

San Salvador, 02 de octubre de 2020

Licda. Patricia Pacheco
Gerente Legal y Emisiones
Bolsa de Valores de El Salvador
Presente:

COMUNICADO DE HECHO RELEVANTE

Presente:

En conformidad con los artículos 7, 35, 37 y 78 b) de la Ley de Supervisión y Regulación del Sistema Financiero y artículos 14 y 15 de la Ley del Mercado de valores, así como el Instructivo de Información Bursátil, Optima Servicios Financieros S.A. de C.V. informa sobre la recepción del Informe de Calificación de Riesgo para la emisión PBOPTIMA1.

Dicha calificación fue otorgada por Pacific Credit Rating con estados financieros no auditados al cierre de junio de 2020. Anexo a esta carta se encuentra el informe completo proporcionado por la calificador.

La veracidad y la oportunidad de este Comunicado de Hecho Relevante es responsabilidad de Optima Servicios Financieros S.A. de C.V. y no de la Superintendencia del Sistema Financiero.

Atentamente,



Francisco Arce
Gerente Financiero
Optima Servicios Financieros S.A. de C.V.



Optima Servicios Financieros, S.A de C.V.

Comité No. 91/2020	
Informe con EEFF No Auditados al 30 de junio de 2020	Fecha de comité: viernes 25 de septiembre de 2020
Periodicidad de actualización: Semestral	Emisor perteneciente al sector financiero. San Salvador, El Salvador
Equipo de Análisis	
Alexis Figueroa afigueroa@ratingspcr.com	Isaura Merino imerino@ratingspcr.com (503) 2266-9471

HISTORIAL DE CLASIFICACIONES				
Fecha de información	jun-19	dic-19	mar-20	jun-20
Fecha de comité	29/11/2019	19/06/2020	02/07/2020	25/09/2020
Papel Bursátil (PBOPTIMA01)				
Corto Plazo	N-2	N-2	N-2	N-2
Largo Plazo				
Con garantía	A-	A-	A-	A-
Sin garantía	BBB	BBB	BBB	BBB
Papel Bursátil (PBOPTIMA02)				
Corto Plazo	N-2	N-2	N-2	N-2
Largo Plazo				
Con garantía	A-	A-	A-	A-
Sin garantía	BBB	BBB	BBB	BBB
Perspectiva	Estable	Estable	Estable	Estable

Significado de la Clasificación

Categoría N-2: Corresponde a aquellos instrumentos cuyos emisores cuentan con una buena capacidad de pago del capital e intereses en los términos y plazos pactados, pero ésta es susceptible a deteriorarse levemente ante posibles cambios en el emisor, en la industria a que pertenece o en la economía.

Categoría A: Corresponde a aquellos instrumentos en que sus emisores cuentan con una buena capacidad de pago del capital e intereses en los términos y plazos pactados, pero ésta es susceptible a deteriorarse levemente ante posibles cambios en el emisor, en la industria a que pertenece o en la economía que pertenece.

Categoría BBB: Corresponde a aquellos instrumentos donde los factores de protección al riesgo son razonables, suficientes para una inversión aceptable. Existe una variabilidad considerable en el riesgo durante los ciclos económicos, lo que pudiera provocar fluctuaciones en su Calificación.

“Dentro de una escala de clasificación se podrán utilizar los signos “+” y “-”, para diferenciar los instrumentos con mayor o menor riesgo dentro de su categoría. El signo “+” indica un nivel menor de riesgo, mientras que el signo menos “-” indica un nivel mayor de riesgo”.

La información empleada en la presente clasificación proviene de fuentes oficiales; sin embargo, no garantizamos la confiabilidad e integridad de esta, por lo que no nos hacemos responsables por algún error u omisión por el uso de dicha información. Asimismo, la presente clasificación de riesgo es independiente y no ha sido influenciada por otras actividades de la Clasificadora. El presente informe se encuentra publicado en la página web de PCR (<https://www.ratingspcr.com>), donde se puede consultar adicionalmente documentos como el código de conducta, la metodología de clasificación respectiva y las clasificaciones vigentes.

“La opinión del Consejo de Clasificación de Riesgo no constituye una sugerencia o recomendación para invertir, ni un aval o garantía de la emisión; sino un factor complementario a las decisiones de inversión; pero los miembros del consejo serán responsables de una opinión en la que se haya comprobado deficiencia o mala intención y estarán sujetos a las sanciones legales pertinentes”.

Racionalidad

En Comité Ordinario de Clasificación de Riesgo PCR decidió ratificar la clasificación de riesgo de la emisión de Papel Bursátil (PBOPTIMA01 y PBOPTIMA02) de Optima Servicios Financieros S.A de C.V en “N-2” para la emisión de corto plazo y “A-” a la emisión de largo plazo con garantía y de “BBB” a la emisión de largo plazo sin garantía, todas con perspectiva “Estable”.

La clasificación se fundamenta en la adecuada gestión de la liquidez de la compañía, lo cual generó un incremento en sus disponibilidades y razonables indicadores de liquidez a pesar del actual entorno económico y financiero a consecuencia de la pandemia por COVID-19. Adicionalmente se considera el respaldo y garantías de sus emisiones bursátiles con cartera de préstamos de buena calidad, cuyos montos y plazos cubren apropiadamente cada uno de los tramos emitidos.

Perspectiva

Estable

Resumen Ejecutivo

- La cartera de préstamos reporta buen desempeño. Al periodo de análisis la cartera de préstamos de Optima registra un crecimiento del 20.76% impulsada por los créditos otorgados a los sectores de servicios y comercio, los cuales están relacionados al fortalecimiento de productos "Credipyme" y "Micro".
- La calidad de cartera se deteriora levemente. No obstante el buen desempeño de la cartera, algunos segmentos atendidos por Optima registran un leve incremento en la morosidad como la Micro, Pequeña Empresa y Consumo, segmentos que han sido afectados por la crisis económica generada por la pandemia por COVID-19. En este sentido los créditos normales registraron una participación de 92.99% levemente inferior de junio 2019 (90.78%) y al promedio reportado en los últimos cuatro años (94.68%). Asimismo, los préstamos con problemas potenciales y de dudoso cobro también incrementaron su participación.
- Respaldo de las emisiones (PBOPTIMA01 y PBOPTIMA02). Al periodo de análisis ambas emisiones tienen la opción de emitir tramos garantizados con cartera de préstamo clasificados como "A1" cuya suma deberá ser hasta por el 125% del monto emitido; sin embargo, a junio 2020 solamente PBOPTIMA01 ha realizado colocaciones cuyo saldo asciende a US\$3.90 millones, mientras que el valor de la garantía ascendió a US\$4.88 millones permitiendo una cobertura de 125%. Adicionalmente la cartera de préstamos clasificados como "A1" sumó US\$37.5 millones equivalente a una tasa de crecimiento de 27.03%, reflejando una buena disponibilidad de cartera.
- Adecuados niveles y gestión de la liquidez ante actual coyuntura. Al primer semestre de 2020 la posición de liquidez de Optima se considera razonable permitiendo cubrir sus obligaciones de más corto plazo como resultado del incremento sustancial de los fondos disponibles, derivado de la dinámica de sus fuentes de fondeo, especialmente con instituciones financieras no bancarias y emisiones bursátiles. Además, la entidad creó un equipo táctico para la gestión de la liquidez ante la actual pandemia, el cual se enfoca en desarrollar planes de acción, relación y comunicación con fondeadores y la búsqueda de nuevas alternativas de financiamiento.
- El nivel de apalancamiento se incrementa. Como resultado del incremento en el financiamiento, los niveles de apalancamiento de Optima reportan un moderado incremento al ubicarse en 87.19%, por encima del registrado a junio 2019 (84%) y al promedio del sector (85.41%).
- Los indicadores de rentabilidad disminuyen moderadamente. A junio de 2020, el margen de intermediación de Optima registra un moderado deterioro como resultado del crecimiento en sus costos de intermediación, especialmente por el volumen del financiamiento en el periodo. En este sentido, el ROE y ROA se ubicaron en 3.82% y 1.18%, respectivamente, ambos indicadores menores a los registrados en junio 2019 (ROE:5.00%; ROA:1.60%).

Metodología utilizada

La opinión contenida en el informe se ha basado en la aplicación la Metodología de calificación de riesgo de instrumentos de deuda de corto, mediano y largo plazo, acciones preferentes y emisores vigente del Manual de Clasificación de Riesgo aprobado en Comité de Metodologías con fecha de 05 de noviembre 2017 respectivamente. Normalizado bajo los lineamientos del Art.9 de "NORMAS TÉCNICAS SOBRE OBLIGACIONES DE LAS SOCIEDADES CLASIFICADORAS DE RIESGO" (NRP-07), emitidas por el Comité de Normas del Banco Central de Reserva de El Salvador.

Información utilizada para la clasificación

- **Información Financiera:** Estados Financieros Auditados correspondientes al 31 de diciembre de 2015-2019 y Estados Financieros No Auditados a junio 2019 y junio 2020.
- **Riesgo Crediticio:** Detalle de la cartera, concentración, valuación y detalle de cartera vencida.
- **Riesgo de Mercado:** Manual de riesgo de mercado.
- **Riesgo de Liquidez:** Estructura de financiamiento, modalidad de los depósitos, detalle de principales depositantes.
- **Riesgo de Solvencia:** Comportamiento patrimonial.
- **Riesgo Operativo:** Lineamientos estratégicos.

Limitaciones y Limitaciones Potenciales para la clasificación

Limitaciones encontradas:

A junio de 2019 y junio 2020, el análisis de la información financiera se ha realizado con base a Estados Financieros No Auditados.

Limitaciones Potenciales (Riesgos previsible):

PCR evaluará los planes contingenciales de la institución y dará seguimiento a los indicadores de liquidez, cobertura de la emisión y comportamiento de la cartera crediticia de la institución, los cuales pueden resultar afectados por el atraso en los pagos de los créditos del segmento de clientes MYPES y Consumo, segmentos altamente expuestos a la reducción de flujos de ingresos, derivado de la actual coyuntura económica y financiera que atraviesa el país a consecuencia de los efectos de la pandemia por COVID-19.

Hechos de Importancia de Optima

- Al primer semestre de 2020, Optima ha puesto a disposición de sus clientes medidas de alivio económico que han reducido la recuperación de capital e intereses. En esta línea, la institución ha renegociado pasivos para evitar cualquier posible riesgo de iliquidez.
- En abril de 2020 Optima Servicios Financieros presentó el plan de mitigación de riesgos para enfrentar los efectos causados por la pandemia por COVID-19, en el cual refleja las medidas adoptadas para el manejo de la liquidez por

medio de la gestión de nuevos fondos con instituciones financieras locales e internacionales. Adicionalmente, Optima prevé implementar un modelo de negocios a través de nuevos servicios, desarrollo de nuevos nichos de mercado, implementación de nuevos canales, líneas y formas de fondeo.

- En septiembre de 2019, se presentaron cambios en la estructura organizativa. Se crea la Gerencia General la cual reportará directamente a la Presidencia. Asimismo, se eliminan los cargos de Dirección de Créditos y la Dirección de Operaciones y Finanzas. Se crea el cargo de Gerente Metodológico y la jefatura de créditos y el área de riesgo crediticio, que previamente dependía de la Dirección de Créditos, pasan a ser lideradas por el Gerente de Riesgo Integral.
- En septiembre de 2019, el accionista Próspero Microfinanzas Fund, S.A de C.V vendió la totalidad de sus acciones a The Norwegian Investment Fund for Developing Countries (NORFUND).
- Implementación del nuevo sistema Core Bancario, el cual permite una mayor facilidad de operaciones, dándole a la institución una mayor reportería, seguimiento de las operaciones, "workflow" e inteligencia de negocios, así mismo permite mitigar riesgos relacionados al negocio.
- En marzo de 2019, el Banco de Desarrollo de El Salvador (BANDESAL) premió a Optima Servicios Financieros por su gestión integral de fondos y por fomentar la inclusión financiera de la micro, pequeña y mediana empresa.
- En octubre de 2018 Optima realizó ganancia de capital de US \$2.02 millones mediante la absorción de activos de Finca Microfinanzas S.A. de C.V. Luego, en diciembre de 2018, Optima vendió las acciones residuales de Finca a la sociedad Alpha Inversiones S.A de C.V.
- Durante el 2018 Optima Servicios Financieros realizó dos aumentos en su capital social, el primero en junio, mientras el segundo sucedió en diciembre, en conjunto el capital social se incrementó en US\$788.4 miles.
- Los Estados Financieros al 31 de diciembre de 2017 revelan que con fecha 28 de junio de 2016, la compañía adquirió el 90% de las acciones de FINCA Microfinanzas S.A de C.V, por un monto de US\$4.2 millones.

Contexto COVID-19

Optima Servicios Financieros presentó el plan de mitigación de riesgos para enfrentar los efectos causados por la pandemia por COVID-19, en el cual refleja las medidas adoptadas para el manejo de la liquidez por medio de la gestión de nuevos fondos con instituciones financieras locales e internacionales. Adicionalmente, Optima prevé implementar un modelo de negocios a través de nuevos servicios, desarrollo de nuevos nichos de mercado, implementación de nuevos canales, líneas y formas de fondeo.

Asimismo, Optima desarrolló una estructura para atención de la contingencia, definiendo cinco equipos tácticos para atender prioridades, dentro de los cuales están:

- **Gestión de Recurso Humano**
 - Monitoreo de los colaboradores de Optima y sus familias.
 - Planes de contingencias para atender posibles contagios o cuarentenas en las agencias.
 - Riesgos que se debe atender en cuanto a normas y legislación laboral vigente.
- **Gestión de clientes**
 - Esquema de seguimiento y evaluación del total de clientes
 - Proceso de reestructuración de operaciones
 - Proceso de contingencia para desembolsar operaciones nuevas y renovadas
- **Gestión de liquidez**
 - Escenarios de liquidez, con el respectivo plan de acción.
 - Relación y comunicación con fondeadores.
 - Nuevas alternativas de fondeo.
- **Continuidad de las operaciones**
 - Monitoreo de la operatividad de las agencias y CF.
 - Planes de contingencia para garantizar continuidad del negocio en escenarios de suspensión de actividades, restricciones a la movilización, etc.
 - Funcionamiento del centro de operaciones de contingencia.
- **Generación de nuevos negocios.**
 - Identifica oportunidades que se aprovecharán en la contingencia.
 - Desarrollo de canales, alianzas y productos.
 - Inteligencia de mercado.

Contexto Económico

Panorama Internacional

De acuerdo con la última revisión de las Perspectivas de la Economía Mundial realizada por el Fondo Monetario Internacional (FMI)¹, el organismo cataloga la presente crisis como ninguna otra, planteando una recuperación incierta debido a los mayores impactos negativos en la actividad económica dejados por la pandemia por COVID-19 durante el primer semestre de 2020. En este sentido, el FMI proyecta que la economía mundial presente una contracción del orden de -4.9% en 2020, dejando como resultado un impacto severo no solo en el área económica, sino también un fuerte retroceso en los indicadores sociales.

El Organismo Internacional prevé que los estabilizadores automáticos adoptados por los gobiernos dejen un amplio déficit fiscal significando un incremento en las ratios de deuda. Asimismo, se espera que los Bancos Centrales mantengan las

¹ Fondo Monetario Internacional (FMI), Perspectivas de la Economía Mundial, junio 2020.
www.ratingspocr.com

condiciones financieras actuales hasta finales de 2021 tanto para economías avanzadas como las economías emergentes. En este sentido, la Reserva Federal (FED) mantiene una política acomodaticia donde la Tasa de los Fondos Federales se registra al mes de agosto 2020 en 0.10%, por debajo de lo reportado en agosto 2019 (2.04%). A nivel regional, la Comisión Económica para América Latina y El Caribe (CEPAL) actualizó las proyecciones para la región latinoamericana, estimando una profundización en la contracción de la actividad económica del orden de -9.1%, especialmente por la contracción de las mayores economías de la región como Argentina (-10.5%), Brasil (-9.2%), Perú (-13%) y México (-9.0%). A nivel centroamericano, se estima una reducción en promedio de -6.2%, donde El Salvador registraría la mayor contracción con (-8.6%), seguido por Nicaragua (-8.3%), Honduras (-6.1%), Costa Rica (-5.5%) y Guatemala (-4.1%).

