

Interactuar, Colombia

La Corporación Interactuar se constituyó en 1983 con la denominación de ACTUAR Famiempresas - Antioquia, con la finalidad de apoyar la creación y la consolidación de las microempresas del departamento de Antioquia. La Corporación trabaja bajo el concepto de brindar un acompañamiento integral a los microempresarios ofreciendo créditos individuales y microseguros, además de ofrecer servicios de desarrollo empresarial (creación de empresas, asesoría especializada, capacitación, laboratorio de alimentos, entre otros). Interactuar cuenta con 10 oficinas en el departamento de Antioquia, en los cuales atendía a sep.08 a 32,571 clientes en microcrédito que mantienen una cartera de 33.6 MM USD.

GIRAFE Rating

Rating

B++

Tendencia

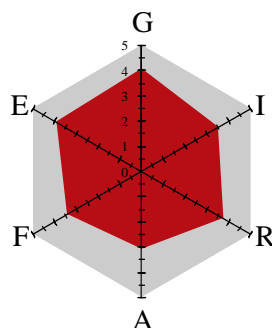
Positiva

Fecha de la calificación

Noviembre 2008

Válido hasta Octubre 2009

Rating por área



Gobierno – Información – Riesgos
– Actividades – Financiamiento –
Eficiencia

Contacto en Planet Rating

Ramón Flores
rflores@planetrating.com
Tel: +51 1 242 4597

Contacto en la IMF

Amalia Arango – Directora Ejecutiva
Carrera. 45 # 26 – 175, Bello
Antioquia, Colombia
Tel: +57 4 450 8800
amaliala@actuar.org.co

[REF: RF / 300109]

Puntos destacados de la calificación

- La institución presentó un crecimiento sostenido de sus operaciones hasta 2007, que se espera que se reactive desde el último trimestre 2008. Muestra un alto nivel de eficiencia en sus operaciones, aunque el incremento de la mora ha impulsado sus gastos de provisiones que sumado a sus crecientes gastos financiero viene minando las economías de escala obtenidas.
- Cuenta con un modelo de negocios rentable y que ofrece productos financieros complementados con servicios de desarrollo empresarial, que generan una importante diferenciación y retención de clientes.
- Interactuar destaca por la calidad profesional y compromiso de su Directorio, Equipo Gerencial y personal en general, habiendo logrado establecer una adecuada gestión de recursos humanos con adecuados niveles de retención.
- Interactuar es una empresa líder a nivel regional en Microfinanzas y de reconocido prestigio a nivel internacional por la calidad de su gestión de negocio.
- La institución presenta los desafíos de realizar los ajustes para reducir su cartera en riesgo, afinar su sistema de información, reducir el riesgo de persona clave, reducir sus exposición a los riesgos de mercado y realizar una transición exitosa de la DE.

Tendencia

Se otorga la presente calificación con una tendencia “**positiva**” en la medida que la institución viene llevando a cabo mejoras en sus sistemas de información, diseño de la labor de los OCs y diversificación de fondeo.

Indicadores de desempeño

USD	dic. 2004	dic. 2005	dic. 2006	dic. 2007	sep. 2008
Activos /c	16,868,195	22,735,295	29,620,940	45,709,396	38,752,851
Evolución /c	33.5%	28.8%	27.7%	38.9%	(8.5%)
Cartera /m	12,306,800	17,502,019	24,782,377	37,796,113	33,581,658
Evolución /m	42.3%	35.9%	38.8%	37.3%	(4.1%)
Clientes activos /m	16,222	20,745	25,953	31,869	32,571
Cartera promedio por cliente Personal /c	759	844	955	1,186	1,031
ROE /c	4.4%	4.7%	4.8%	4.5%	5.6%
ROA /c	2.3%	2.0%	1.7%	1.4%	1.9%
Deudas / Patrimonio /c	0.95x	1.33x	1.77x	2.07x	1.70x
Rendimiento de cartera /m	29.6%	28.6%	25.9%	26.4%	29.0%
Ratio costos operativos /m	16.1%	14.3%	12.6%	8.8%	8.3%
PAR 31 - 365 días /m	3.9%	4.8%	4.8%	6.1%	8.8%
PAR > 365 días /m	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
Cartera reprogramada /m	1.7%	3.0%	2.3%	3.2%	5.0%
Tasa de cartera castigada /m	1.7%	1.9%	2.2%	3.7%	2.3%

c = Consolidado (todas las operaciones), m = sólo Microfinanzas

Sector Microfinanciero

Colombia fue considerada en 2008 como el quinto de veinte países con mejor entorno empresarial para el crecimiento de las IMF en la región¹, mostrando un importante avance respecto al 2007 en lo relativo al desarrollo institucional y al marco regulatorio para las microfinanzas.

En los últimos años, el gobierno colombiano ha establecido como política estatal, impulsar la bancarización de los estratos socioeconómicos más bajos, como mecanismo para mejorar las condiciones de vida de esta población mediante el acceso a productos financieros. Así, un informe sobre bancarización realizado con cifras a jun.07 mostró que más de 15 millones de personas tenía acceso, al menos, a un producto financiero con lo que el nivel de bancarización de país alcanzó el 35.1% de la población.

