financiamiento a largo plazo	de 1% a 5.75%	May. del 2035	15,352,752	21,108,304
Subtotal			24,832,956	24,446,267
Intereses por pagar			218,820	183,394
Menos: Comisiones			59,070	68,534
Total de financiamientos a costo amortizado			B/. 24,992,706	B/. 24,561,127

Al 31 de diciembre de 2022, la Compañía no mantiene préstamos de clientes comprometidos como garantía de financiamientos recibidos.

Al 31 de diciembre de 2022, la Compañía no ha tenido incumplimientos de principal, intereses u otras cláusulas contractuales con relación a sus financiamientos recibidos.

Soluciones De Microfinanzas, S.A.
(Entidad 100% Subsidiaria de Fundación Microfinanzas BBVA)
Notas a los Estados Financieros
31 de diciembre de 2022

Cifras expresadas en balboas

12. Financiamientos Recibidos (continuación)

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

	2022	2021
Financiamientos recibidos		
Saldo al inicio de año	B/. 24,446,267	B/. 20,222,375
Producto de nuevos financiamientos recibidos	9,137,500	14,800,000
Pago de financiamientos recibidos	(8,750,811)	(10,576,108)
Intereses por pagar	218,820	183,394
Menos comisiones	59,070	68,534
Saldo al final de año	B/. 24,992,706	B/. 24,561,127

Durante el año terminado el 31 de diciembre de 2022, se obtuvieron financiamientos por B/.9,137,500 (2021: B/. 14,800,000), donde el 64.98% (2021: 89.9%) es tomado a través de deuda senior con fondos internacionales.

13. Pasivo por Arrendamientos

	31 de diciembre de 2022			
	Tasa de interés	Vencimiento	Valor en libros	Flujos no descontados
Contratos por arrendamientos - Inmuebles	4.29%	2027	B/. 1,264,464	B/. 1,350,929
	31 de diciembre de 2021			
	Tasa de interés	Vencimiento	Valor en libros	Flujos no descontados
Contratos por arrendamientos - Inmuebles	4.69%	2026	B/. 1,527,136	B/. 1,656,503

A continuación, se detallan los importes en libros del pasivo por arrendamientos y los movimientos efectuados durante el año:

	2022	2021
Saldo al 1 de enero	B/. 1,522,134	B/. 500,816
Adiciones	213,779	1,400,694
Intereses acumulados	4,367	5,002
Cancelaciones	(596)	(2,358)
Pagos efectuados	(475,220)	(377,017)
Saldo al 31 de diciembre	B/. 1,264,464	B/. 1,527,136

Soluciones De Microfinanzas, S.A.
(Entidad 100% Subsidiaria de Fundación Microfinanzas BBVA)
Notas a los Estados Financieros
31 de diciembre de 2022

Cifras expresadas en balboas

13. Pasivo por Arrendamiento, continuación

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

	<u>31 de diciembre de</u>	
	<u>2022</u>	<u>2021</u>
De uno a dos años	B/. 517,720	B/. 517,599
De dos a tres años	379,806	466,892
De tres a cuatro años	353,205	333,478
De cuatro a cinco años	77,984	306,877
Mas de cinco años	<u>22,214</u>	<u>31,657</u>
Total pasivo de arrendamientos no descontados	B/. 1,350,929	B/. 1,656,503

A continuación, se muestra el detalle de los importes reconocidos en el estado resultados relacionado con los arrendamientos:

	<u>2022</u>	<u>2021</u>
Gasto de interés por arrendamiento	B/. 63,241	B/. 69,289
Gasto de depreciación	475,506	447,486
Gasto de alquiler de activos de bajo valor y corto plazo	<u>17,954</u>	<u>87,761</u>
	B/. 556,701	B/. 604,536

14. Otros Pasivos

Los otros pasivos se detallan a continuación:

	<u>31 de diciembre de</u>	
	<u>2022</u>	<u>2021</u>
Vacaciones por pagar	B/. 331,266	B/. 278,316
Prima de antigüedad por pagar	274,672	249,326
Décimo tercer mes por pagar	41,313	26,914
Riesgo profesionales y seguros por pagar	108,978	90,134
Actividades proyecto "Whole-Fund"	300,000	400,000
Impuesto sobre la renta por pagar	-	369,143
Bono por resultado	76,716	117,050
Otros	<u>325,606</u>	<u>239,758</u>
Total	B/. 1,458,551	B/. 1,770,641