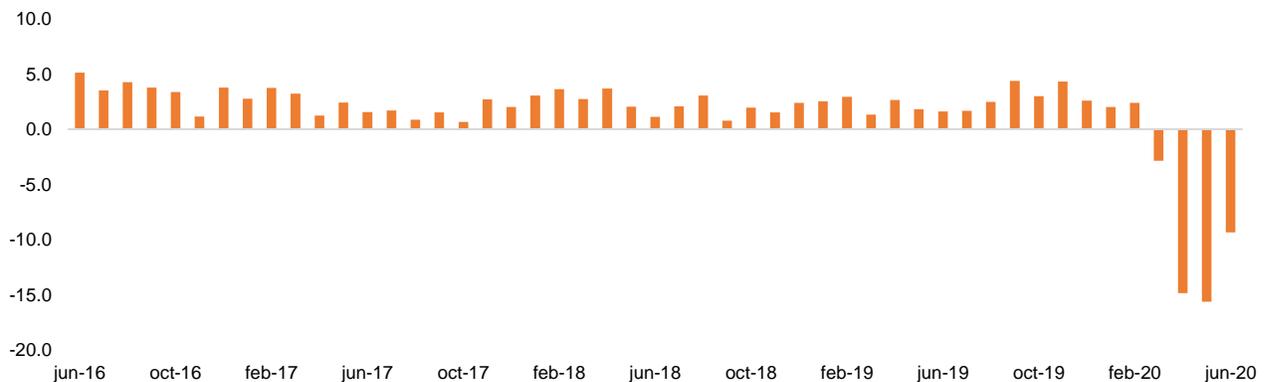
Entorno económico

Los últimos datos publicados por el Banco Central de Reserva muestran que la variación interanual del Índice de Volumen de la Actividad Económica - IVAE - Serie Desestacionalizada a junio de 2020, revela una contracción de la actividad productiva del país del orden de -9.34% ocasionado por los impactos económicos generados por la pandemia por COVID-19. Al periodo de análisis, cinco de las nueve actividades económicas englobadas dentro del IVAE reflejaron resultados contractivos, donde la actividad de la Construcción presentó la mayor caída con -37.13% debido a la suspensión de proyectos de inversión durante el segundo trimestre de 2020, cabe mencionar que previo a la pandemia el sector era uno de los más dinámicos debido al auge de la construcción de edificios corporativos, apartamentos y edificios comerciales; sin embargo, al incorporar los efectos de la pandemia, la Cámara Salvadoreña de la Industria de la Construcción (CASALCO) prevé que el sector cierre el año con un decrecimiento de -5%. Por su parte, las actividades industriales reportan una contracción de -15.71%, también afectadas por las medidas de aislamiento y la caída de la demanda externa que se refleja en una reducción de las exportaciones del sector (-24.24%). Asimismo, el Comercio, Transporte y Almacenamiento, Actividades de Alojamiento y de Servicio de Comidas presentan una contracción de -18.05% relacionado al cierre de centros comerciales, restricción de actividades comerciales y servicio de comidas, así como la prohibición de la circulación del transporte colectivo. Las actividades de Servicios también observaron resultados contractivos (-10.02%).

En contraste, las Actividades Financieras y de Seguros registraron una tasa de crecimiento de 4.67%, siendo incluso superior al crecimiento reportado a junio de 2019 (2.29%). El crecimiento estaría asociado al incremento de la liquidez y los activos del sistema financiero, siendo estos últimos impulsados por el crecimiento de la cartera de préstamos y la adquisición de instrumentos financieros emitidos por el Gobierno como Letras del Tesoro (LETES) y Certificados del Tesoro (CETES). De la misma forma, las actividades de Administración Pública y Defensa, Enseñanza, Salud y Asistencia Social registraron una tasa de crecimiento de 4.93% estimulado por el incremento en las compras públicas especialmente en el área de salud y asistencia social, así como el aumento en las transferencias corrientes hacia los hogares.

Por otra parte, las Actividades de Información y Comunicaciones registran resultados positivos al ubicarse en 1.57%, superior a las contracciones de abril y mayo 2020, debido a la continuidad de las operaciones de servicios de comunicación a distancia como los "Call Center" que han implementado el teletrabajo.

**ACTIVIDAD ECONÓMICA GENERAL, IVAE, SERIE DESESTACIONALIZADA
JUNIO 2016-2020**

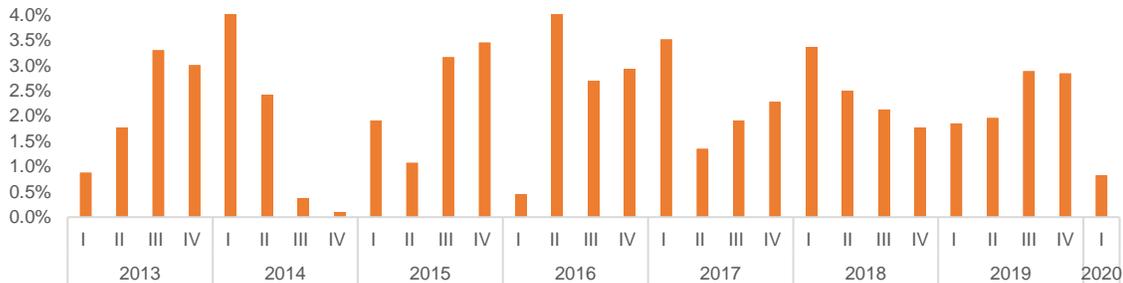


Fuente: Banco Central de Reserva / Elaborado: PCR

Los resultados del PIB al primer trimestre de 2020 reflejaban una desaceleración de la economía al reportar una tasa de crecimiento de 0.83%, menor a lo reportado en el mismo periodo de 2019 (1.85%). Por el lado de la oferta la desaceleración estaría asociada a la disminución en la actividad productiva de la Industria Manufacturera (-2.58%), Actividades de Alojamiento y Servicios de Comida (-6.06%) y Agropecuario (-1.83%), las cuales contrarrestaron el buen desempeño de las Actividades Financieras y de Seguros (10.53%), y el sector de la construcción (4.92%). Mientras que por el enfoque de la demanda estaría relacionada a la desaceleración del consumo privado que registró una tasa de crecimiento de 1.67% menor a la del primer trimestre de 2019 (4.58%), producto de la desaceleración de las Remesas

Familiares durante el primer trimestre del año; de la misma forma la formación bruta de la capital y exportaciones registraron menores tasas de crecimiento comparadas a las del primer trimestre de 2019.

VARIACION TRIMESTRAL DEL PIB AL PRIMER TRIMESTRE DE 2020 (SERIE ENCADENADA DESESTACIONALIZADA)



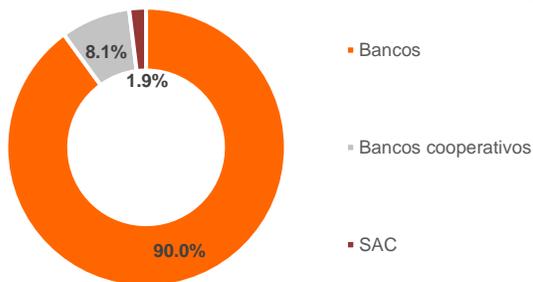
Fuente: Banco Central de Reserva /Elaboración: PCR

Contexto del Sistema /Análisis Cualitativo

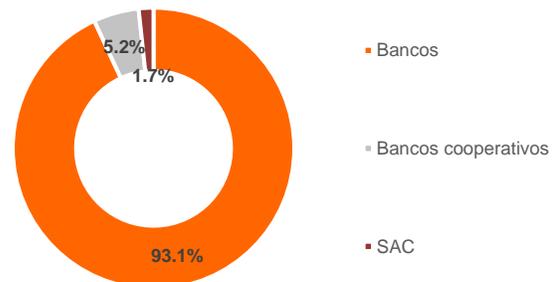
Evolución Sectorial

La Superintendencia del Sistema Financiero (SSF), dentro de la segmentación de instituciones bancarias refleja tres tipos de instituciones; las sociedades de ahorro y crédito (SAC), los bancos cooperativos y los bancos comerciales; quienes suman US\$22,129.02 millones en activos al 30 de junio de 2020, además de US\$14,586.96 millones en préstamos brutos (+5.4% respecto a junio 2019) y US\$15,524.44 millones en depósitos (+13.4% respecto a junio 2019). Los bancos comerciales son las instituciones más representativas en cuanto a la magnitud de sus operaciones, reflejado en la concentración de préstamos otorgados y depósitos captados; además de ser el segmento con mayor dinamismo referente al crecimiento interanual

PRÉSTAMOS BRUTOS DEL SISTEMA BANCARIO A JUN- 2020 (%)



DEPÓSITOS DEL SISTEMA BANCARIO A JUN-2020 (%)



Fuente: Superintendencia del Sistema Financiero (SSF) / Elaboración: PCR

El sector SAC de El Salvador está compuesto por cuatro instituciones de capital salvadoreño que son reguladas y autorizadas por la SSF, permitiéndoles captar fondos y otorgar créditos al público. El sector está constituido por las siguientes entidades: Apoyo Integral, S.A., Constelación, S.A., Credicomer, S.A. y Multivalores, S.A.

Históricamente la estructura del sector se encuentra bien definida por el posicionamiento de cada entidad, liderada por Apoyo Integral al concentrar el 42.3% de los activos, el 45.1% de la cartera de créditos y el 35.0% de los depósitos, en segundo lugar se encuentra Credicomer con una participación del 28.2% en activos, 27.3% de los préstamos y 28.4% de los depósitos, seguida por Gente con participaciones del 20.6%, 19.3% y 25.9% respectivamente, el resto corresponde a la participación que posee SAC Constelación.

Datos comparativos de SAC a junio 2020 (Miles US\$ / Porcentaje)

Institución	Activo	Cartera	Patrimonio	Depósitos	Coefficient e patrimonial	Índice de Vencimiento	Cobertura de reserva	ROA	ROE
Apoyo Integral, S.A.	168,990	132,215	24,235	92,156	16.34%	2.04%	165.02%	1.73%	18.66%
Credicomer, S.A.	112,598	80,098	16,859	74,822	18.70%	3.26%	160.37%	1.72%	13.12%
Gente S.A.	82,275	56,453	10,315	68,187	16.06%	1.48%	296.83%	2.00%	19.24%
Constelación, S.A.	35,990	24,123	8,457	28,261	24.02%	4.02%	124.25%	0.40%	2.08%
Sector	399,853	283,517	51,553	263,425	17.62%	2.54%	173.07%	1.66%	11.32%
Optima	57,630	46,464	8,881	n/a	-	1.76%	162.14%	1.18%	3.82%

Fuente: Superintendencia del Sistema Financiero (SSF) / Elaboración: PCR

Cambios Normativos

El ente regulador de El Salvador se rige bajo lineamientos de organismos internacionales como el Banco de Pagos Internacionales (BIS), Alianza para la Inclusión Financiera (AFI), Organización Internacional de Comisiones de Valores (OISCO), entre otros. Con ello, orienta sus normas a favor de fortalecer la gestión de riesgo, incentivar el uso de nuevas tecnologías y dinamizar las operaciones financieras, dentro de las últimas normativas aprobadas o modificadas que estén relacionadas con los bancos comerciales se encuentran:

- Durante el mes de agosto 2019 en Comité de Normas del Banco Central de Reservas, con N° de cesión CN-14/2019 se modificaron los ajustes de límites para saldos y transacciones de dinero electrónico y depósitos en cuentas de ahorro con requisitos simplificados. Lo anterior se refleja en los cambios hechos en el “Instructivo para la aprobación de normas de captación de los bancos, bancos cooperativos, sociedades de ahorro y crédito y federaciones de bancos cooperativos”. A la fecha, únicamente los bancos comerciales poseen el producto de cuentas de ahorro con requisitos simplificados.
- A partir del 20 de septiembre de 2019 entraron en funcionamiento las modificaciones realizadas a las “Normas Técnicas para Realizar Operaciones y Prestar Servicios por Medio de Corresponsales Financieros y de Administradores de Corresponsales Financieros”, modificando las definiciones de los corresponsales financieros, flexibilizando y permitiendo que más entidades operen bajo este modo. En paralelo se aprobaron las nuevas “Normas Técnicas para el Registro, Obligaciones y Operaciones de Entidades que Realizan Operaciones de Envío o Recepción de Dinero a través de Subagentes o Administradores de Subagentes” (NRP-19) permitiendo operar y brindar los servicios de envío o recepción de dinero, principalmente las remesas que representan una fuente de ingresos importantes para la población.

A causa de la Emergencia Nacional por COVID-19 se aprobaron las Normativas Técnicas Temporales con el fin de mantener la estabilidad del sistema financiero, entrando en vigor a partir del 19 de marzo de 2020 con una duración de 180 días. Las normativas aplicables a bancos fueron las siguientes:

- **“Normas técnicas temporales para el otorgamiento de créditos”:** Menciona los ajustes y beneficios de los créditos otorgados, esto implica un descuento del 25% del volumen en el requerimiento de reservas para todas las actividades a excepción de los créditos refinanciados.
- **“Normas técnicas temporales para enfrentar incumplimientos y obligaciones contractuales”:** Establece que toda persona que se vea imposibilitada en cumplir con sus obligaciones crediticias a raíz de la pandemia COVID-19, conservarán la categoría de riesgo que presenta al momento de aplicarle la medida establecida en la política de la entidad, no obstante, incumplan las condiciones de pago previamente convenidas. Además, Las entidades implementarán procedimientos mediante los cuales podrán modificar las condiciones de los créditos acordados con los deudores, nuevas condiciones para el pago de las obligaciones, revisando los términos y condiciones de los préstamos, en materia de tasas de interés y plazos, lo cual le permitirá pactar y otorgar períodos de gracia manteniendo la categoría de riesgo.
- **“Normas técnicas temporales para el cálculo de la Reserva de Liquidez sobre depósitos y otras obligaciones”** Establece que se reducirá temporalmente el requerimiento de Reserva de Liquidez, a fin de que las entidades dispongan de mayores recursos financieros para enfrentar la emergencia derivada por el COVID-19. Esto fue aplicable además para la liberación de reservas de liquidez que se poseen en el Banco Central de Reserva de El Salvador en caso de ser necesario y con previa autorización

Hechos Relevantes

- En septiembre 2019, el consejo Directivo de la Superintendencia del Sistema Financiero Autorizó el cambio de Razón Social de SAC Multivalores, S.A. a SAC Gente, S.A.
- En agosto de 2019, Grupo Perinversiones, grupo al perteneciente a SAC Constelación, adquirió el banco comercial “Abank”, sin embargo, de acuerdo con los análisis del ente regulador, la adquisición de dicha institución bancaria no representa un riesgo para la competencia.