El mercado microfinanciero colombiano se encuentra compuesto por una importante diversidad de instituciones con diferentes estructuras jurídicas, tanto reguladas como no reguladas. Sin embargo, existe una elevada concentración de la cartera de microcrédito en el Banco Agrario (público), en cuatro bancos privados (Banco Caja Social, Bancolombia, Bancamía y Banco Davivienda), en las Corporaciones Mundial de la Mujer Bucaramanga y Popayán, y en la Compañía de Financiamiento Comercial Finamérica.

A oct.08, la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC) tiene a su cargo la fiscalización de 56 instituciones dedicadas a la intermediación financiera directa (18 Bancos, 3 Corporaciones Financieras, 28 Compañías de Financiamiento Comercial y 7 Cooperativas Financieras), en las cuales las colocaciones de microcrédito llegan a 1,167 M USD representando el 1.8% de su cartera total, estas colocaciones presentan una morosidad promedio de 6.4%.

Por otro lado, el sector de la Economía Solidaria, regulado por la Superintendencia de la Economía Solidaria (SES), estuvo compuesto, al cierre de 2007, por 9,503 entidades de las cuales 7,349 son cooperativas, 1,921 fondos de empleados y 233 asociaciones mutuales; que en su conjunto agrupan a cerca de cinco millones de asociados. A nov.08 tan sólo 188 cooperativas se encontraban autorizadas para realizar actividad financiera (181 reguladas por la SES y 7 por la SFC), además 13 cooperativas adicionales estaban en proceso de autorización por parte de la SES. La cartera total del sector cooperativo a dic.07 alcanzó los 7.6 billones de COP, equivalente a 3,771 M USD en 1.97 M de créditos²,

¹Estudio publicado en oct.08 por Economist Intelligence Unit, en colaboración con el BID y la CAF, que clasifica el entorno empresarial de las IMF en LAC.

² Correspondiendo el 78% del monto y el 66% de los préstamos a cooperativas con actividad financiera, es decir con autorización para prestar a terceros no asociados.

dirigidos a mayoritariamente a consumo (83.2%) y sólo 2.5% a microcréditos.

Un tercer sector se encuentra compuesto por las ONGs microfinancieras, las cuales no se encuentran reguladas ni supervisadas, que si bien implica una mayor libertad de acción, también una seria restricción a nivel de los servicios financieros habilitados según su figura jurídica, en especial en lo relativo a recibir captaciones del público. No se cuenta con un número exacto de ONGs que administran programas financieros en Colombia pero tomando en cuenta las cifras de las redes locales se estiman que sean superiores a 70.

A nivel nacional existen tres redes principales que agrupan a las instituciones microfinancieras: la Confederación de Cooperativas de Ahorro y Crédito (CONFECOOP) que agrupa a 7,349 cooperativas a nivel nacional, el Proyecto Microfinanzas para el Desarrollo que agrupa a 37 instituciones (30 de ellas con programas de microcrédito) y la Cooperativa de Ahorro y Crédito Microempresarial de Colombia – EMPRENDER conformada por 31 instituciones con programas de microcrédito.

En Colombia, el sistema financiero y comercial (entidades no supervisadas) se encuentran sujetos a límites en las tasas de interés que cobran (“tasa de usura³”) que es fijada trimestralmente dependiendo de la modalidad de crédito (consumo-comercial y microcrédito) por la SFC. A la fecha del informe, la tasa de usura se ubicó en 31.5%⁴ anual para consumo y en 33.9% anual para el microcrédito⁵. Por otro lado, desde nov.08 se ha reducido desde 40% a 0% la tasa de encaje que se exigía por seis meses para los financiamientos internacionales, lo que encarecía el crédito de fuentes extranjeras y limitaba la capacidad de diversificar las fuentes de fondeo de las IMFs, especialmente de aquellas que no pueden captar recursos del público.

Entre los factores que han contribuido al crecimiento del sector microfinanciero colombiano se destacan:

- El fomento del microcrédito por parte del Gobierno que dota de líneas de crédito tanto a IMFs reguladas como no reguladas a través de Bancoldex.
- El acceso a centrales de riesgo para el reporte y consulta de información crediticia positiva y negativa.

³ El delito de usura se encuentra contemplado en el artículo 305 del código penal colombiano.

⁴ La tasa de usura para microcrédito se ha mantenido estable desde abril 2007, mientras que la tasa para créditos de consumo y comerciales ha tenido importantes variaciones desde un mínimo de 25.1% en abr.07 y un máximo de 32.9% en abr.08.

⁵ Definido como crédito menor a 25 salarios mínimos (aproximadamente 25 K USD), donde las entidades supervisadas están autorizadas a cobrar una comisión anual adelantada de hasta 7.5% del monto del crédito que no es computable para el cálculo del límite de la tasa de interés.