Soluciones De Microfinanzas, S.A.
(Entidad 100% Subsidiaria de Fundación Microfinanzas BBVA)
Notas a los Estados Financieros
31 de diciembre de 2022

Cifras expresadas en balboas

14. Otros Pasivos (continuación)

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

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

En cumplimiento del compromiso pactado con WPF referente al reintegro de los fondos, la Compañía realizó pago por valor de \$200,000 en el 2022 y durante este mismo periodo no se ha recibido desembolsos adicionales para la ejecución de este proyecto. La culminación y reintegro de los fondos a WPF se realizará a los 3 años de cumplirse cada desembolso; estimando que el ultimo reintegro de fondos se realizará en el 2024.

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

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

15. Capital en Acciones Comunes

El capital autorizado de la Compañía está compuesto por 4,000,000 (2021: 4,000,000) de acciones comunes, sin valor nominal, cada una de las cuales tiene el derecho a un voto.

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

El 27 de abril de 2022, en reunión extraordinaria de la Junta Directiva de accionistas se decidió no realizar el reparto de dividendos a favor del accionista, permaneciendo el 100% de los recursos como respaldo patrimonial. Se mantiene una reserva de capital por B/.1,271,687 (2021: B/.1,271,687).

Soluciones De Microfinanzas, S.A.
(Entidad 100% Subsidiaria de Fundación Microfinanzas BBVA)
Notas a los Estados Financieros
31 de diciembre de 2022

Cifras expresadas en balboas

16. Otras Comisiones

Se presenta a continuación el detalle del ingreso de otras comisiones:

	<u>2022</u>	<u>2021</u>
Comisiones por trámites legales	B/. 979,686	B/. 818,275
Comisiones por mora	715,355	567,552
Comisiones por seguros	171,981	94,155
Otras comisiones	95,506	195,129
Total	<u>B/. 1,962,528</u>	<u>B/. 1,675,111</u>

17. Salarios y Otros Gastos de Personal y Otros Gastos

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

	<u>2022</u>	<u>2021</u>
Salarios y otros gastos de personal:		
Salarios y otras remuneraciones	B/. 3,805,323	B/. 3,324,998
Prestaciones laborales	696,854	658,200
Gastos de representación	165,447	162,943
Prima de producción, bonificaciones y comisiones	388,672	469,653
Viáticos	450,261	304,245
Otros gastos de personal	206,519	185,734
Total	<u>B/. 5,713,076</u>	<u>B/. 5,105,773</u>

Otros Gastos:

	<u>2022</u>	<u>2021</u>
Alquileres	B/. 17,414	B/. 87,221
Publicidad y promoción	75,293	69,377
Honorarios y servicios profesionales	155,084	175,311
Reparaciones y mantenimiento	328,086	274,713
Electricidad y teléfono	384,548	412,402
Viaje y viáticos	25,219	27,460
Gastos notariales, finanzas, timbres e investigación	274,313	227,580
Útiles de oficina	204,865	197,780
Servicios de seguridad y alarma	40,777	35,239
Impuestos varios	248,721	240,429
Otros gastos	858,439	767,550
Total	<u>B/. 2,612,759</u>	<u>B/. 2,515,062</u>

Soluciones De Microfinanzas, S.A.
(Entidad 100% Subsidiaria de Fundación Microfinanzas BBVA)
Notas a los Estados Financieros
31 de diciembre de 2022

Cifras expresadas en balboas

18. Impuesto sobre la Renta

Las declaraciones del impuesto sobre la renta de la Compañía constituidas en la República de Panamá están sujetas a revisión por parte de las autoridades fiscales hasta por los tres (3) últimos años, inclusive el período terminado el 31 de diciembre de 2022, de acuerdo con regulaciones fiscales vigentes.

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

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

	<u>31 de diciembre de</u>	
	<u>2022</u>	<u>2021</u>
Impuesto sobre la renta estimado	B/. 272,049	B/. 504,522
Impuesto sobre la renta diferido	(19,463)	(189,699)
Total de impuesto sobre la renta	<u>B/. 252,585</u>	<u>B/. 314,823</u>

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

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

- La renta neta gravable calculada por el método tradicional establecido en el Código Fiscal, Libro IV, Título I.
- La renta neta gravable que resulte de aplicar al total de ingresos gravables el cuatro punto sesenta y siete por ciento (4.67%).