Análisis Cuantitativo

Eficiencia Operativa

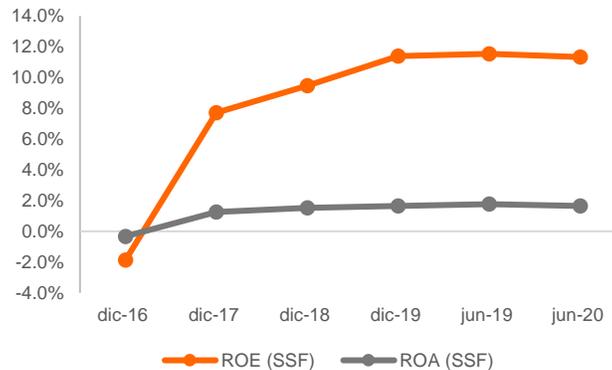
Las SAC presentaron un aumento interanual considerable del 13.85% en los ingresos operacionales de intermediación, alcanzando los US\$38.9 millones a junio de 2020, impulsado por el mayor cobro de intereses de su cartera de préstamos; en paralelo, los costos de operaciones de intermediación totalizaron US\$16.7 millones, reflejando un incremento interanual del 25.9%, debido al pago de intereses por la captación de depósitos. De lo anterior, el margen de intermediación bruta del período fue de 54.2% levemente inferior al 57.5% de junio 2019.

Los ingresos de otras operaciones presentaron una contracción de 34.9%, alcanzando los US\$0.9 millones, mientras que los gastos operacionales alcanzaron los US\$15.4 millones, es decir, un 0.73% más en comparación que junio 2019, por una mayor remuneración a empleados y gastos generales; vinculado a ello, la eficiencia del sector resultó en un ratio de 14.62%, presentando una contracción en comparación a junio de 2019 cuando fue de 35.2%

El resultado de las actividades no operacionales derivó en la obtención de US\$1.62 millones en ingresos obtenidos por la recuperación de activos castigados, presentando un leve incremento del 1.19% con relación al período anterior; por otro lado, el pago de impuestos y contribuciones especiales crecieron en 64.12% y 33.16% respectivamente, pagando un monto de US\$2.26 millones, principalmente por el pago de impuestos sobre la renta y contribuciones de ley.

La utilidad neta del sector estuvo apoyada por el crecimiento de los ingresos operacionales de intermediación y de los ingresos de otras operaciones, soportando el crecimiento de los gastos operacionales y de impuestos; permitiendo que el sector obtuviera mayores ganancias a junio de 2020, específicamente un 9.5% más que a junio 2019, al reflejar un resultado neto de US\$3.3 millones. Esto influyó positivamente en los indicadores de rentabilidad, alcanzando un retorno patrimonial de 11.3% en junio 2020, similar al reportado en el período pasado 11.5%. En cuanto al retorno sobre activos fue de 1.7%, por debajo al 1.8% obtenido a junio de 2019, este comportamiento se debe al incremento de los activos principalmente en por el aumento de la cartera de créditos y las inversiones financieras.

INDICADORES DE RENTABILIDAD



Fuente: SSF / Elaboración: PCR

Riesgo de Crédito

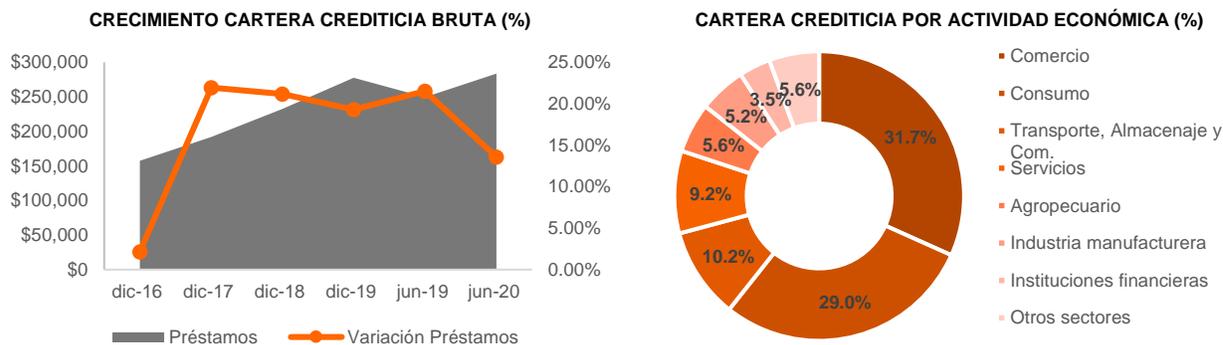
Las SAC mantienen un constante crecimiento y un desarrollo de estrategias con las que esperan incrementar su participación en el mercado de otorgamiento de créditos y captación de depósitos. De acuerdo con lo anterior, a la fecha de análisis, las SAC han presentado un crecimiento por encima las Actividades Financieras y de Seguros, registrando una tasa crecimiento de 16.7% versus 4.67%; lo que permite incrementar su nivel de inclusión financiera, a través de sus operaciones.

Los activos del sector ascienden a US\$339.8 millones a junio 2020, reflejando un incremento interanual de 16.7%, motivado por el aumento del 13.6% en la cartera de préstamos, Inversiones Financieras 67.49% y 19.6% de los fondos disponibles, quienes poseen la mayor relevancia dentro de los activos con una participación del 70.9%, seguido del 2.8% y 20.5% respectivamente.

Al 30 de junio 2020, se reflejó un monto de US\$283.5 millones en cartera de préstamos con un crecimiento interanual del 13.6%, este comportamiento responde en mayor medida al otorgamiento de nuevos préstamos para el corto plazo en comparación con los otorgados para el largo plazo, (20.6% vs 15.1% respectivamente). Los nuevos préstamos del sector fueron mayormente destinados a fines productivos, con un crecimiento interanual del 14.7% en créditos corporativos, seguido por los préstamos para consumo con un 11.7% respecto a junio de 2019.

Respecto al destino de los nuevos préstamos, se destacan los otorgados para consumo con un 11.7% más que a junio 2019. En cuanto a los préstamos corporativos, los otorgados para actividades comerciales incrementaron en un 9.0%, seguido por las actividades de servicios 46.8%, manufactura 22.6%, transporte y comunicación con un incremento del 10.7%; en menor magnitud influyeron las actividades agrícolas con un 5.5% más que en el período anterior y los préstamos para adquisición de vivienda con incremento del 9.2%.

Respecto a la distribución de cartera, las cuatro principales actividades (comercio, consumo, servicios, transporte y comunicación) componen el 80.1% del total de la cartera, mientras que actividades agropecuarias, manufactura y adquisición de vivienda tienen una participación del 5.6%, 5.2 y 3.5% respectivamente, esta concentración responde al mercado que las SAC ofertan mayormente sus productos, tal es el caso de las MYPES y las personas naturales que no cumplen con los requisitos para acceder a los créditos de los bancos comerciales.



Fuente: SSF / Elaboración: PCR

Con relación a la colocación por ubicación geográfica, el sector SAC, mantiene sus operaciones en la Zona Central, paracentral, occidental y oriental del país. A junio de 2020, los departamentos con mayor participación en cuanto a operaciones fueron: San Salvador, La Libertad, Santa Ana y San Miguel con 45.8%, 13.1%, 5.5% y 5.3% respectivamente; siendo éstos los departamentos los que poseen el mayor desarrollo económico del país.

Calidad de la cartera

A la fecha de análisis los préstamos en categoría "A" o considerados como vigentes aumentaron en 16.3% respecto al período anterior, alcanzando una participación del 93.0% respecto al total de la cartera (90.4% en junio 2019), esto como resultado de la disminución de los préstamos con una morosidad de hasta 90 días o los categorizados como "B" y "C" que en conjunto componen el 4.0% del total, menor al 6.2% del período pasado.

Por otra parte, se refleja una reducción del 8.0% en los préstamos categorizados como vencidos ("D" y "E"), alcanzando los US\$0.16 millones, esto influyó en el indicador de vencimiento, el cual presentó un ratio de 2.5% a junio 2020, con una considerable reducción respecto a junio 2019 (3.36%). No obstante, la calidad de la cartera de créditos se sostuvo debido a la "Norma Técnica temporal para enfrentar incumplimientos y obligaciones contractuales²", derivada de la actual emergencia sanitaria y como medida de alivio temporal para los deudores que se vean afectados directamente por la crisis y por la dinámica económica, lo cual no les permite cumplir con sus obligaciones crediticias. Esta medida contribuirá a mantener temporalmente su categoría de riesgo ante el sistema financiero

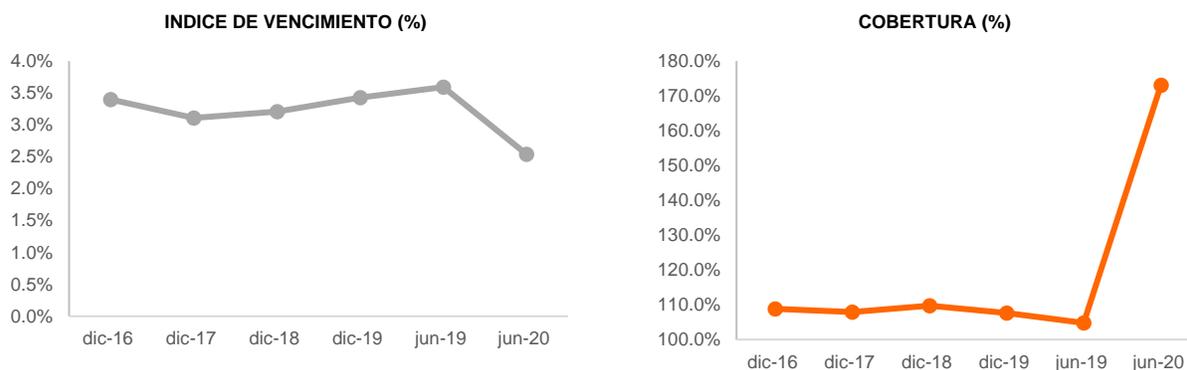
DATOS COMPARATIVOS (MILLONES US\$ / PORCENTAJE)

MES	2019			2020		
	CARTERA BRUTA	PROVISIONES	RESERVAS	CARTERA BRUTA	PROVISIONES	RESERVAS
ENERO	242.6	8.6	108.34%	290.0	10.1	108.01%
FEBRERO	245.6	8.5	107.15%	292.6	9.9	107.79%
MARZO	249.4	8.6	109.03%	295.9	10.0	116.71%
ABRIL	252.1	8.9	109.19%	294.7	10.7	126.09%
MAYO	257.3	9.0	109.13%	294.4	11.6	144.55%
JUNIO	259.0	9.4	104.79%	292.9	12.5	173.07%

Fuente: SSF / Elaboración: PCR

Al analizar las provisiones para incobrabilidad, las SAC han mantenido el mismo comportamiento de provisiones pese a no reclasificar sus créditos en categoría de vencimiento. Se observa que durante el año 2020, las provisiones por incobrabilidad presentan una tendencia al crecimiento, pasando de registrar en enero 2020 un indicador de 3.5% hasta 4.2% a junio 2020; lo que muestra un promedio del 3.7 % sobre la cartera total, en contraste con lo reportado a junio 2019 cuando resultó de 3.5% en promedio. Siendo junio de 2020, el mes con la mayor provisión con relación a la cartera total, lo que permite una mejoría en los indicadores, otorgando una cobertura de reservas del 173.07%, superior al registrado a junio 2019, cuando fue de 104.79%, como medida precautoria para mitigar cualquier riesgo de impago al finalizar el periodo de vigencia de la norma técnica temporal. Cabe destacar que, dentro del sector la institución que ha presentado un incremento en su indicador de cobertura de reservas es SAC Gente con 283.83%.

² Norma Técnica temporal para enfrentar incumplimientos y obligaciones contractuales.
Ver en: https://www.bcr.qob.sv/regulaciones/upload/Norma_Medidas_Temporales.pdf?v=1588782724



Fuente: SSF y BCR / Elaboración: PCR

A la fecha de estudio, las SAC han presentado un incremento de 0.79 p.p. en su tasa activa reflejando un 24.15% respecto al año anterior (23.36%), producto del incremento y rendimiento de su cartera de créditos. Por su parte, el costo financiero de los pasivos ha mostrado un leve incremento, la tasa pasiva del sector se ubica en 5.58% presentando un incremento de 0.17 p.p, respecto al año anterior (5.51%) derivado del incremento de recursos captados del público, principalmente de los depósitos a plazos. Lo que ha permitido evidenciar un margen entre ambas tasas, otorgando un spread 18.56%, superior al reportado el año anterior el cual fue de 17.95%.

Riesgo de Liquidez

Los pasivos del sector sumaron US\$341.27 millones junio 2020, el incremento interanual del 17.6% fue motivado principalmente por el aumento del 21.5% de los depósitos captados, destacando el alza en los depósitos hasta un año plazo; en menor medida estuvo influenciado por los préstamos contratados, de estos, en su totalidad fueron adquiridos a un plazo de entre uno hasta cinco años plazo, en contraste con la disminución de los préstamos de corto plazo y mayores a cinco años. Cabe destacar que a la fecha de análisis SAC Credicomer posee una emisión de títulos vigentes por un monto de US\$5.01 millones.

A la fecha de estudio y al igual que los períodos anteriores, la principal fuente de fondeo para las SAC la constituyeron los depósitos del público, los cuales representaron el 77.9% del total de pasivos (74.7% en junio 2019), a su vez estos se componen en un 80.8% en depósitos a plazo y 19.2% en depósitos a la vista. La segunda fuente de financiamiento la conformaron los préstamos bancarios, al representar el 17.4% del total de pasivos (91.4% pactado a largo plazo vs 8.6% pactado a corto plazo). Le siguen otro tipo de pasivos con una participación del 3.5% y finalmente, los títulos de emisión propia y obligaciones a la vista los cuales representaron el 1.9% del total de pasivos.



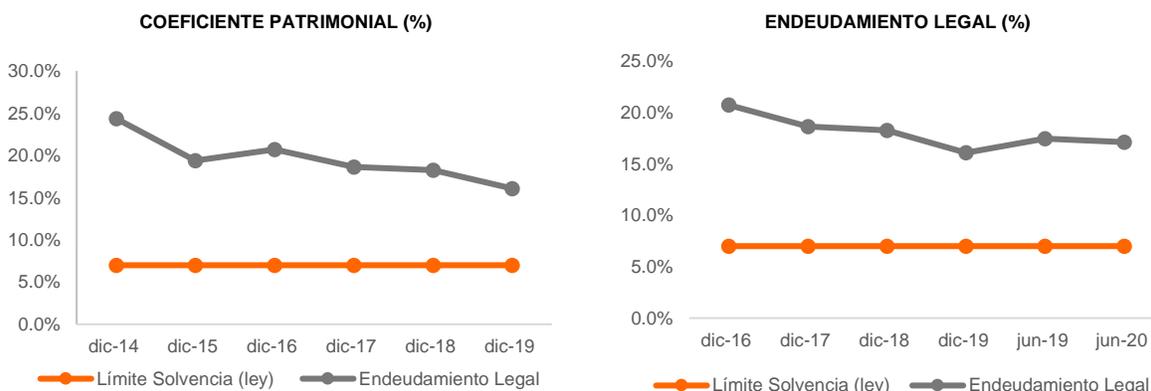
Fuente: SSF y BCR / Elaboración: PCR

En cuanto al nivel de liquidez del sector, este presenta una mejoría respecto a junio 2019, influenciado por el aumento de los fondos disponibles; soportando así el incremento de los pasivos corrientes, en especial el de los depósitos. De lo anterior, el índice de liquidez del sector a la fecha de análisis fue de 34.9%, mayor al 32.5% obtenido en junio 2019.

Riesgo de Solvencia

El patrimonio total del sector totaliza US\$58.4 millones, mayor en 11.6% en comparación a junio 2019, resultado de un incremento en el capital primario por el aumento interanual del 4.8% en las reservas de capital; por su parte, el capital complementario se vio beneficiado por la disminución de los activos castigados e incremento de utilidades del período.