- La disponibilidad de garantías crediticias⁶ para préstamos a microempresarios a través del Fondo Nacional de Garantías S.A. (FNG) y el Finagro.

En los últimos meses se ha observado un importante avance en lo relativo al sector microfinanciero regulado, situación que se espera se mantenga el próximo año. Así en dic.08 el Banco Caja Social Colmena (BCSC) recibió un aporte de capital de la firma de private equity Brysam Global Partners⁷, mientras que en oct.08 se creó el Banco de las Microfinanzas (Bancamía⁸) propiedad del grupo español BBVA mediante la fusión de la Corporación Mundial de la Mujer Colombia y la Corporación Mundial de la Mujer Medellín. También, en may.08⁹, inició operaciones el Banco ProCredit que a sep.08 contaba con 3,200 clientes, una cartera de 6.5 M USD y 19 oficinas en 4 departamentos del país. Adicionalmente, ante la SFC se viene gestionando la habilitación de otras dos firmas internacionales: Opportunity International¹⁰ y Grameen Bank.

De acuerdo a la regulación vigente de la SFC, existe un requerimiento de capital mínimo de aproximadamente 28.8 M USD para poder constituir un banco y 10.5 M USD para una financiera, ambas supervisadas y autorizadas a captar recursos del público. La SFC cuenta con un prestigio ganado y exige a las entidades reguladas la remisión de reportes diarios, mensuales y anuales, así mismo existe la definición del microcrédito en su legislación. La SFC es la encargada de definir los techos de tasas de interés, asimismo proporciona un central de riesgos a las entidades reguladas, pero cuya información también es compartida con las dos centrales de riesgos privadas existentes.

Entorno Político y Económico

El crecimiento del PIB tendería a sufrir una ligera reducción, aunque seguirá siendo sólido, influenciado por el consumo y la inversión privada. La inflación es impulsada por la sólida demanda doméstica y el elevado uso de capacidad instalada productiva y también por el alza global de los precios de los alimentos, los cuales serán sólo parcialmente mitigados por medidas conservadoras de política monetaria. Mientras las cuentas externas continúan deteriorándose, las exportaciones

⁶ La fianza otorgada por estas instituciones varían entre el 40% y 80% del monto del crédito, dependiendo del monto y tipo de operación. La misma que tiene un costo de entre 1.4% y 3.85% anual.

⁷ El aporte equivalió a 10 M USD para adquirir el 18.8% del capital, se estima que el BCSC posee el 25% de la cartera nacional de microcréditos.

⁸ Bancamía inició sus operaciones contando con más de 170.000 clientes (195.000 créditos vigentes) y una cartera de 146 M USD, disponiendo de una red de 70 oficinas en 31 ciudades de Colombia. Esperando iniciar en ene.09 la captación de ahorros y depósitos a plazo.

⁹ ProCredit inició operaciones en sep.07 como financiera.

¹⁰ Opportunity trabaja en Colombia con dos instituciones afiliadas: Oportunidad Latinoamérica Colombia (OLC) y la Asociación General para Asesorar Pequeñas Empresas (AGAPE) las que en conjunto administran una cartera de más de 21,000 clientes y 4.6 M USD en créditos.

aumentan su diversificación, la producción de carbón se ha incrementado y se espera que la producción de petróleo aumente, en la medida que la venta al sector privado del 20% de las acciones de Ecopetrol permitan a esta entidad estatal incrementar sus inversiones. El ingreso de inversión extranjera directa cubrirá dos tercios de las necesidades de financiamiento externo para el crecimiento del país en el 2008 y la mitad del 2009, con deuda de mercados internacionales cubriendo el resto, aunque en condiciones menos favorables debido al confuso escenario actual. Los ratios de deuda, si bien siguen elevados comparados a las exportaciones, han venido mejorando.

El gobierno bajo la línea conservadora del presidente Álvaro Uribe, reelegido en mayo de 2006, ha ejercido una ortodoxa política económica. No obstante, el progreso de las reformas tributarias ha encontrado una fuerte resistencia proveniente de la coalición presidencial en el parlamento, aunque éstas siguen siendo necesarias a fin de reducir el déficit fiscal y el nivel de deuda pública que representan más del 50% del PIB en 2008, si bien su estructura y perfil están paulatinamente mejorando. La coyuntura política y social sigue siendo problemática así como el entorno para los negocios debido al notorio nivel de inseguridad. Sin embargo, se evidencia un marcado debilitamiento de la guerrilla de las FARC desde inicios de 2008, tras las exitosas operaciones militares y particularmente tras la liberación de la ex candidata presidencial Ingrid Betancourt, en julio de 2008. Por otro lado, a pesar del respaldo de la actual administración del gobierno norteamericano, la ratificación del ala demócrata del Congreso del Tratado de Libre Comercio que reemplazaría al ATPDEA ha sido pospuesta (por ello, su validez ha sido extendida hasta el final del 2008). Sin embargo, este hecho podría tener un impacto negativo en la inversión y en las posibilidades de desarrollo para el país.