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

	<u>31 de diciembre de</u>	
	<u>2022</u>	<u>2021</u>
Utilidad financiera antes de impuesto sobre la renta	B/. 1,008,363	B/. 923,617
Costos y gastos no deducibles incluyendo diferencias temporarias, netos	333,950	1,246,103
Ingresos no gravables y exentos	(254,119)	(151,630)
Renta neta gravable	<u>B/. 1,088,194</u>	<u>B/. 2,018,090</u>
Impuesto sobre la renta método tradicional al 25%	<u>B/. 272,049</u>	<u>B/. 504,523</u>

Soluciones De Microfinanzas, S.A.
(Entidad 100% Subsidiaria de Fundación Microfinanzas BBVA)
Notas a los Estados Financieros
31 de diciembre de 2022

Cifras expresadas en balboas

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

	<u>31 de diciembre de</u>	
	2022	2021
Utilidad antes de impuesto sobre la renta	B/. 1,008,363	B/. 923,617
Gasto de impuesto sobre la renta	B/. 252,585	B/. 314,823
Tasa efectiva del impuesto sobre la renta	<u>25.05%</u>	<u>34.09%</u>

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

	<u>31 de diciembre de</u>	
	2022	2021
Impuesto sobre la renta diferido – activo:		
Reservas para pérdidas crediticias esperadas	B/. 750,532	B/. 706,614
Personal de proyecto y comisiones diferidas	<u>(160,644)</u>	<u>(136,190)</u>
Total, de impuesto sobre la renta	<u>B/. 589,888</u>	<u>B/. 570,424</u>

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

	2022		
	<u>Saldo inicial</u>	<u>Reconocimiento en resultados</u>	<u>Saldo final</u>
Reserva para pérdidas	B/. 706,614	B/. 43,918	B/. 750,532
Personal de proyecto y comisiones diferidas	<u>(136,190)</u>	<u>(24,454)</u>	<u>(160,644)</u>
	<u>B/. 570,424</u>	<u>B/. 19,464</u>	<u>B/. 589,888</u>
	2021		
	<u>Saldo inicial</u>	<u>Reconocimiento en resultados</u>	<u>Saldo final</u>
Reserva para pérdidas	B/. 483,955	B/. 222,659	B/. 706,614
Personal de proyecto y comisiones diferidas	<u>(103,230)</u>	<u>(32,960)</u>	<u>(136,190)</u>
	<u>B/. 380,725</u>	<u>B/. 189,699</u>	<u>B/. 570,424</u>

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

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

Soluciones De Microfinanzas, S.A.
(Entidad 100% Subsidiaria de Fundación Microfinanzas BBVA)
Notas a los Estados Financieros
31 de diciembre de 2022

Cifras expresadas en balboas

19. Saldos y Transacciones con Partes Relacionadas

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

	<u>31 de diciembre de</u>	
	2022	2021
Directores y personal gerencial		
Gastos		
Salario del personal ejecutivo clave (corto plazo)	B/. 819,516	B/. 684,632
Dietas a directores	<u>B/. 32,600</u>	<u>B/. 35,600</u>

20. Valor Razonable de Instrumentos Financieros

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

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

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

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

Soluciones De Microfinanzas, S.A.
(Entidad 100% Subsidiaria de Fundación Microfinanzas BBVA)
Notas a los Estados Financieros
31 de diciembre de 2022

Cifras expresadas en balboas

20 Valor Razonable de Instrumentos Financieros, (continuación)

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

El valor razonable y el valor en libros de los activos y pasivos financieros al 31 de diciembre se detallan a continuación:

	2022		2021	
	Valor en libros	Valor razonable	Valor en libros	Valor razonable
Activos:				
Préstamos a costo amortizado	<u>B/. 29,133,258</u>	<u>B/. 28,388,187</u>	<u>B/. 27,207,747</u>	<u>B/. 25,378,549</u>
	<u>B/. 29,133,258</u>	<u>B/. 28,388,187</u>	<u>B/. 27,207,747</u>	<u>B/. 25,378,549</u>
Pasivos:				
Financiamientos recibidos a costo amortizado	<u>B/. 24,992,706</u>	<u>B/. 23,304,788</u>	<u>B/. 24,561,127</u>	<u>B/. 23,210,051</u>
Pasivo por arrendamiento	<u>1,264,464</u>	<u>1,250,166</u>	<u>1,527,136</u>	<u>1,550,016</u>
	<u>B/. 26,257,171</u>	<u>B/. 24,554,953</u>	<u>B/. 26,088,264</u>	<u>B/. 24,760,067</u>