A la fecha de análisis, se observa una disminución de los indicadores de solvencia, con un coeficiente patrimonial que pasó de 18.5% en el período pasado hasta un 17.6% a junio 2020, causado por el aumento en los activos ponderados por riesgo, el cual no fue soportado por el incremento en el patrimonio. Similar sucede con el nivel de endeudamiento legal, pasando de un 17.5%, hasta llegar a un 17.1% al período de análisis, originado por el incremento de los pasivos que fue impulsado por el aumento de los depósitos y la emisión de títulos propios.



Fuente: SSF y BCR / Elaboración: PCR

Reseña de Optima Servicios Financieros

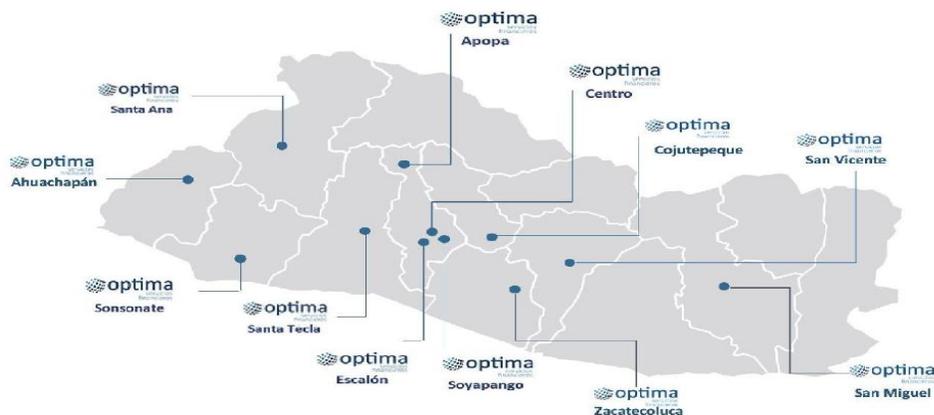
Optima Servicios Financieros, S.A. de C.V. es una institución fundada en enero de 2009, desde su creación ha estado orientada a ofrecer productos y servicios financieros al sector de la micro, pequeña y mediana empresa en El Salvador, así como préstamos hipotecarios para adquisición de vivienda y mejoramiento de vivienda, compra de lotes, préstamos personales y otros.

Los productos financieros que ofrece Optima están orientados a financiar en sus diversos componentes, capital de trabajo y adquisición de activo fijo, mejoramiento y ampliación de vivienda, créditos de consumo y consolidación de deudas; por lo que buscan satisfacer las necesidades de financiamiento para el desarrollo de proyectos orientados a las micro, pequeñas y medianas empresas, de una manera rápida, fácil, accesible y amigable.

Actualmente la institución cuenta con 12 agencias en El Salvador permitiéndole una buena cobertura de servicios en el país, ubicadas en los siguientes departamentos: La Libertad, Santa Ana, Sonsonate Ahuachapán, San Vicente, San Miguel, Cojutepeque y cuatro agencias en San Salvador, ubicadas en los municipios de Apopa, Soyapango, Colonia Escalón y el centro de San Salvador. Cubriendo de esta manera el departamento más importante del país. Asimismo, cuenta con 181 colaboradores para atender a una cartera de US\$45.09 millones distribuidos en 12,083 créditos.

Para afrontar los nuevos retos y desafíos, desde el 2018 Optima ha estado implementando una transformación tecnológica que permitirá aumentar significativamente la capacidad de procesamiento de información, asegurar la calidad y disminuir al máximo los tiempos de ejecución ofreciendo un mejor servicio a sus clientes.

MAPA DE ATENCIÓN A NIVEL NACIONAL SUCURSALES



Fuente: Optima Servicios Financieros

Filosofía de la Organización

La visión empresarial y el modelo de negocios de Optima Servicios Financieros se encuentra basado en los siguientes elementos de cultura:

- Verdaderos líderes
- Atención a los detalles
- Compromiso con los resultados
- Sentido de Urgencia
- Búsqueda de oportunidades de negocio
- Satisfacer a sus clientes

Misión

“Somos una organización financiera rentable, que, por medio de nuestra innovación, eficiencia y excelencia en el servicio, contribuimos al desarrollo de nuestros clientes brindando mejores productos y servicios de forma oportuna, accesible y ágil”.

Visión

“Ser una organización financiera líder, reconocida por su solidez y rentabilidad, que ofrece productos y servicios innovadores mediante un excelente servicio”.

Gobierno Corporativo

Producto del análisis efectuado, PCR considera que Optima Servicios Financieros tiene un nivel de desempeño óptimo³, respecto a sus prácticas de Gobierno Corporativo. El 14 de diciembre de 2018 en Junta General Extraordinaria de Accionistas, se acuerda aumentar el capital social por un monto de US\$500,400. Al periodo de análisis el Capital Social de la compañía totalmente suscrito y pagado es de US\$ 3,98 millones.

A la fecha de estudio, Optima tiene 3 accionistas personas jurídicas:

NÓMINA DE ACCIONISTAS		
Accionistas	Número de acciones	% de Participación
The Norwegian Investment Fund for Developing Countries (NORFUND)	14,415	36.25%
Lake Stone Group, Inc.	14,415	36.25%
Rockmont Investments, S. A.	10,935	27.50%
Total Acciones Suscritas y Pagadas	39,765	100%

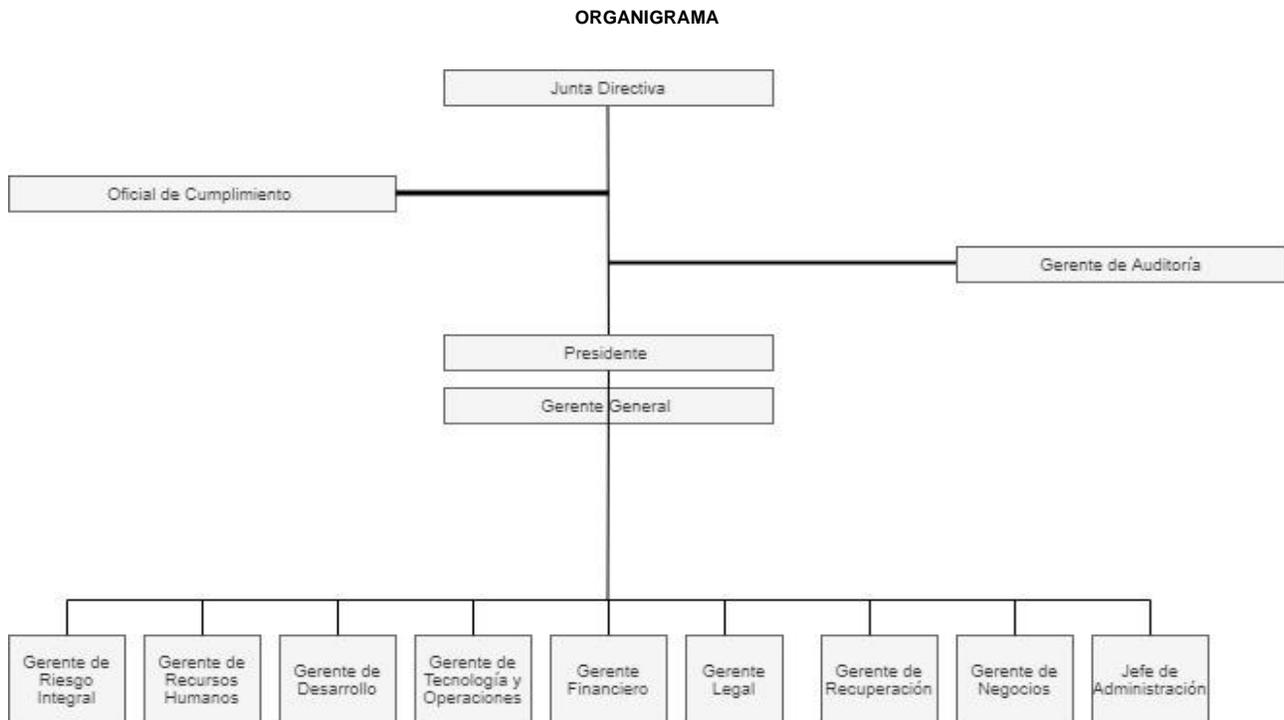
Fuente: Optima Servicios Financieros / Elaboración: PCR

Principales Accionistas

- **Rockmont Investments, S.A.**
Sociedad propiedad de Gustavo Enrique Simán Daboub, Fundador y Presidente de Optima Servicios Financieros, S.A. de C.V. Previo a fundar Optima, Gustavo trabajó como Director Asociado de Banca de Inversión en Financo, Inc. en la ciudad de Nueva York, EE. UU. Y antes como Director Asociado en el fondo de capital de riesgo GB Merchant Partners, LLC en Boston, Massachusetts. Anteriormente se desempeñó como Director Comercial de Industrias St. Jack's S.A. de C.V., empresa textil, manufactura y retail líder en Centro América. Además, es fundador y presidente de Providencia Solar S.A. de C.V., empresa generadora de energía eléctrica con tecnología solar fotovoltaica y también fundador y presidente de Alpha Inversiones S.A. de C.V., empresa dedicada al desarrollo inmobiliario. Gustavo posee un MBA de Harvard Business School y un BA de North Carolina State University donde obtuvo el reconocimiento de “Highest Distinction Achievement Award” como el mejor graduado.
- **Lakestone Group Inc,**
Sociedad propiedad de Andrés Tesak, quien es Presidente de Productos Alimenticios Bocadeli. También es inversor en proyectos de desarrollo inmobiliario de carácter turístico, comercial, residencial y de oficinas. Posee una maestría en administración de empresas en Harvard Business School y un BA de Georgetown University.
- **The Norwegian Investment Fund for Developing Countries (NORFUND)**
Norfund es una institución financiera de desarrollo fundada en 1997 por el gobierno de Noruega. Su objetivo es apoyar la creación de empresas sostenibles en los países en desarrollo y contribuir así al desarrollo económico y social. Es un inversor minoritario estratégico y a finales del 2018 su cartera era de USD 2.6 mil millones en más de 900 empresas. Su estrategia es invertir en sectores y países donde el impacto sea mayor, donde el sector privado sea débil y el acceso al capital escaso. Las áreas geográficas prioritarias son África Subsahariana y algunos países seleccionados en el sudeste asiático y América Central.
Norfund Invierte en cuatro sectores: energía limpia, instituciones financieras, infraestructura verde y empresas escalables. También invierte en fondos de capital privado y capital de riesgo destinados a pequeñas y medianas empresas que se encuentran en su fase inicial o necesitan capital de crecimiento. Tiene amplia experiencia en desarrollo de proyectos y gobernanza, y colabora estrechamente con los socios para desarrollar las empresas.

³ Categoría GC2 en una escala de 6 niveles, donde GC1 es la categoría máxima y GC6 es la mínima.
www.ratingspcr.com

Al primer semestre de 2020, Optima Servicios Financieros, S.A. de C.V., cuenta con la siguiente estructura para la administración del riesgo:



Fuente: Optima Servicios Financieros / Elaboración: PCR

Optima Servicios Financieros cuenta con una estructura organizativa en función de gestionar los riesgos identificados en sus operaciones y la mitigación de estos, realizándose a través de su Junta Directiva quien ha delegado la función de Gestión Integral de los Riesgos a la Gerencia de Riesgo Integral, su función primaria es la adecuada medición, valoración y monitoreo de las exposiciones de riesgo.

Junta Directiva

Optima Servicios Financieros S.A de C.V durante la Junta General Ordinaria de Accionistas celebrada el día veinte de noviembre de 2019 y, establecido en el acta número treinta y uno (31), se acuerda reestructurar la Junta Directiva para un periodo de tres años a partir de su inscripción en registro de comercio.

JUNTA DIRECTIVA	
Cargo	Nombre
Director Presidente	Gustavo Enrique Javier Simán Daboub
Director Vicepresidente	José Andrés Tesak Juhasz
Director Secretario	Álvaro Ernesto Guatemala Cortez
Primer Director	René Mauricio Narváez Hinds
Segundo Director	Santos Napoleón Mejía Custodio
Tercer Director	Juan Carlos Pereira Del Vecchio
Cuarto Director	Pedro Alfredo Arriola Bonjour

Fuente: Optima Servicios Financieros / Elaboración: PCR

Plana Gerencial

En opinión de PCR, la sociedad posee personal altamente capacitado y con experiencia en la dirección de las diferentes áreas estratégicas. A continuación, se detalla la estructura gerencial:

PLANA GERENCIAL	
Cargo	Nombre
Presidente	Gustavo Simán
Gerente General	Diego Moncayo
Gerente Financiero	Francisco Arce
Gerente de Recursos Humanos	Joanne Casanova
Gerente de Tecnología y Operaciones	Leonor Terán
Gerente de Auditoría Interna	Ana Corvera
Gerente Legal	Mauricio Acosta
Gerente de Desarrollo e Innovación	Marcelo Ventura
Gerente de Riesgo Integral	Mauricio Pablo
Jefe de Administración	Andrea Fletes
Gerente de Negocios	Moisés Vega
Gerente de Recuperación	Ester García
Oficial de Cumplimiento	Jullyana Vásquez

Fuente: Optima Servicios Financieros/ Elaboración: PCR

La institución, como parte de su política para administrar sus riesgos, a través de la Junta Directiva ha constituido los comités siguientes:

Comité de Riesgos

El fin del comité es proponer la metodología para una adecuada gestión integral de riesgos, incluyendo herramientas y otros instrumentos auxiliares para identificar, evaluar y controlar los distintos tipos de riesgo a los que se encuentra expuesta la institución; promover una cultura de riesgos en toda la estructura institucional; velar por el cumplimiento de los límites de exposición al riesgo y los niveles de autorización dispuestos y en su momento proponer ajustes a los mismos, así como a las proyecciones de rentabilidad esperada; ofrecer a la Presidencia sus recomendaciones en materia de riesgos, respecto a la programación financiera y la estrategia de crecimiento de la institución incluyendo criterios de diversificación de cartera; analizar y evaluar permanentemente las técnicas de medición, los supuestos y parámetros utilizados en la gestión de riesgos.

Comité de Auditoría

El Comité de Auditoría es un órgano de apoyo a la Junta Directiva para el control, seguimiento de las políticas, procedimientos y controles establecidos.

Optima Servicios Financieros, S.A. de C. V, cuenta con dos tipos de procesos de auditoría:

- Auditoría Interna. La unidad de Auditoría Interna reporta directamente a la Junta Directiva o a través del Comité de Auditoría.
 - Es responsable de evaluar la efectividad de la administración de riesgos, control interno y el gobierno corporativo.
 - Tiene acceso irrestricto para el desempeño de su trabajo. Sin previo aviso, puede practicar auditorías, inspecciones, revisiones y cualquier otra actividad necesaria.
- Auditoría Externa. Esta es una unidad que se instala dos veces por año para realizar una evaluación integral e interdependiente de la situación económica financiera, fiscal, así como también una revisión exhaustiva de los diferentes instrumentos de control sobre políticas de crédito, políticas de control interno, políticas contables y cualquier otra variable interna o externa que pueda afectar el desarrollo de la entidad que ayude a mitigar los riesgos adyacentes.

Comité de Prevención de Lavado de Dinero y Financiación al Terrorismo

El Comité de Prevención de Lavado de Dinero es el responsable de velar por el cumplimiento de la Ley y el Reglamento contra el Lavado de Dinero y Activos, así como del Instructivo de la Unidad de Investigación Financiera para la Prevención de Lavado de Dinero y Activos de las Instituciones de Intermediación Financiera, y aquellas disposiciones de otras leyes y normas externas e internas que al efecto sean emitidas con posterioridad.