Fortalezas:

- Colombia goza de una gran riqueza natural, particularmente en recursos agrícolas y minería.
- El país ha diversificado sus exportaciones dentro del marco del ATPDEA¹¹ convirtiéndose en el líder de la industria manufacturera en la Comunidad Andina.
- El gobierno ha impulsado una política centrada en la consolidación de sus finanzas públicas, una gradual reducción de la inflación y el fortalecimiento del sector financiero.
- Colombia se ha beneficiado de la sustancial ayuda militar de Estados Unidos a fin de erradicar la producción de drogas, el contrabando y el combate contra las FARC, siendo esta ayuda parcialmente redireccionada hacia programas de desarrollo civiles.

¹¹ En sus siglas en inglés: Ley de Preferencias Arancelarias Andinas y Erradicación de Drogas

Debilidades:

- El ambiente de inseguridad es aun un problema debido a la presencia del más grande movimiento guerrillero latinoamericano, las FARC, y el clima de violencia relacionado al contrabando de drogas.
- La pobreza afecta a la mitad de la población; una gran brecha salarial y una profunda separación entre las áreas urbanas y rurales han minado la unión del país.
- A fin de mejorar las finanzas públicas, son necesarias reformas tributarias especialmente para la dotación del gasto público que flexibilicen y amplíen la base para la recaudación del Impuesto sobre Valor Agregado (IVA).
- El sector bancario continúa debilitado por su exposición al riesgo soberano.

COFACE Rating País A4: Una cierta inestabilidad política y económica, y un ambiente de negocios relativamente volátil son susceptibles de afectar el comportamiento de pago de las empresas. La probabilidad de no pago es aceptable a nivel promedio internacionales.

(miles de millones de USD)	2006	2007e	2008p	2009p
Crecimiento económico (%)	6.8	7.5	5.0	4.5
Inflación (%)	4.5	5.7	6.3	4.7
Balanza sector público (% del PIB)	-3.8	-3.0	-3.9	-4.5
Exportaciones	25.2	28.8	30.6	32.2
Importaciones	24.9	30.0	33.0	36.0
Balanza comercial	0.3	-1.2	-2.4	-3.8
Balanza de cta. corriente (% del PIB)	-3.1	-5.5	-7.1	-8.7
Deuda externa (% del PIB)	-2.3	-3.2	-3.5	-4.1
Servicio de deuda (% exportaciones)	29.5	25.0	24.4	24.4
Reservas internacionales (en meses de importaciones)	17.9	15.6	15.6	14.5

(e) estimado (p) proyectado

Autorización de Uso: La información presentada en esta sección proviene de COFACE Ratings, quien ha otorgado su autorización para publicación. COFACE es uno de los accionistas de Planet Rating.

Presentación Institucional

Estatutos, supervisión y auditoría

Interactuar es, desde su fundación en 1983, una Corporación de Desarrollo Social, Organización No Gubernamental (ONG) sin ánimo de lucro. La institución nació bajo el nombre de Acción por Antioquia a iniciativa de un grupo de empresarios antioqueños para generar alternativas de empleo en la población afectada por el desempleo.

Como ONG, la institución no se encuentra regulada ni supervisada; sin embargo, desde hace varios años ha iniciado un ambicioso proceso para implementar las mejores prácticas de gobierno corporativo y transparencia de gestión, además de políticas financieras conservadoras alineadas a las que siguen las entidades financieras en Colombia.

La institución encarga las labores de auditoría externa desde 2004 a la firma KPMG Ltda., quien de acuerdo con la legislación colombiana también ejerce de revisor fiscal. Los dictámenes de las auditorías realizadas durante el periodo de análisis fueron emitidos sin salvedades. De forma complementaria, con la finalidad de potenciar el trabajo de su auditoría interna, la misma se encuentra desde 2007 a cargo de la firma internacional Deloitte.

Propiedad

Interactuar es una Corporación de desarrollo social sin fines de lucro, por lo que no cuenta con propietarios. En los últimos dos años la institución ha venido trabajando en fortalecer su estructura de gobierno, estableciendo requisitos mínimos para ser socios y ocupar cargos directivos, en función a sus capacidades, compromiso y experiencia empresarial. El gobierno está a cargo de los siguientes órganos:

- Asamblea General (AG): órgano supremo de gobierno que se reúne al menos una vez al año y que está compuesto por 29 miembros (tres socios fundadores y 26 socios adherentes).
- Junta Directiva (JD): ente consultivo y supervisor de las operaciones de la institución, correspondiéndole la toma de decisiones estratégicas. La JD desde jul.08 se encuentra compuesta por once miembros titulares. Sus miembros son elegidos por la AG por un mandato de un año, siendo posible la reelección. LA JD está conformada por gerentes de importantes empresas antioqueñas y ejecutivos de importantes organizaciones empresariales.

Subvenciones

Interactuar ha contado históricamente con un fuerte apoyo de donantes nacionales e internacionales para la realización de inversiones para la ampliación de sus servicios y para cofinanciar sus operaciones de desarrollo empresarial. Entre 2002 y set.08, el monto de las donaciones recibidas ha sido de 248 K USD, destacándose los recursos recibidos de APA Parra y Cía., Fondo de Garantías de Antioquia y Fundación Fraternidad Medellín.