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

	31 de diciembre de 2022	
	Total	Nivel 3
Activos financieros:		
Préstamos	<u>B/. 28,388,187</u>	<u>B/. 28,388,187</u>
	<u>B/. 28,388,187</u>	<u>B/. 28,388,187</u>
Pasivos financieros:		
Financiamientos recibidos	<u>B/. 23,304,788</u>	<u>B/. 23,304,788</u>
Pasivo por arrendamiento	<u>1,250,166</u>	<u>1,250,166</u>
	<u>B/. 24,554,953</u>	<u>B/. 24,554,953</u>
	31 de diciembre de 2021	
	Total	Nivel 3
Activos financieros:		
Préstamos	<u>B/. 25,378,549</u>	<u>B/. 25,378,549</u>
	<u>B/. 25,378,549</u>	<u>B/. 25,378,549</u>
Pasivos financieros:		
Financiamientos recibidos	<u>B/. 23,210,051</u>	<u>B/. 23,210,051</u>
Pasivo por arrendamiento	<u>1,550,016</u>	<u>1,550,016</u>
	<u>B/. 24,760,067</u>	<u>B/. 24,760,067</u>

Soluciones De Microfinanzas, S.A.
(Entidad 100% Subsidiaria de Fundación Microfinanzas BBVA)
Notas a los Estados Financieros
31 de diciembre de 2022

Cifras expresadas en balboas

20 Valor Razonable de Instrumentos Financieros, (continuación)

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

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

21. Principales Leyes y Regulaciones Aplicables

Ley Financiera

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

Cumplimiento del Ente Regulador

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

Índice de liquidez

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

Soluciones De Microfinanzas, S.A.
(Entidad 100% Subsidiaria de Fundación Microfinanzas BBVA)
Notas a los Estados Financieros
31 de diciembre de 2022

Cifras expresadas en balboas

21 Principales Leyes y Regulaciones Aplicables, (continuación)

Reservas regulatorias

Según el Artículo No.10 de la Ley No.130 del 31 de diciembre de 2013, las instituciones de créditos deberán efectuar la calificación de su cartera de microcrédito y realizar las correspondientes provisiones de acuerdo con el cuadro siguiente:

<u>Categoría</u>	<u>Morosidad</u>	<u>Provisión</u>
A. Normal	Hasta 29 días	1%
B. Mención especial	De 30 a 45 días	10%
C. Subnormal	De 46 a 60 días	20%
D. Dudoso	De 61 a 90 días	50%
E. Irrecuperable	Más de 90 días	100%

La Ley No.130 permite a las instituciones de crédito reguladas el establecimiento de provisiones genéricas voluntarias.

Adicionalmente, según lo establecido en el art.11 de la Ley No. 130 las operaciones reestructuradas mantienen la calificación que tenían al momento de la reestructuración, clasificándose como mínimo en la categoría de "Mención Especial". Esta calificación se podrá ir mejorando en la medida que el cliente mantenga un buen comportamiento de pago durante los próximos seis meses a la realización de la reestructuración

El cuadro a continuación resume la clasificación de la cartera de préstamos y provisión:

	2022		2021	
	<u>Cartera bruta</u>	<u>Provisión</u>	<u>Cartera bruta</u>	<u>Provisión</u>
Al día	B/. 28,256,486	B/. 284,425	B/. 25,121,966	B/. 251,221
Normal	2,085,400	20,854	1,940,962	19,410
Mención especial	231,608	23,161	351,699	35,170
Subnormal	427,661	85,532	304,327	60,865
Dudoso	388,202	194,102	330,622	165,312
Irrecuperable	992,012	992,012	971,711	971,711
Total	<u>B/. 32,381,369</u>	<u>B/. 1,600,086</u>	<u>B/. 29,021,287</u>	<u>B/. 1,503,689</u>
Reserva NIIF		<u>B/. 2,892,370</u>		<u>B/. 2,779,886</u>
Reserva adicional bajo NIIF		<u>B/. 1,292,284</u>		<u>B/. 1,276,197</u>