Comité de Recuperación de Mora

Tiene como objetivo dar seguimiento de los casos de recuperación, así como definir la estrategia, meta semanal de recuperación para agencias y gestores de cobro. En dicho comité también se realizan propuestas de modificación a la política de crédito, refinanciamientos, condonaciones; en el cual participan la Dirección de Negocios, Supervisores Metodológicos, Coordinador Empresarial, Jefe de Recuperaciones.

Comité de Créditos

Es la instancia que resuelve las propuestas de financiamiento presentadas por los asesores de crédito y/o por las diferentes unidades de negocios. El nivel de aprobación fija los montos, plazos, frecuencia de pagos, tasas de interés y garantías, de acuerdo con el nivel de delegación correspondiente.

Responsabilidad Social Empresarial

Producto del análisis efectuado, consideramos que la compañía tiene un nivel de desempeño óptimo⁴, respecto a sus prácticas de Responsabilidad Social Empresarial.

La empresa ha realizado un proceso parcialmente de identificación de grupos de interés, las estrategias de identificación han sido el volumen de compras y el monto de capital de trabajo solicitado anualmente (proveedores), la recurrencia y monto de contratos (clientes) así como la capacidad de negociación de estos grupos. Por otra parte, la empresa realiza acciones orientadas a promover la eficiencia energética y el reciclaje, a través de créditos para proyectos de eficiencia y sostenibilidad energética. Además, su edificio corporativo cuenta con instalaciones amigables con el medio ambiente que aprovechan la luz solar, se promueve el cuidado del agua y el reciclaje entre sus colaboradores. Optima busca disminuir el impacto ambiental, promoviendo la disminución de desperdicios y el reciclaje, especialmente, en papelería. Sin embargo, estas acciones no forman parte de un programa de eficiencia energética o manejo de residuos. La compañía, a pesar de no contar con programas que promuevan el consumo racional del agua, realiza investigaciones parciales y esporádicas del lado de sus clientes, evalúa el otorgamiento de créditos con base a su Política General de Créditos con una lista de exclusión de actividades que no son sujetas de crédito, entre ellas: el comercio de fauna silvestre, el comercio transfronterizo de basura o desechos que no cumplan con las normas Basilea, producción o comercio de materiales radioactivos, producción de farmacéuticos o pesticidas que agotan el ozono, degradación del hábitat crítico, así como el mal uso de agua o suelo, entre otros.

⁴ Categoría RSE2, donde RSE1 es la categoría máxima y RSE6 es la mínima
www.ratingspqr.com

Con relación al aspecto social, la Institución promueve la igualdad de oportunidades y erradicación de la discriminación entre sus trabajadores y en general en todos sus grupos de interés.

FODA

Fortalezas

- Equipo de trabajo con experiencia y alto grado de conocimiento del negocio financiero en el sector.
- Acceso a fuentes de fondeo.
- Capacidad de generación de información, ágil y dominio de los sistemas.
- Hay compromiso, entrega, dedicación en líderes funcionales.
- Organización moldeable, alta "Gobernabilidad".
- Amplia red de colecturía, +5mil puntos, 7x24 (TigoMoney, PuntoExpress, Bancos).
- Sistema Informático, estable, en línea, ágil.
- Sanidad de Cartera.
- Reputación "Good Will".

Oportunidades

- Opciones de compra de cartera.
- Alianzas estratégicas comerciales.
- Segmentos de clientes desatendidos por la Banca tradicional; atendidos ineffectivamente o por "usura".
- Empresas de Factoraje dejando el negocio.
- Acceso a nuevas fuentes de Fondeo (Bolsa).
- Mercado para nuevos productos, seguros, remesas, línea verde.
- Obtener beneficios de institución regulada (SAC).

Debilidades

- Fuentes de fondeo poco diversificadas.
- Costos impositivos – fiscales altos.
- Desarrollo de producto, alianzas estratégicas, en etapa de madurez
- Gestión comercial en segmento empresarial en proceso de madurez.
- Poca presencia en medios masivos, promoción, campañas.

Amenazas

- Entorno económico de bajo crecimiento.
- Inseguridad.
- Proceso de regulación largo y oneroso.
- Competencia agresiva por tasas.
- Marco regulatorio limita tasas máximas.
- Altas tasas de impuestos.
- Capacidad y calidad de clientes.

Estrategia y Operaciones

Dentro de los objetivos estratégicos a mediano plazo planteados por Optima están:

- Consolidar la organización.
- Crear Crecimiento sostenible.
- Triplicar la cartera de Créditos.
- Lograr Cobertura nacional de agencias.
- Lograr apertura de 14 agencias.
- Mantener calidad y sanidad de cartera de créditos.
- Convertirse en una institución Financiera Regulada por la Superintendencia del Sistema Financiero.
- Ofertar nuevos productos financieros y servicios como la Plataforma móvil y la Línea Verde para proyectos ecológicos.

Dentro de los objetivos estratégicos planteados por Optima están:

- Aumentar penetración y cobertura de clientes y créditos en los mercados objetivos.
- Posicionar a Optima como la mejor opción en soluciones financieras para micro, pequeños y medianos empresarios.
- Garantizar la rentabilidad patrimonial para un crecimiento sostenible.
- Minimizar la exposición de riesgo crediticio, operacional y financiero de la institución.
- Continuar con el proceso de Autorregulación.
- Consolidar operación eficiente comprometida al cumplimiento de objetivos corporativos.
- Contar con información oportuna y exacta para la toma decisiones y evaluar los riesgos de la operación.
- Contribuir con la mejora de calidad de vida de nuestros clientes.

Productos y actividades de intermediación financiera.

1. Colocación de Préstamos:

- Créditos para la Microempresa denominado "Pisto Listo": Son créditos otorgados a personas naturales o jurídicas hasta US\$ 10,000.00 y con ventas anuales hasta US\$ 121,319.40 orientadas a financiar necesidades de las microempresas ya sea para ampliación, compra de materia prima, adquisición de activo fijo, o para la inversión que desee a pequeña escala.
- Créditos para Pequeña Empresa: Son créditos otorgados a personas naturales o jurídicas, orientados a empresas con ventas que oscilan desde \$121,319.40 hasta US\$ 1.21 millón al año y un monto hasta US\$ 75,000.00, ya sea para capital de trabajo, adquisición de maquinaria y equipo, compra de vehículos, traslado y consolidación de deudas, compra y adecuación de local, entre otros.
- Créditos para Mediana Empresa: Son créditos otorgados a personas naturales o jurídicas, orientados a empresas que oscilan el nivel de ventas de US\$ 1.21 millón hasta US\$ 7.00 millones al año, ya sea para capital de trabajo, adquisición de maquinaria y equipo, compra de vehículos, traslado y consolidación de deudas, compra y adecuación de local, entre otros.
- Créditos para Agropecuarios: Son créditos otorgados a personas naturales o jurídicas, orientados a financiar inversiones en explotaciones agropecuarias y agroindustriales, incluyendo capital de trabajo, maquinaria, equipo, construcciones, adquisición de terrenos para uso productivo y consolidación de deudas.
- Créditos Hipotecarios: Son créditos otorgados a personas naturales o jurídicas, orientados a financiar vivienda nueva o usada, compra de terreno para construcción de vivienda, remodelaciones, construcciones, ampliaciones, traslado de hipotecas.
- Créditos de Consumo: Son todos los créditos otorgados a personas naturales destinados a financiar la adquisición de bienes de consumo o el pago de obligaciones y servicios personales, cuya fuente principal de ingresos provenga de salarios, remuneraciones por consultorías, rentas, alquileres, intereses por depósitos, rendimiento de inversiones, jubilaciones, entre otros. Para este sector, la institución cuenta con el producto denominado "FlexiCash" que puede ir de entre US\$300 a US\$14,000.
- Créditos para adquisición de vehículos: a través de su programa "Auto plus" y "Optimoto" y el convenio pactado con Yamaha y Keeway, se brinda el servicio de financiamiento para adquisición de vehículos con beneficios de asistencia, mantenimiento y GPS; asimismo, el financiamiento de las motocicletas es un proceso accesible con tasas competitivas.

2. Factoraje

- Factoraje: Servicio orientado a personas naturales o jurídicas, para convertir las cuentas por cobrar, en financiamiento para capital de trabajo. El financiamiento de cuentas por cobrar permite descontar facturas y/o cualquier documento que requiera un financiamiento de corto plazo.

3. Pago de subsidio al gas

- A través de la alianza con el Ministerio de Economía de El Salvador (MINEC), las agencias ahora disponen de una línea de hasta US\$1.5 millones para el pago de subsidio al gas.

Efecto COVID-19

Cabe mencionar que la institución ha desarrollado lineamientos temporales de manera general para el tratamiento de sus operaciones en el marco de la reapertura económica y efectos post-COVID-19, dentro de los cuales se encuentran:

- Realizar diagnóstico de los clientes para conocer su capacidad de pago.
- Estratificación y precalificación de clientes para opciones de financiamiento.
- Sostenimiento de la cobertura y calidad de la garantía.
- Establecimiento de nuevos planes de pago etc.

Administración de Riesgos

Optima Servicios Financieros cuenta con una Política General de Riesgos aprobada por la Junta Directiva, además de la Política General tiene establecido un Reglamento para la Gestión de Riesgos, así como un Manual de Implementación que aseguren el efectivo cumplimiento de la Política.

En la Política General de Riesgos, se plasma la estructura, el funcionamiento y el alcance del Comité de Riesgos (CdR) de esta Institución, en su condición de instancia de coordinación de la gestión integral de riesgos en la institución, que opera en apoyo a, y bajo la supervisión directa de la Presidencia.

La Junta Directiva es consciente de que la administración del riesgo debe ser parte fundamental de la cultura institucional de Optima Servicios Financieros, y un componente prioritario y esencial en su forma de realizar negocios. Por lo tanto, la gestión de riesgos se desarrolla a partir de los siguientes principios:

- Tolerancia al riesgo: para generar valor, la institución necesariamente debe asumir niveles de riesgo, que requieren de definiciones de políticas, de fijación de límites y estrategias.

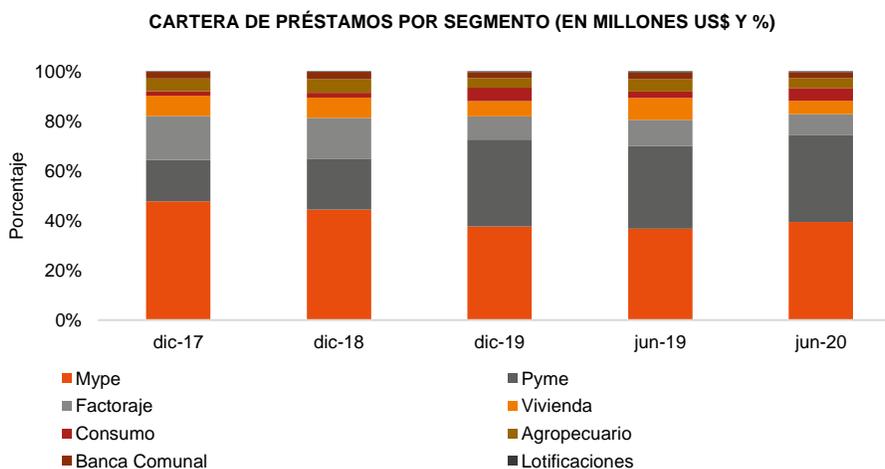
- Evaluación permanente y sistemática del riesgo: los riesgos a asumir tienen necesariamente que ser identificados, medidos, y se les debe dar seguimiento para mantenerlos bajo control.
- Involucramiento de la Alta Dirección. La Junta Directiva, Presidencia y Comité de Riesgos se estructuran con la finalidad de involucrar a la Alta Dirección en la supervisión global de la toma de riesgos.
- Definición de Atribuciones y cultura de Rendición de Cuentas. La Presidencia y sus principales ejecutivos, responsables de área, son tomadores de riesgos que tienen bien definidos los tipos de actividades y riesgos en los que la Institución puede incurrir. Todos tienen también una instancia de supervisión claramente definida.
- Independencia de Funciones. Los Supervisores (Junta Directiva y Presidencia) y los tomadores directos de riesgos deben mantener estrecha coordinación en la gestión de riesgos, pero también deben mantener cierta independencia. Ambos tienen funciones separadas para la toma de decisiones, el control y análisis de riesgos, facilitando la integración del proceso.
- Gestión de Riesgos fundamentado en valores. Los actos y comportamiento de los responsables en la gestión de riesgos estarán orientados por la misión, visión y valores institucionales.

Riesgo Crediticio

Optima Servicios Financieros se caracteriza por un apetito de riesgo ligeramente alto similar al de las instituciones reguladas identificadas como Sociedades de Ahorro y Crédito que atienden a segmentos de Micros, pequeñas y Medianas empresas y que ante la pandemia han sido un sector fuertemente afectado. En este sentido, el comité de riesgos de la institución junto al comité de créditos toma acciones a fin de mitigar los riesgos de calidad, concentración y provisión de cartera, a través de la revisión de los créditos, los límites otorgados, y análisis de los nuevos créditos mes a mes. Cabe señalar que la institución mantiene una supervisión del 100% de los créditos, cuenta con una sólida metodología con parámetros de prudencia en cuanto a límites de endeudamiento de clientes.

Análisis de cartera

Al primer semestre de 2020, la cartera de créditos bruta de Optima se ubicó en US\$45.09 millones representando aproximadamente el 80.6% del total de activos y registrando una tasa de crecimiento de 20.76% (+US\$7.75 millones) en comparación a los créditos otorgados a junio de 2019 y superior al promedio observado en los últimos tres años (18.35%), a pesar de los efectos económicos de la pandemia por COVID-19. El buen desempeño en el presente periodo estaría asociado al potenciamiento de los productos para MIPYMES, los cuales están enfocados a micro, pequeña y mediana empresa con destino a capital de trabajo y compra de maquinaria y equipo, de tal forma que el segmento Mype registró un saldo de cartera US\$17.76 millones equivalente a una tasa de crecimiento de 29.53% respecto de junio 2019, mientras que el segmento Pyme acumuló los US\$15.83 millones (27.55%), ambos segmentos representan el 74.49% del total de cartera, superior a la participación registrada en junio 2019 (72.77%), asimismo, los créditos para consumo registraron una buena dinámica al crecer 150.43%, reflejando un incremento de US\$1.39 millones, crecimiento que estaría asociado al potenciamiento de "Flexicash" orientado al segmento de personas asalariadas principalmente. A la fecha de análisis tiene una participación sobre la cartera total de 5.10%, superior a la de junio 2019 (2.48%). Por su parte, las carteras de segmentos agropecuarios y factoraje reflejaron contracciones del orden de -26.38% y -4.84%, respectivamente. El comportamiento en estos segmentos estaría alineado con estrategia para reducir las carteras y trabajar únicamente con los clientes con mejor récord crediticio.



Fuente: Optima Servicios Financieros/ Elaboración: PCR

A nivel de sector económico, la cartera de préstamos se encuentra mayoritariamente concentrada en Comercio y Servicios, con una participación de 60.10% y 21.37%, respectivamente. Cabe mencionar que las carteras reflejan una dirección contraria, ya que mientras el sector servicios reflejó un incremento en su participación de 4.16 p.p., el Comercio disminuyó 4.39 p.p. comportamiento que se observa desde 2017 donde las colocaciones hacia actividades de servicios han cobrado mayor relevancia.

Al primer semestre de 2020, el 92.99% de la cartera está constituida por clientes clasificados en la categoría de riesgo Normal (A), reflejando una leve disminución respecto del mismo periodo del año anterior y al promedio reportado en los

últimos cuatro años (94.68%). Por su parte, los créditos con problemas potenciales y de dudoso cobro registraron un aumento en la participación al ubicarse en 2.61% y 1.53%, respectivamente.