Por otro lado, la institución ha recibido importante recursos de cooperantes para cubrir los costos operativos de proyectos específicos. Entre los principales cooperantes se destacan USAID (Proyecto MIDAS), ACTEC, Limmat – Stiftung/COSUDE, Diputación Foral de Bizcaia, Comunidad Valenciana, SENA, Inter-American Foundation, entre otros.

Estructura de financiamiento

El financiamiento de las operaciones de Interactuar proviene principalmente de préstamos de entidades públicas (49%) y de bancos comerciales (47%) locales, correspondiendo tan

sólo un 4.1%¹² a recursos recibidos del exterior provenientes del BID y BlueOrchard. Su fondeo por 22.8 M USD se encuentra compuesto en 98% de préstamos a tasa variable y en 96% expresados en COP. Su principal financiador es BANCOLDEX¹³ con el 44.6% de los préstamos (otorgados a una media de 30 meses de plazo, tasa de DTF¹⁴+3.5% y garantizados con endoso de cartera al 140%), seguido por los bancos comerciales Bancolombia con el 19.8% (12 meses y DTF+5% en promedio, sin garantías), Banco de Bogotá con el 10.8% (15 meses y DTF+5.5% en promedio, sin garantías) y Banco Popular con el 9.4% (36 meses y DTF+5% en promedio, sin garantías).

Equipo gerencial

El Equipo Gerencial (EG) de Interactuar se encuentra compuesto por la alta gerencia conformada por la Directora Ejecutiva (DE), la Directora Comercial (DC), el Director de Administración y Finanzas (DAF) y el Director de Proyectos (DP), además de 21 jefaturas de línea dependientes de las cuatro direcciones antes mencionadas, sumados a los seis Directores de Zona (DZ). El EG ha venido incrementándose conforme se ha venido ampliando el ámbito y la cobertura de los servicios brindados.

La señora Amalia Arango, quien ocupa la DE desde julio de 1991, es abogada y trabajadora social de profesión e ingresó a trabajar en Interactuar desde su creación, siendo parte de la JD. La Señora Arango es miembro del Equipo Asesor del Programa “Banca de las Oportunidades” de la Presidencia de la República de Colombia. La DE ha presentado desde hace 7 meses su carta de renuncia al puesto, por lo que la institución ha contratado una firma de head hunter para la búsqueda de un reemplazo, hasta ese momento seguirá ocupando el puesto.

Organización

Operativamente la institución está organizada en seis oficinas zonales¹⁵, a las cuales les reportan oficinas satélites y módulos de atención. En las Oficinas Zonales (OZ) son las únicas donde se aprueban operaciones de crédito, estando conformadas por un Auxiliar de Cartera, dos o más Auxiliares de Servicio al Cliente (ASC), además de contar

¹² La limitada participación del financiamiento internacional se debe a la restricción al ingreso de capitales a Colombia y por ser una opción recientemente utilizada para diversificar sus fuentes de fondeo.

¹³ Banco de Comercio Exterior de Colombia (BANCOLDEX) es un banco estatal de desarrollo de segundo piso que intermedia fondos dirigidos a las pymes y a exportadores a través de entidades reguladas y no reguladas.

¹⁴ La DTF, es una tasa de interés calculada por el Banco de la República como un promedio ponderado semanal por monto, de las tasas promedios de captación diarias de los depósitos a 90 días, pagadas por las entidades reguladas por la SFC. La DTF al cierre de 2008 se ubicó en 10.3%.

¹⁵ Cuatro de las OZ se ubican en oficinas principales, mientras que las dos OZ que están a cargo de los municipios en las afueras de Medellín son virtuales, es decir están conformadas por dos oficinas satélites con los DZ ubicados en la Sede de la institución.

con Asesores Empresariales (OC) encargados de la gestión integral de los clientes, encontrándose todos ellos a cargo del Director de Zona (DZ). En todas las oficinas se cuenta con un Comité de Créditos conformado por el personal de créditos de la sucursal, el mismo que es presidido por el DZ, este comité tiene autonomía de hasta 5 M COP (2.4 K USD). Para importes superiores hasta 15 M COP (7.4 K USD) se requiere de la aprobación de la Jefe de Créditos, mientras que importes superiores hasta un máximo establecido de 30 M COP (14.8 K USD) son aprobados por la DC.

Las oficinas dependen directamente de la DC, correspondiendo todo el proceso crediticio a esta dirección. El proceso crediticio se inicia con la atención del potencial cliente por parte de una ASC quien se encarga de recabar la información necesaria y consultar sus antecedentes crediticios en las centrales de riesgo, para luego transferir la documentación a un OC según la zona del negocio del cliente. Luego de la visita de campo la operación es analizada para ser recomendada o aprobada (según el monto) por el OC y el DZ, en ambos casos es enviado a la Sede para la verificación¹⁶ y/o aprobación por el área de Créditos. El área de Créditos en caso de conformidad aprueba la operación en el sistema, y una vez de regreso en la oficina, previa aprobación del DZ se procede a generar cheques nominativos y no negociables para su entrega por parte de una ASC.

Las recuperaciones se realizan en un 95% a través de tres de los principales bancos colombianos, para ello cada cliente al momento de recibir su cheque recibe también una tarjeta electrónica que permite acelerar este proceso. El 5% restante se realiza en efectivo pero sólo en la Sede en cajas implementadas para manejar también el movimiento financiero del Centro Empresarial. El personal de la institución no puede recibir pagos en efectivo directamente.

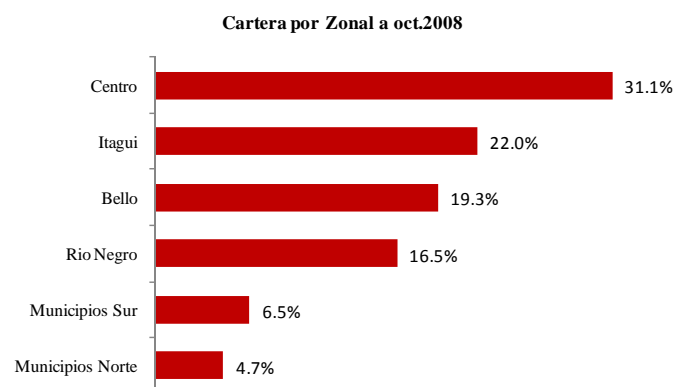
El sistema informático utilizado por Interactuar es de desarrollo interno y es un sistema centralizado que funciona en tiempo real. Está desarrollado y cuenta con base de datos en Oracle. El sistema integra diferentes módulos de microcrédito y del Centro Empresarial, contando con interfases semiautomáticas para las aplicaciones externas administrativas y contables.

Penetración de mercado

Interactuar opera a través de 10 oficinas y dos módulos de atención, situadas en igual número de municipios del departamento de Antioquia, ubicado al norte de Colombia. Las operaciones tienen un carácter principalmente urbano y periurbano, pero se evidencia un creciente interés en ampliar la cobertura de su atención hacia los municipios menores de

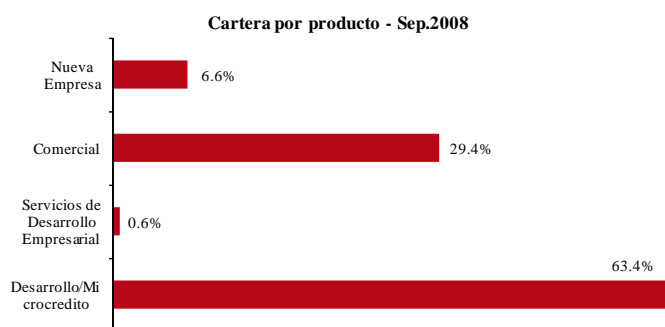
¹⁶ El área de Créditos se encarga de verificar las referencias por vía telefónica, revisar la consistencia de la documentación presentada y capacidad de pago, y la asignación del fondeo.

Antioquia donde existe una importante población de carácter rural, la misma que cuenta con un menor acceso a servicios financieros y de desarrollo empresarial.



La institución ha venido ampliando sus operaciones mediante la apertura de oficinas de menor tamaño, denominadas oficinas satélites que reportan a un DZ ubicado en una oficina zonal cercana. Complementariamente se ha abierto módulos de atención, dirigidos a atender a los municipios de carácter más rural, donde sólo operan OC que reportar igualmente al DZ.

Productos y servicios



Interactuar ofrece créditos con fines productivos, para la capacitación y para la participación de los microempresarios en los diversos programas ofrecidos por la propia institución, éstos bajo la metodología individual. Los créditos son ofrecidos exclusivamente en COP con pagos mensuales a una tasa de interés común acorde con la máxima permitida por la ley de usura (33.9% a dic.08). Sin embargo, la tasa efectiva global (TEG) varía dependiendo de las comisiones y los seguros adicionales que se cobran.

Las garantías exigidas son la sola firma hasta 2 M COP (891 USD), aval con capacidad de pago hasta 5 M COP (2,228 USD), aval con capacidad de pago y propiedad inmueble hasta 25 Sueldos Mínimos Legales – SML¹⁷ (5,536 USD) y para montos superiores se requiere adicionalmente de aplicación al aval del Fondo de Garantías de Antioquia:

¹⁷ El SML se ubicó en 2008 en 461,500 COP, el valor del mismo se ha incrementado en 7.67% para 2009 a 496,897 COP al mes (221.4 USD).