CARTERA POR CATEGORIA DE RIESGO (MILLONES US\$)					
Categoría	dic-17	dic-18	dic-19	jun-19	jun-20
Normal	96.25%	94.94%	94.98%	94.26%	92.99%
Con problemas potenciales	1.46%	2.75%	1.34%	1.24%	2.61%
Deficiente	0.59%	0.66%	1.37%	2.18%	1.80%
Dudoso	0.27%	0.14%	1.67%	0.93%	1.53%
Pérdida	1.43%	1.51%	0.64%	1.39%	1.07%
Total cartera bruta	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

Fuente: Optima Servicios Financieros/ Elaboración: PCR

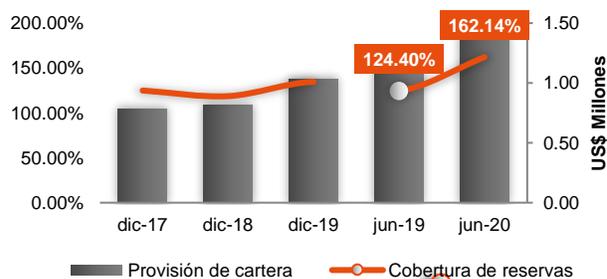
A junio de 2020 los préstamos vencidos registrados por Optima se ubicaron en US\$0.86 millones, equivalente a una reducción de 5.2% respecto de junio 2019, lo cual estaría asociado a medidas de alivio económico para clientes y al saneamiento de cartera de mayor riesgo realizado a finales del año 2019. En este sentido el índice de vencimiento de la cartera de crédito se ubicó en 1.76%, menor al índice presentado a junio 2019 (2.36%), y a lo reportado por el sector (2.70%), cabe mencionar que a nivel sectorial el indicador de morosidad es el menor valor registrado durante los últimos cuatro años (3.71%), comportamiento que podría estar relacionado a la Normativa Técnica Temporal aprobada por el Banco Central de Reserva para enfrentar incumplimientos y obligaciones contractuales en su artículo 5.- donde se menciona que las entidades implementarán procedimientos mediante los cuales podrán modificar las condiciones de los créditos acordados con los deudores, nuevas condiciones para el pago de las obligaciones, revisar los términos y condiciones de los préstamos, en materia de tasas de interés y plazos, lo cual le permitirá pactar y otorgar períodos de gracia manteniendo la categoría de riesgo, entre otros, siempre que se cumpla con las políticas extraordinarias establecidas por cada entidad. Adicionalmente, se destaca la tendencia hacia la baja del indicador de morosidad desde el año 2017, lo cual estaría asociado a las gestiones que realiza la entidad para la recuperación de cartera.

En cuanto al comportamiento de cosechas de Optima, se observa que a nivel general las cosechas empiezan su deterioro a partir del mes 3 y 4; no obstante, empiezan a estabilizarse a partir del mes 7, en un rango de entre 1% y 4% de mora, por lo que la maduración a más de un año es aceptable para la cartera manejada. En cuanto al análisis por segmentos, el de consumo se registra como el más moroso donde las cosechas de agosto y septiembre 2019 reflejan los mayores saldos deteriorados con un promedio del 17.80% a su onceavo y décimo mes de colocación respectivamente. Mientras que la última cosecha reportada por la entidad (enero 2020) refleja un saldo promedio de 2.21% al mes de junio 2020. El segundo segmento con mayor morosidad es de la MYPE donde la cosecha de junio 2019 refleja un saldo deteriorado de aproximadamente el 4.70% a su treceavo mes de colocación, mientras que la última cosecha reportada (enero 2020) muestra un saldo deteriorado de 1.56% a junio 2020.

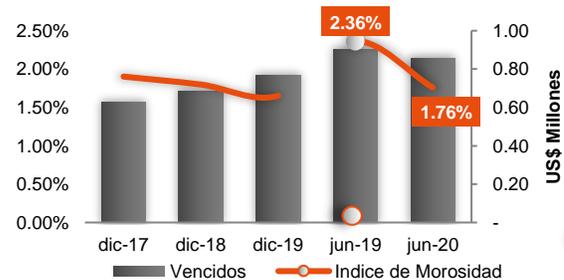
Al periodo de análisis los cincuenta principales préstamos vencidos⁵ reflejan que aproximadamente el 42.92% pertenecen al segmento MYPE, los cuales tienen un saldo adeudado del 79.20% sobre el total desembolsado y devengando una tasa de interés del 31.18%, seguido de los préstamos vencidos PYME que representan 26.21%, con un saldo adeudado del 69.33% y una tasa de interés de 18.14%. El segmento de consumo solo tiene una participación del 5.62% dentro de los principales préstamos vencidos, pero la relación del saldo adeudado sobre monto desembolsado es de aproximadamente el 84.37% y la tasa de interés que devengan asciende a 34.90%, reflejando el alto nivel de riesgo asociado a este segmento.

Al primer semestre de 2020, Optima registró una provisión de cartera por un monto de US\$1.39 millones, equivalente a una tasa de crecimiento de 23.61% respecto de junio 2019, asociado al aumento de las provisiones para el segmento consumo que reportó una tasa de crecimiento de 363.76% (+US\$0.18 millones), seguido del segmento PYME (+ 60.43%) como medida precautoria ante el comportamiento moroso que se observa. En este sentido la cobertura de reserva se ubicó en 162.14%, superior al 124.40% registrado en junio de 2019 y al promedio reportado en los últimos cuatro años (125.65%), reflejando la capacidad de Optima Servicios Financieros S.A. para enfrentar posibles pérdidas por impago de clientes con mayor riesgo. Cabe señalar que al periodo de análisis la entidad no reporta castigos de cartera de préstamos.

COBERTURA DE RESERVA (US\$ MILLONES / PORCENTAJE)



ÍNDICE DE MOROSIDAD (US\$ MILLONES / PORCENTAJE)



Fuente: Optima Servicios Financieros/ Elaboración: PCR

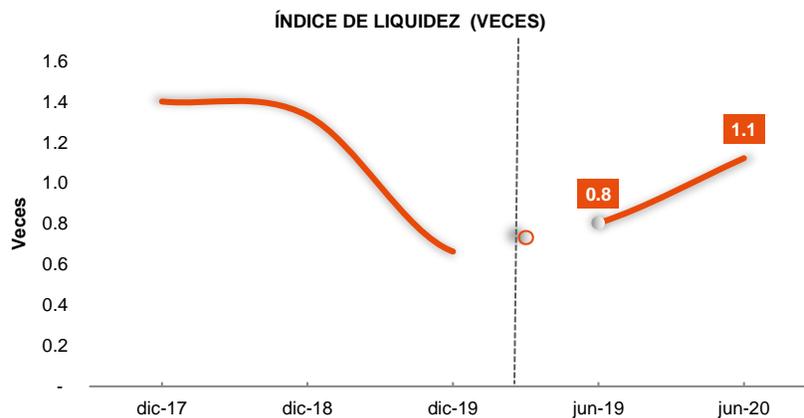
⁵ Cincuenta principales préstamos con mora mayor a 90 días.
www.ratingspcr.com

De acuerdo con cifras de Optima, la cartera de préstamos diferida por COVID-19 ascendió al mes de junio 2020 a US\$2.23 millones, equivalente al 5.94% respecto del total de la cartera bruta. El segmento con mayor capital diferido es la MYPE con un poco más del 50% de los préstamos diferidos. Dentro de los lineamientos temporales aprobados por Optima se consideran plazos entre tres y seis meses, dependiendo de las características de cada cliente, préstamo y sector económico.

Riesgo de Liquidez

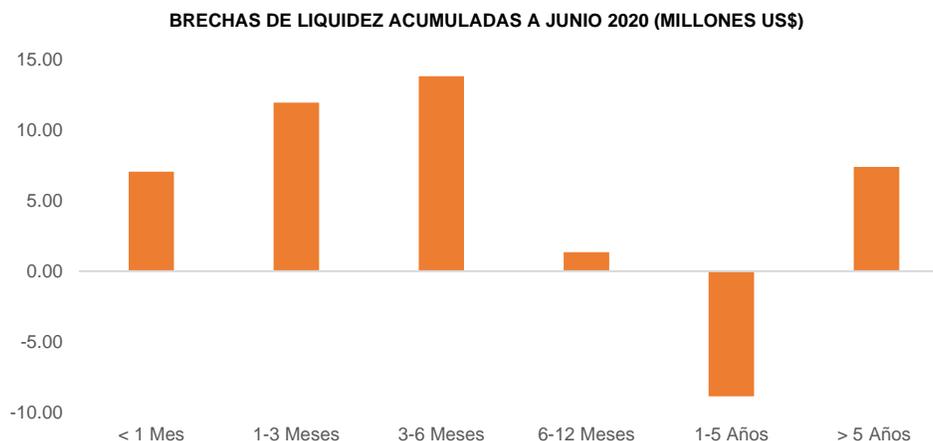
El comité de riesgos también asume las funciones de un Comité de Activos y Pasivos a fin de siempre contar con los fondos suficientes para responder a la demanda ordinaria de créditos según corresponda al crecimiento previsto de su cartera, o al pago de otros compromisos. Evaluando el riesgo de liquidez, por medio de la revisión de la posición de liquidez y proyecciones de corto plazo, estudiando las posibles necesidades de fondeo y los precios en los que se incurren, además se realiza una constante revisión y perfeccionamiento de metodologías para analizar el riesgo de liquidez.

Al primer semestre de 2020 la posición de liquidez de Optima es considerada razonable al ubicarse con un índice de liquidez de 1.12 veces, superior al observado en junio 2019 (0.80 veces), como resultado del crecimiento de sus fondos disponibles, los cuales se ubicaron en US\$4.78 millones equivalente a una tasa de crecimiento de 146.39% y representando el 8.3% de los activos totales de la entidad (junio 2019: 4.4%), derivado de las medidas adoptadas por Optima para mitigar el riesgo de liquidez, las cuales han permitido una mayor dinámica en el uso de sus fuentes de financiamiento, de tal forma que al periodo de análisis los títulos de emisión propia (PBOPTIMA01) reflejan un saldo de US\$3.91 millones, equivalente a una tasa de crecimiento de 16.07% y representando el 8.01% del total de los pasivos reportados a la fecha. Asimismo, los préstamos con instituciones financieras registraron un saldo de US\$42.44 millones con un crecimiento de 30.26% respecto del mismo periodo anterior y con una participación del 87.07% sobre el total de los pasivos.



Fuente: Optima Servicios Financieros/ Elaboración: PCR

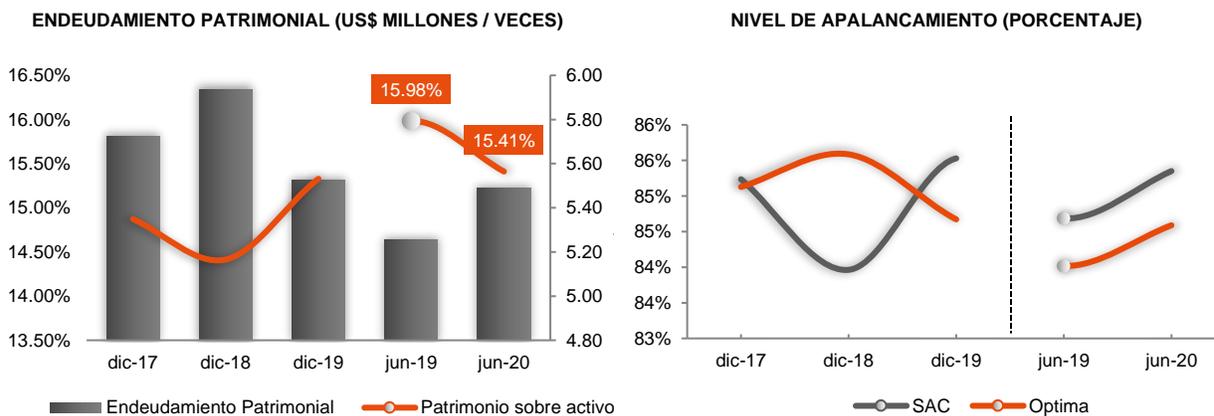
Al periodo de análisis, las brechas de liquidez confirman la capacidad de Optima para cubrir sus obligaciones de corto plazo, reflejando brechas positivas para espacios de tiempo de uno a seis meses, reflejando en sus valores acumulados una cobertura de la brecha negativa de entre seis a doce meses. Al periodo de análisis se observa una brecha negativa para el periodo de uno a cinco años debido a los plazos contratados con líneas de financiamiento. Para mitigar cualquier riesgo de liquidez Optima cuenta con líneas de crédito con instituciones financieras, emisión de Papel Bursátil (PBOPTIMA01) y la reciente aprobación de (PBOPTIMA02) en la Bolsa de Valores de El Salvador, así como el patrimonio de la entidad que ascendió a junio 2020 a US\$7.38 millones.



Fuente: Optima Servicios Financieros/ Elaboración: PCR

Riesgo de solvencia

Al primer semestre de 2020 el patrimonio de Optima acumuló US\$7.38 millones reflejando un incremento de 4.76% respecto de junio de 2019, asociado al incremento de las utilidades retenidas, reservas de capital. Cabe destacar que a junio 2020 la utilidad del ejercicio registró una leve disminución interanual del 3.71%. Ante la expansión de los pasivos del orden de 35.67%, el indicador de endeudamiento de Optima se ubicó en 5.49 veces, superior al de junio 2019 (5.26 veces). Asimismo, el indicador de solvencia (Patrimonio/Activo)⁶ se ubicó en 15.41%, registrando una moderada disminución respecto del mismo periodo del año anterior (15.98%), derivado de la dinámica de la cartera de préstamos y disponibilidades que han sido mayormente financiadas con obligaciones financieras. Los niveles de apalancamiento se registraron hacia el alza al ubicarse en 84.59%, superior al de junio 2019 (84.00%), pero levemente inferior al promedio reportado por el Sector (85.35%).



Fuente: Optima Servicios Financieros/ Elaboración: PCR

Riesgo Operativo

El riesgo de pérdida por fallas humanas, deficiencias en los controles internos, errores en el procesamiento de las operaciones, transmisión o almacenamiento de datos, falta de controles de calidad que no aseguren la fiabilidad, integridad y calidad de la información ingresada al sistema. El riesgo operacional incluye:

- Riesgo legal y de cumplimiento. Por posibles pérdidas derivadas de resoluciones administrativas y judiciales adversas
- Riesgo de integridad. Posibles pérdidas derivadas de fraudes o robos internos
- Riesgo tecnológico. Pérdidas financieras derivadas de manipulación, distorsión, corrupción de información, por daños, interrupción o fallas del sistema de información
- Riesgo por Recursos Humanos. Es la posibilidad de pérdida por falta de competencia en el personal.

Las actividades y responsabilidades específicas para mitigar los riesgos operativos son:

- Revisión de los informes de auditoría y otros mecanismos de control interno
- Seguimiento a posibles señales de fraude interno o de riesgo de integridad
- Revisión de procedimientos y riesgos del sistema de información, en la confiabilidad del ingreso de datos, seguridad y respaldo de la información, protección contra virus y daños al sistema y equipos.
- Revisión de la ejecución mensual del gasto administrativo y operativo desde la última auditoría externa.
- Revisión de procesos en la administración de RRHH que reduzcan productividad o eficiencia del personal, lo desincentiven o incrementen su rotación.
- Revisión procesos y procedimientos en el análisis, evaluación, aprobación, formalización, desembolso, seguimiento y recuperación de créditos.
- Optima Servicios Financieros ha implementado un nuevo Sistema Core Bancario que tiene como fin, dar una respuesta ágil por medio de una mayor simplificación en sus operaciones, asimismo, el Sistema busca mitigar el riesgo operacional debido a que ofrece información precisa y en tiempo real sobre las diferentes actividades de la entidad, como: la gestión de cobro, análisis de los clientes que contratan créditos, actualizaciones del sistema que permiten ajustarse a lo requerido por el mercado, y un funcionamiento adaptado a los requerimientos de la Superintendencia del Sistema Financiero.

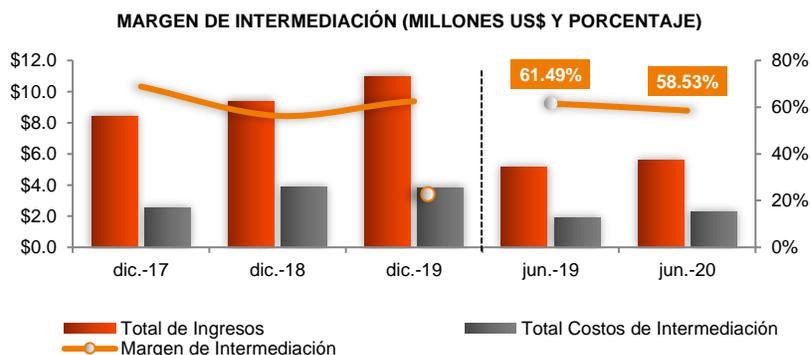
Ante el actual contexto generado por la pandemia por COVID-19, Optima conformó un equipo táctico el cual está enfocado para asegurar la continuidad de las operaciones mediante las siguientes funciones:

⁶ Cabe destacar que para el cálculo del Fondo Patrimonial de Optima se incluye Deuda Subordinada por US\$1.5 millones. De acuerdo con la Norma NPB3-04 de la Superintendencia del Sistema Financiero, el Capital Complementario puede estar compuesto por la deuda subordinada a plazo fijo, hasta por el cincuenta por ciento (50%) del valor del capital primario y para fines del importe computable en el fondo patrimonial éste se calculará así: i) Antes de los cinco años para su vencimiento, hasta por el valor del saldo del préstamo; ii) A partir del comienzo de los cinco años para su vencimiento, el saldo de la deuda disminuida en un 20% anual acumulable, así: 5to año antes del vencimiento: 80%; 4to año antes del vencimiento : 60%; 3ro año antes del vencimiento: 40%; 2do año antes del vencimiento: 20%; Último año antes del vencimiento : 0%.

- Monitoreo de la operatividad de las agencias y CF.
- Planes de contingencia para garantizar continuidad del negocio en escenarios de suspensión de actividades, restricciones a la movilización, etc.
- Funcionamiento del centro de operaciones de contingencia.

Resultados Financieros

Al primer semestre de 2020, el margen de intermediación de Optima refleja un moderado deterioro al ubicarse en 58.53%, menor al registrado en el mismo periodo del año anterior cuando fue de 61.49%, producto del crecimiento de los costos totales de intermediación (+20.64%) provenientes de los costos de financiamiento debido a la expansión en préstamos y emisiones bursátiles, así como el incremento de las reservas de saneamiento (+10.82%). Los ingresos totales también registran un comportamiento positivo, pero en menor medida respecto de los costos, de tal forma que al periodo de análisis estos acumularon US\$5.57 millones, equivalentes a una tasa de crecimiento de 8.20%, beneficiados por el aumento de los ingresos por operaciones de intermediación (+10.35%) así como el cobro de intereses devengados⁷, factibilidad y estructuración de créditos principalmente. Cabe destacar que los ingresos de otras operaciones como ingresos financieros y otros ingresos presentaron una disminución de -58.94% registrando una participación sobre ingresos totales de 1.42%, menor a la de junio 2019 (3.75%) comportamiento que estaría asociado a los efectos económicos causados por la pandemia por COVID-19.



Fuente: Optima Servicios Financieros/ Elaboración: PCR

El margen operativo de Optima también resultó afectado al ubicarse en 9.50%, menor al de junio 2019 (11.08%) producto de la reducción en el margen de intermediación y el moderado crecimiento de los gastos, especialmente de funcionarios y empleados que se sustenta en gastos relacionados al crecimiento de la cartera y reestructuras organizacionales. Finalmente, la utilidad neta se ubicó en US\$0.34 millones equivalente a una disminución del 3.7% respecto de la de junio 2019, lo cual dejó como resultado un margen neto de 6.09%, levemente menor al 6.84% de junio 2019.

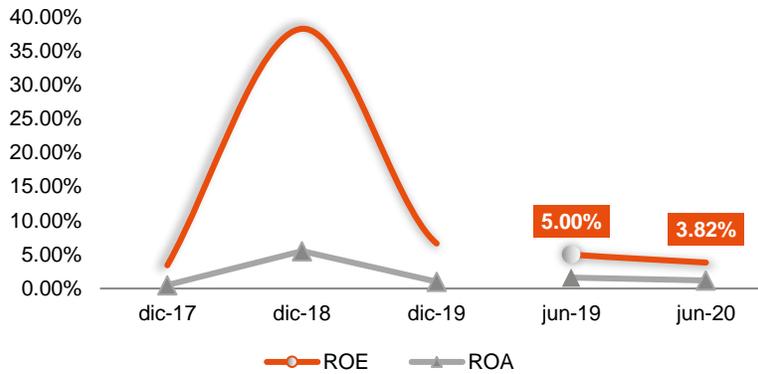


Fuente: Optima Servicios Financieros/ Elaboración: PCR

La disminución en los niveles de utilidad provocó que los indicadores de rentabilidad observen una desmejora respecto al mismo periodo del año previo. En este sentido, la rentabilidad sobre el patrimonio (ROE) se ubicó en 3.82%, inferior al 5.00% registrado en junio 2019. Por su parte, el retorno sobre activos (ROA) fue de 1.18%, menor al de junio 2019 (1.60%).

⁷A junio de 2020 la tasa activa promedio se ubicó en 21.93%, ligeramente superior a la de junio 2019 cuando fue de 20.95%.
www.ratingspcr.com

ROA Y ROE A JUNIO 2020 (EN PORCENTAJE)



Fuente: Optima Servicios Financieros/ Elaboración: PCR

Resumen de la Emisión (PBOPTIMA01)

DATOS BÁSICOS DE LA EMISIÓN	
Nombre del emisor	Optima Servicios Financieros, S.A de C. V.
Denominación	PBOPTIMA1
Clase de Valor	Papeles Bursátiles, representados por anotaciones electrónicas de valores en cuenta a colocar por OPTIMA SERVICIOS FINANCIEROS, S.A. de C.V por medio de un programa de colocaciones sucesivas a diferentes plazos.
Monto máximo de la emisión	El monto de la emisión es de cinco millones de dólares de los Estados Unidos de América (US\$5, 000,000.00).
Plazo de la emisión	El plazo del programa de emisión es de diez años contados a partir de la fecha de otorgamiento del asiento en el Registro Público Bursátil (16 de diciembre de 2016), dentro de este plazo el emisor podrá realizar colocaciones sucesivas de títulos: A) Desde 15 días hasta 3 años. B) Los valores se pueden emitir a descuento o valor par.
Garantía de la Emisión	En el momento de ser emitidos, cada uno de los tramos del Papel Bursátil representados por anotaciones electrónicas de valores en cuenta, estarán garantizados con: Cartera de préstamos A1 otorgados por Optima Servicios Financieros, S.A. de C.V., hasta por al menos el 125% del monto emitido.
Destino de los recursos:	Los fondos que se obtengan por la negociación de esta emisión se utilizarán por el emisor para cubrir las necesidades de capital de trabajo.
Prelación de pagos	En caso de que Optima Servicios Financieros, S.A. de C.V. se encuentre en situación de insolvencia de pago, quiebra, u otra situación que impida la normal operación de su giro, las obligaciones del emisor serán cubiertas a sus acreedores, incluyendo todos los papeles bursátiles de la presente emisión, a partir de los flujos de las garantías presentadas; y solamente en su defecto, de conformidad a la normativa vigente aplicable al Mercado de Valores y el derecho común.

Fuente: Optima Servicios Financieros / Elaboración: PCR

Características principales de PBOPTIMA01

La emisión se compone por Papeles Bursátiles, representada por anotaciones electrónicas de valores en cuenta, colocados por Optima Servicios Financieros. Los valores emitidos son obligaciones negociables (títulos de deuda). La emisión se encuentra dividida en una serie de tramos por la suma de hasta US\$5 millones de dólares de los Estados Unidos de América.

DETALLE DE LA EMISIÓN

Monto Emisión	Plazo Máximo de Emisión	Valor Nominal Unitario
US\$ 5,000,000.00	120 meses	US\$ 1,000.00

Fuente: Optima Servicios Financieros / Elaboración: PCR

El capital se pagará al vencimiento, cuando sean valores emitidos a descuento y cuando los valores devenguen intereses podrá ser amortizado mensual, trimestral, semestral, anualmente o pagado al vencimiento, y los intereses se podrán pagar mensuales, trimestrales, semestrales o anualmente; a partir de la primera fecha establecida de pago. El capital e intereses se pagarán a partir de la fecha de colocación a través del procedimiento establecido por la CENTRAL DE DEPÓSITO DE VALORES, S.A. DE C.V. (CEDEVAL, S.A. de C.V.). En caso de mora en el pago de capital, el emisor reconocerá a los titulares de los valores, además, un interés del 5.00% anual sobre la cuota correspondiente a capital.

Al primer semestre de 2020, el saldo de la emisión de Papel Bursátil de Optima Servicios Financieros 01 (PBOPTIMA01) fue de US\$3.90 millones distribuido en los tramos 15,16, 17 y 18 y una tasa de interés promedio del 5.80%. Cabe mencionar que todos los tramos emitidos han sido con un plazo máximo de doce meses y se encuentran garantizados con cartera de préstamos clasificados como categoría "A1" cuyos plazos de los préstamos son superiores a los plazos de los tramos emitidos, permitiendo una cobertura del 125%.

SALDOS DE PBOPTIMA01 A JUNIO 2020

Tramos vigentes	Monto colocado MMUS\$	Saldo MMUS\$	Valor de la garantía	Plazo	Tasa	Pago de cupón
Tramo 15	0.5	-	0.63	12	6.15%	Mensual
Tramo 16	1.5	-	1.88	12	5.75%	Mensual
Tramo 17	1.0	-	1.25	12	5.50%	Mensual
Tramo 18	0.9	-	1.13	6	7.50%	-
Total	3.91	3.91	4.88	-	6.23%	-

Fuente: Optima Servicios Financieros / Elaboración: PCR

Disponibilidad de la Cartera Categoría "A1" de Optima Servicios Financieros

A junio 2020, los créditos en categoría "A1" de Optima ascienden a US\$37.51 millones, equivalentes a un incremento de 27.03% respecto a junio 2019 y representando el 83.17% respecto del total de la cartera, siendo moderadamente superiores al 79.07% reportado en junio 2019. Cabe destacar que según la normativa NCB-022 se consideran como créditos de tipo "A1" aquellos que se encuentran vigentes o alcanzan una mora no mayor a 14 días.

Resumen de la Emisión (PBOPTIMA02)

DATOS BÁSICOS DE LA EMISIÓN	
Nombre del emisor	Optima Servicios Financieros, S.A de C. V.
Denominación	PBOPTIMA2
Definición del Instrumento	Es un valor de deuda o bono, de corto plazo, emitidos por empresas en US\$, Pueden ser emitidos a descuentos u ofrecer una tasa de interés. Son negociables en el Mercado Primario de la Bolsa de Valores de El Salvador, con intermediación de las Casas Corredoras de Bolsa.
Clase de Valor	Papeles Bursátiles, representados por anotaciones electrónicas de valores en cuenta a colocar por OPTIMA SERVICIOS FINANCIEROS, S.A. de C.V.
Monto máximo de la emisión	El monto de la emisión es de diez millones de dólares de los Estados Unidos de América (US\$10, 000,000.00).
Plazo de la emisión	La emisión de Papeles Bursátiles representados por anotaciones electrónicas de valores en cuenta tendrá un plazo mínimo de 30 días hasta un máximo de 10 años contados a partir de la fecha de su colocación. Los valores se pueden emitir a descuento o valor par.
Garantía de la Emisión	El pago de los Papeles Bursátiles, representados por anotaciones electrónicas de valores en cuenta que se emitan por OPTIMA podrán no tener garantía específica o estar garantizados desde un 125% con cartera de préstamos clasificados como "A1" y/o "A2" otorgados por OPTIMA. Esta opción estará a cargo del emisor y se definirá al momento de colocar cada uno de los tramos en la Bolsa de Valores de El Salvador.
Destino de los recursos:	Los fondos que se obtengan por la negociación de esta emisión serán invertidos por OPTIMA SERVICIOS FINANCIEROS para financiar operaciones de intermediación a corto y mediano plazo; también los recursos podrán ser utilizados como una alternativa de fondeo y calce de operaciones activas y pasivas.
Prelación de pagos	En caso de que OPTIMA SERVICIOS FINANCIEROS, S.A de C.V. se encuentre en una situación de insolvencia de pago, quiebra, revocatoria de su autorización para operar, u otra situación que impida la normal operación de su giro, todos los certificados de la presente emisión que estén vigentes a esa fecha y los intereses generados por estos tendrán preferencia para ser pagados de acuerdo con el orden de pago de obligaciones correspondiente.

Fuente: Optima Servicios Financieros / Elaboración: PCR

Característica de los Instrumento Clasificado

La emisión se compone por Papeles Bursátiles, representada por anotaciones electrónicas de valores en cuenta, colocados por Optima Servicios Financieros. Los valores emitidos son obligaciones negociables (títulos de deuda). La emisión se encuentra dividida en una serie de tramos por la suma de hasta US\$10 millones de dólares de los Estados Unidos de América.

DETALLE DE LA EMISIÓN

Monto Emisión	Plazo Máximo de Emisión	Valor Nominal Unitario
US\$ 10,000,000.00	120 meses	US\$ 1,000.00

Fuente: Optima Servicios Financieros / Elaboración: PCR

El plazo del programa de emisión es de diez años contados a partir de la fecha de otorgamiento del asiento en el Registro Público Bursátil, dentro de este plazo el emisor podrá realizar colocaciones sucesivas de títulos desde 30 días hasta 10 años. Los valores se pueden emitir a descuento o valor par. Dentro de los diez años de autorización para su negociación, Optima Servicios Financieros, S.A de C.V, podrá realizar colocaciones sucesivas de valores con un plazo no mayor al establecido y sin exceder el monto máximo autorizado en el programa.

El capital se pagará al vencimiento, cuando sean valores emitidos a descuento y cuando los valores devenguen intereses podrá ser amortizado mensual, trimestral, semestral, y los intereses se podrán pagar mensuales, trimestrales o semestrales; a partir de la primera fecha establecida de pago. El capital e intereses se pagarán a partir de la fecha de colocación a través del procedimiento establecido por la CENTRAL DE DEPÓSITO DE VALORES, S.A. DE C.V. (CEDEVAL, S.A. de C.V.). En caso de mora en el pago de capital, el emisor reconocerá a los titulares de los valores, además, un interés del 0.5% anual sobre la cuota correspondiente a capital.

Garantía de la Emisión

En el momento de la emisión, cada uno de los tramos del Papel Bursátil de Optima Servicios Financieros02 (PBOPTIMA02) podrán no tener garantía específica o estar garantizados desde un 125% con cartera de préstamos clasificados como "A1" y/o "A2" otorgados por OPTIMA. Esta opción estará a cargo del emisor y se definirá al momento de colocar cada uno de los tramos en la Bolsa de Valores de El Salvador.