- **Microcrédito** destinado a financiar capital de trabajo y la inversión en activos fijos, el monto varía entre 0.7 y 25 SML, lo que equivale a entre 155 y 5,536 USD. El plazo puede variar entre 4 y 12 meses para capital de trabajo y hasta 24 para activos fijos. La TEG se ubica en 37%.
- **Crédito para Nueva Empresa** destinado a financiar capital de trabajo o adquisición de activo fijo de empresas en proceso de creación, ya sea con o sin asesoramiento proporcionado por Interactuar. Las condiciones son las mismas del Microcrédito, salvo por la exigencia de un aval con capacidad de pago para cualquier importe y el otorgamiento de un periodo de gracia de hasta 6 meses¹⁸.
- **Créditos Comerciales** destinado a financiar capital de trabajo o adquisición de activo fijo de pequeñas empresas, los montos varían entre 25 y 70 SML, lo que equivale a entre 5,536 y 15,500 USD, se otorgan a un plazo de hasta 12 meses para capital de trabajo y 36 meses para compra de activos fijos. La TEG se ubica en 38.3% anual.
- **Créditos para Servicios de Desarrollo Empresarial** destinado a financiar la capacitación y la participación de clientes en eventos y servicios proporcionados por Interactuar¹⁹. Los montos varían 0.24 y 16.15 SML, lo que equivale a entre 53 y 3,576 USD, mientras que los plazos varían entre dos y seis meses para capacitación y hasta 24 meses para los eventos y servicios. La TEG se ubica en 34.3% anual.

Redes

A nivel local, Interactuar participa en la Corporación para el Desarrollo de las Microempresas. A nivel internacional, la institución forma parte del Consejo de Fundaciones Americanas de Desarrollo – SOLIDARIOS, creada en 1972, y que agrupa a 18 ONGs latinoamericanas líderes.

Gobierno

Gobierno y toma de decisiones recibe la calificación “a”

Toma de decisiones

La estructura de gobierno actual de Interactuar permite una toma de decisiones ágil y bien informada. Este proceso se basa en una misión social y visión que son claramente compartidas por los órganos de gobierno (JD y equipo gerencial) y el personal de la institución, lo que contribuye a una adecuada reflexión estratégica. Así, se cuenta con un claro enfoque en el desarrollo de servicios financieros y no financieros que permitan dar respuesta a las necesidades de desarrollo de los microempresarios antioqueños.

¹⁸ La institución viene revisando el producto, ya que los plazos máximos de gracia no se adaptaban a la necesidad de sus clientes, así Interactuar ha establecido que una nueva empresa requiere de una media de 12 meses para alcanzar el punto de equilibrio y 18 meses para generar excedentes.

¹⁹ Por ejemplo los servicios de Asesoría, Creaempresa, Servicios Tecnológicos y Eventos Especiales.

La JD está compuesta por profesionales que disponen de competencias adecuadas, con amplia experiencia empresarial en diversos rubros, lo cual les permite identificar riesgos y oportunidades en el mercado, aportar diferentes perspectivas que favorecen una toma de decisiones consensuada, además de brindar una amplia red de contactos. Este proceso se lleva a cabo de manera eficiente a través de reuniones frecuentes plasmadas en actas. La información presentada a la JD es emitida de manera completa y oportuna, lo que posibilita una toma de decisiones ágil y sustentada. Si bien destaca la labor de la JD en velar por el cumplimiento de la misión social, un análisis crítico a mayor profundidad de los resultados financieros y operativos, contribuiría a fortalecer su contribución a la gestión.

La labor de la JD se ve optimizada por el trabajo de los Comités de Buen Gobierno y Financiero, que se reúnen cada uno y dos meses, respectivamente. El comité Financiero se ve reforzado con el aporte de un profesional externo con amplio conocimiento en el rubro y del sistema financiero nacional.

El trabajo de la JD se encuentra encaminado a seguir un esquema de autorregulación y la adopción de prácticas de buen gobierno y las mejores prácticas en la gestión. Aunque resta por establecer mecanismos para el seguimiento cercano de la labor de auditoría interna, acorde con las mejores prácticas en el sector.

Planificación

La planificación de Interactuar se basa en una visión estratégica que se sustenta en el Plan Estratégico (PE) por el periodo 2003-2010, el cual se encuentra respaldado por proyecciones operativas y financieras hasta el 2012.

El PE es un documento sencillo que define la propuesta de valor manejada por Interactuar, así como los objetivos estratégicos para 2010 que encaminarán los esfuerzos en el mediano plazo y los principales indicadores que conforman el Balance ScoreCard (BSC) de la gestión. Este documento se complementa con proyecciones detalladas en el presupuesto que permiten hacer un seguimiento cercano de los objetivos de corto plazo y con un horizonte más amplio (2012) de los principales objetivos y proyectos institucionales a implementarse. Para el 2010 se han establecidos objetivos ambiciosos que fueron cumplidos hasta 2007; sin embargo, la contracción de la cartera desde dic.07 (pero que se espera se revierta en el cuarto trimestre 2008 con la reformulación del rol de los OC) hace poco probable que se alcance la meta de 200,000 microcréditos desembolsados entre 2003 y 2010²⁰. Así, el EG estima que Interactuar pueda alcanzar un cumplimiento de este objetivo en un 90%.