La cartera de préstamos que garantice la emisión cumplirá con las características siguientes:

- Estar constituida en su totalidad por préstamos calificados con categoría "A1" y/o "A2".
- Por un plazo de vencimiento igual o mayor a la caducidad de la emisión.
- La garantía permanecerá vigente por el plazo de la emisión o hasta su completa cancelación.
- Optima Servicios Financieros, S.A de C.V., se obliga a mantener en todo momento una garantía de al menos el ciento veinticinco por ciento de la cobertura del monto vigente de la emisión y sustituir los préstamos que no cumplan con la clasificación de categoría "A1", de tal forma que la cartera de préstamos se encuentre en todo momento en dicha categoría.
- En caso de cancelación o vencimiento de préstamos o deterioro en la clasificación de riesgo de estos, Optima Servicios Financieros, S.A de C.V., deberá sustituir el préstamo o préstamos por otro u otros de características análogas al resto de la garantía.

- Las sustituciones de préstamos deberán efectuarse mediante instrumento público, conforme a las regulaciones para el manejo de las garantías de las emisiones aprobadas por la Superintendencia del Sistema Financiero.
- En caso de que Optima Servicios Financieros, S.A de C.V., no pueda hacer la sustitución de préstamos antes mencionada, se compromete a constituir a más tardar dentro de los 5 días hábiles siguientes, una garantía adicional de igual o de mayor valor y calidad a la ofrecida, conforme a la normativa que esté vigente, la que se deberá mantener hasta que se proceda a la sustitución de la garantía en condiciones ordinarias.
- Los préstamos que constituyen la garantía serán detallados en listado anexo a la certificación expedida por el Auditor Externo de Optima Servicios Financieros, S.A de C.V., el cual contendrá: Número único identificador dentro de la institución, Nombre del deudor, Número del préstamo, Monto original del préstamo, Saldo del capital existente, Fecha de otorgamiento, Fecha de vencimiento, Fuente de los recursos, Tasa de interés vigente y Forma de pago del capital e intereses. Este documento será anexo a la escritura pública de garantía que se otorgará.
- La calificación de préstamos categoría “A1”, deberá ser establecida de conformidad a la normativa para calificar los activos de riesgo de las instituciones financieras, emitida por la Superintendencia del Sistema Financiero.

Al periodo de análisis, PBOPTIMA02 no reporta emisiones en Bolsa de Valores de El Salvador.

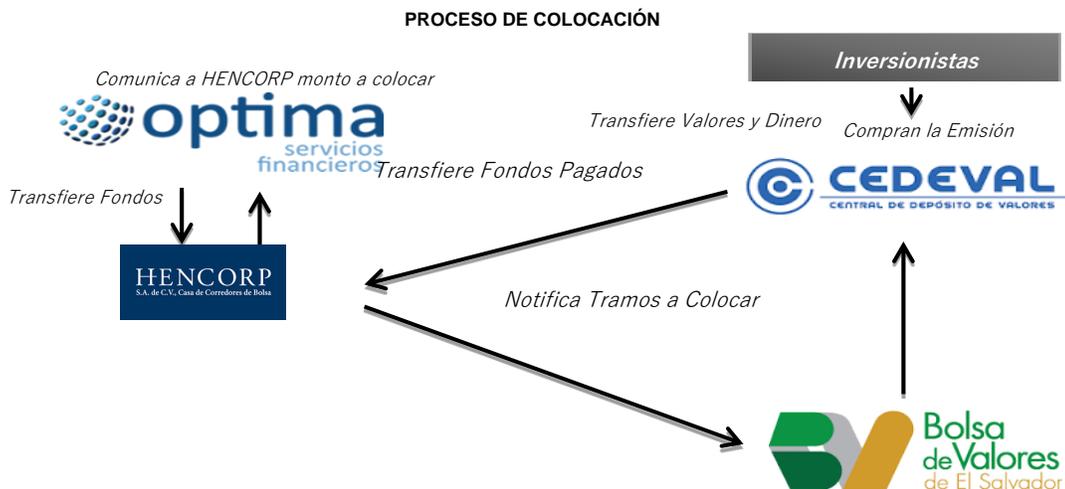
Descripción del Proceso de Colocación

El proceso de colocación da inicio desde el momento en que Optima Servicios Financieros requiere una fuente de financiamiento con el objetivo de financiar operaciones de intermediación de corto y mediano plazo, así como una alternativa de fondeo y calce de sus operaciones activas y pasivas. En ese sentido, la entidad financiera determina la modalidad para financiarse, así como el monto que requiera colocar; lo cual se comunica a HENCORP Valores, Ltda., Titularizadora, Casa de Corredores de Bolsa autorizada por la Superintendencia del Sistema Financiero de El Salvador. Luego HENCORP, realiza el mercadeo del tramo a colocarse con sus clientes y con las demás casas de corredoras, de acuerdo con las características informadas por Optima Servicios Financieros. Posteriormente, ocho días hábiles antes de cualquier negociación de Papel Bursátil, se informa a la Superintendencia del Sistema Financiero y a la Bolsa de Valores del tramo a colocar, y como último paso se realiza la colocación en un plazo determinado y se realiza la liquidación de la negociación, procediendo entonces a recibirse los fondos producto de la colocación.

Luego de la colocación y liquidación, la Central de Depósitos de Valores (CEDEVAL) se encarga de anotar electrónicamente en la cuenta de cada inversionista, el monto invertido y la transferencia de los fondos pagados son trasladados a Optima Servicios Financieros; lo cual se hace mediante la “entrega contra pago”, es decir CEDEVAL no deposita los títulos, sin antes haber recibido el dinero.

Custodia y Depósito

La emisión del Papel Bursátil representada por anotaciones electrónicas de valores en cuenta está depositada en los registros electrónicos que lleva la CENTRAL DE DEPÓSITO DE VALORES, S.A. DE C.V. (CEDEVAL, S.A. de C.V.), para lo cual será necesario presentar la Escritura Pública de Emisión correspondiente a favor de la depositaria y la certificación del Asiento Registral que emita la Superintendencia del Sistema Financiero a la que se refiere el párrafo final del artículo 35 de la Ley de Anotaciones Electrónicas de Valores en Cuenta.



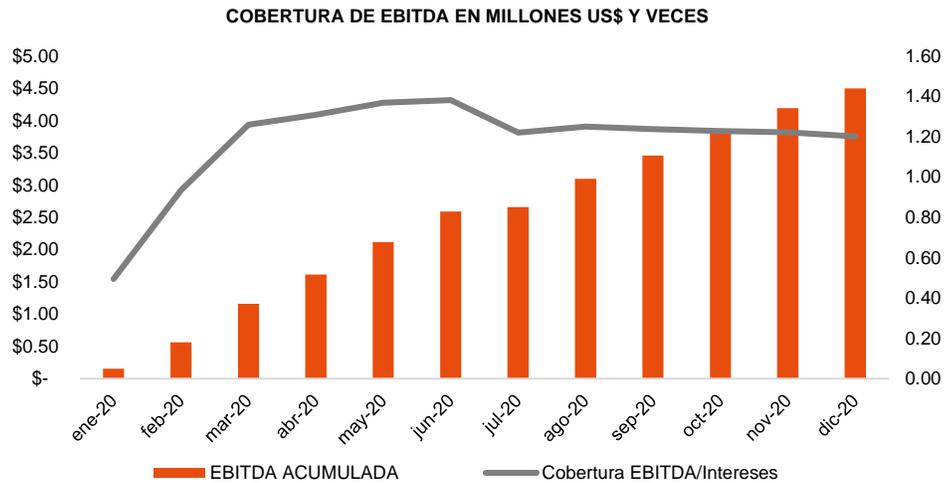
Fuente: Optima Servicios Financieros / Elaboración: PCR

Proyecciones financieras de Optima

De acuerdo con las proyecciones, Optima estima finalizar el año 2020 con un EBITDA de US\$4.49 millones equivalente a una moderada reducción de -2.90% respecto de lo reportado al cierre de 2019, como resultado de un menor dinamismo

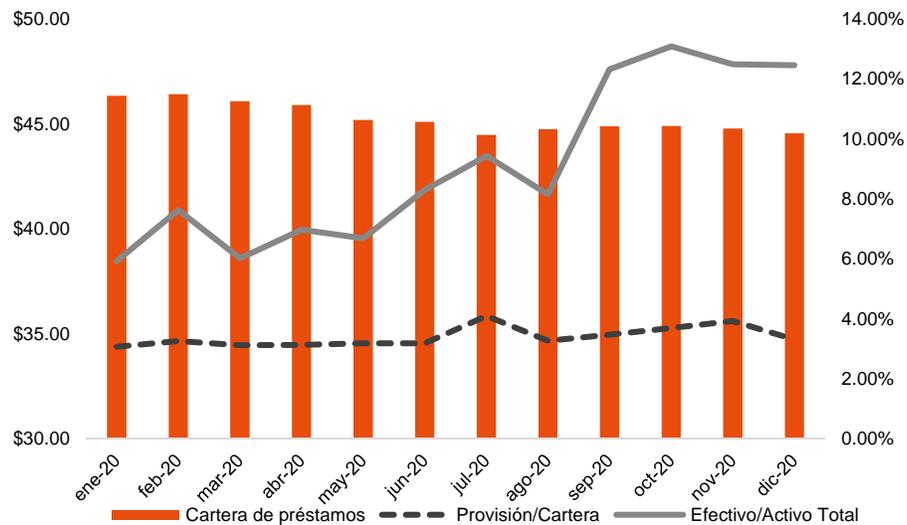
en los ingresos y el incremento de los costos de operación, especialmente las de provisiones de reservas por incobrabilidad. En este sentido, el indicador EBITDA/Intereses refleja una cobertura ajustada con un promedio de 1.17 veces reportando un comportamiento creciente durante los primeros seis meses del año 2020 y luego estabilizándose a partir de julio 2020 donde se estima que la institución realice una importante provisión.

Ante el incremento del riesgo crediticio de sus clientes, Optima estima mantener provisiones por un monto equivalente al 3.39% de la cartera bruta, lo cual permitiría una adecuada cobertura de reservas ante un posible impago de sus clientes. Adicionalmente, la entidad prevé mantener una adecuada posición de liquidez reflejando un comportamiento creciente del efectivo, de tal forma que este llegaría a representar el 12.45% de los activos totales, mientras que la cartera de préstamos se estima finalice el año con un saldo de US\$44.54 millones, menor al reportado en diciembre 2019 (US\$45.95 millones).



Fuente: Optima Servicios Financieros / Elaboración: PCR

PROYECCIÓN DE CARTERA DE PRÉSTAMOS, PROVISIONES Y EFECTIVO (EN MILLONES US\$ Y PORCENTAJE)



Fuente: Optima Servicios Financieros / Elaboración: PCR

Estados Financieros No Auditados

BALANCE GENERAL (MILLONES DE US\$)

Componentes	dic-17	dic-18	dic-19	jun-19	jun-20
Fondos disponibles	4.29	3.66	4.12	1.94	4.78
Préstamos netos	33.05	37.34	45.64	36.83	46.46
Otros activos	1.85	2.52	3.92	3.52	4.21
Activo fijo	1.41	1.39	2.04	1.80	2.18
Total activos	40.59	44.92	55.73	44.08	57.63
Préstamos	32.50	34.60	40.40	32.58	42.44
Préstamos por arrendamiento	-	-	-	0.42	0.51
Otros pasivos	1.06	1.82	2.54	0.66	1.89
Títulos de Emisión propia	1.00	2.03	4.25	3.37	3.91
Deuda Subordinada	-	-	1.50	-	1.50
Total pasivo	34.56	38.45	48.69	37.04	50.25
Capital social pagado	3.19	3.98	3.98	3.98	3.98
Reservas de capital	0.10	0.22	0.30	0.22	0.30
Resultados por aplicar	2.28	2.27	2.77	2.84	3.11
Superávit adopción de NIIF	0.08	-	-	-	-
Revaluaciones	0.39	-	-	-	-
Total patrimonio	6.04	6.48	7.04	7.05	7.38
TOTAL Pasivo + Patrimonio	40.59	44.92	55.73	44.08	57.63

Fuente: Optima Servicios Financieros/ Elaboración: PCR

ESTADO DE RESULTADOS (MILLONES DE US\$)

Componentes	dic-17	dic-18	dic-19	jun-19	jun-20
Total ingresos de Operación	8.41	9.35	10.64	5.15	5.57
Costos de intermediación	2.53	3.50	3.21	1.55	1.88
Saneamiento de activos de intermediación	-	0.35	0.61	0.35	0.39
Castigo de activos de intermediación	-	-	0.09	-	-
Utilidad Bruta	5.88	5.50	6.72	3.24	3.30
Gastos de funcionarios y empleados	3.09	2.90	3.24	1.72	1.83
Gastos generales	2.22	2.10	2.23	0.74	0.76
Depreciaciones y amortizaciones	-	0.07	0.30	0.13	0.16
Otros ingresos netos de otros gastos	-	(2.52)	(0.06)	0.08	0.02
Margen de operación	0.56	2.95	1.02	0.57	0.53
Impuesto sobre la renta	0.25	0.47	0.40	0.22	0.19
Contribución especial	-	-	0.05	-	-
Utilidad	0.21	2.48	0.57	0.35	0.34

Fuente: Optima Servicios Financieros/ Elaboración: PCR

INDICADORES FINANCIEROS (PORCENTAJE)

Componentes	dic-17	dic-18	dic-19	jun-19	jun-20
Solvencia⁸					
Apalancamiento	85.13%	85.59%	84.67%	84.02%	84.59%
Patrimonio sobre activo	14.87%	14.41%	12.64%	15.98%	15.41%
Índice de endeudamiento (veces)	5.72	5.94	5.52	5.26	5.49
Liquidez					
Índice de Liquidez	1.40	1.33	0.66	0.80	1.12
Calidad de activos					
Índice de Morosidad	1.90%	1.80%	1.65%	2.36%	1.76%
Cobertura de reservas	124.93%	118.68%	134.60%	124.40%	162.14%
Índice de Morosidad SAC	3.67%	3.74%	3.81%	4.17%	2.70%
Cobertura de Reservas SAC	93.83%	110.81%	109.41%	105.88%	186.62%
Rentabilidad					
ROE	3.41%	38.27%	6.63%	5.00%	3.82%
ROA	0.51%	5.52%	1.02%	1.60%	1.18%
ROE SAC	2.80%	4.53%	10.68%	8.49%	10.46%
ROA SAC	0.47%	0.57%	1.19%	1.26%	1.46%
Márgenes					
Margen de intermediación	68.82%	54.49%	59.37%	61.49%	58.53%
Margen de operación	6.68%	31.54%	9.54%	11.08%	9.50%
Margen neto	2.45%	21.44%	1.54%	6.84%	2.68%

Fuente: Optima Servicios Financieros/ Elaboración: PCR

⁸ Cálculo de indicadores de solvencia incluyen US\$1.50 millones de deuda subordinada en Fondo Patrimonial.
www.ratingspcr.com

Nota sobre información empleada para el análisis

La información que emplea PCR proviene directamente del emisor o entidad calificada. Es decir, de fuentes oficiales y con firma de responsabilidad, por lo que la confiabilidad e integridad de esta le corresponden a quien firma. De igual forma en el caso de la información contenida en los informes auditados, la compañía de Auditoría o el Auditor a cargo, son los responsables por su contenido.

Con este antecedente y acorde a lo dispuesto en la normativa vigente, PCR es responsable de la opinión emitida en su calificación de riesgo, considerando que en dicha opinión PCR se pronuncia sobre la información utilizada para el análisis, indicando si esta es suficiente o no para emitir una opinión de riesgo, así como también, en el caso de evidenciarse cualquier acción que contradiga las leyes y regulaciones en donde PCR cuenta con mecanismos para pronunciarse al respecto. PCR, sigue y cumple en todos los casos, con procesos internos de debida diligencia para la revisión de la información recibida.