²⁰ Entre ene.03 y sep.08 se habían desembolsado 110,628 créditos.

Entre los principales objetivos organizacionales se contempla el fortalecimiento de las labores de diagnóstico y asesoría a los clientes por parte de los OC, y una ampliación de la gama de servicios de desarrollo empresarial, además de alcanzar un mayor alcance de sus operaciones a nivel de los municipios más alejados.

La utilización de herramientas como el BSC y Gestión de la calidad, y un seguimiento permanente de los mismos con personal dedicado en exclusividad a estas labores, contribuyen a una mayor precisión del grado de cumplimiento de los principales objetivos e indicadores institucionales. De igual modo, el seguimiento al cumplimiento presupuestal es permanente, al contar con herramientas que permiten evaluar el impacto de variaciones en los principales indicadores, contribuyendo a una gestión preventiva del presupuesto y flujo de caja.

Equipo gerencial

Interactuar cuenta con un equipo gerencial (EG) consolidado, compuesto, tanto a nivel de la alta gerencia como de las jefaturas de áreas, por profesionales con un conocimiento previo relevante en sus áreas de trabajo y que en su mayor parte se ve complementado por una amplia experiencia al interior de Interactuar. El EG viene mostrando una adecuada capacidad de identificar e implementar los proyectos necesarios para el fortalecimiento institucional, además de mantener una fluida y cordial comunicación con la JD.

Existe un importante liderazgo y reparto de funciones en la alta gerencia compuesta por la DE y los tres Directores, que se ve fortalecida por un importante nivel de cohesión. Las reuniones frecuentes a todo nivel del EG, tanto por equipos de trabajo como a nivel de división, permiten una comunicación interna eficaz y una toma de decisiones en conjunto.

De igual modo, Interactuar ha logrado contar con una adecuada capacidad de atraer y retener a jóvenes profesionales con potencial de desarrollo, lo que le ha permitido contar con una robusta estructura gerencial y de mandos medios en las diferentes áreas, así como que compartan un importante compromiso con el crecimiento y los valores de la institución. Esto posibilita la reducción del riesgo de persona clave en los diferentes puestos gerenciales, aunque la figura y la experiencia de la Jefatura de Operaciones aún resultan neurálgicas en el flujo de información y procesos de toda la organización.

La renuncia de la DE genera un importante reto en la institución, tanto a nivel interno por su notable liderazgo como en lo relativo a su relación con donantes y entidades colaboradoras, por su constante presencia que ha acompañado gran parte de la existencia y desarrollo de

Interactuar. Sin embargo, la institución ha contratado a una consultora para la identificación de la persona correcta para ocupar la posición, así mismo, la DE a mostrado su disposición para mantenerse en el cargo hasta que la posición sea cubierta y se concluya el proceso transición.

Gestión de recursos humanos

Interactuar realiza una gestión profesional de sus recursos humanos a cargo de un equipo conformado por siete personas, el cual ha logrado resultados positivos en dotar y mantener el personal debidamente capacitado para el desarrollo eficiente de los diversos programas de la institución.

El área de Gestión Humana (RRHH) cuenta con un plan estratégico para el área el mismo que fue elaborado en 2007, y establece los principales objetivos y lineamientos de trabajo. Asimismo, Interactuar cuenta con procesos formalizados para la selección, evaluación y capacitación del personal, aunque resta por fortalecer el programa de inducción que permitiría optimizar el tiempo de adaptación del nuevo personal. La institución tiene como política que todo el personal reciba un refuerzo anual a través de una capacitación de cuatro días.

El alto grado de identificación de todo el personal con la institución y su visión social se constituye en el principal factor de retención de sus recursos humanos, acompañado de un esquema de sueldos e incentivos competitivo en el mercado, un plan de beneficios²¹ y de posibilidades de desarrollo profesional, ello a pesar que la línea de carrera se ve limitada por lo horizontal de su estructura organizacional.

■ Información

Información recibe la calificación “b”

La gestión de la información en Interactuar corresponde a las áreas de sistemas y operaciones, las mismas que cuentan con el personal suficientemente capacitado para atender de manera consistente las actuales necesidades de información de la organización. En caso de ser necesario se apoya con personal externo de sus proveedores de sistemas.

El sistema de información desarrollado internamente (SIF) cuenta con una arquitectura informática en Oracle que resulta suficiente y que responde al actual nivel de operaciones, facilitando el seguimiento de la cartera por parte del personal de campo. Así, el sistema de información enlaza de manera semiautomática los diferentes módulos de gestión de cartera y demás programas del Centro de

²¹ Interactuar ofrece un seguro de vida gratuito de hasta 25 sueldos en caso de fallecimiento o incapacidad de un trabajador, así mismo se cuenta con un pequeño Fondo de Crédito para empleados que otorga créditos hasta 3 sueldos o 10 M COP a 36 meses y a una tasa de DTF.

desarrollo empresarial con las aplicaciones comerciales que se utilizan para la gestión administrativa y financiera²², a través de interfases que presentan un bajo nivel de error, que es afinado por la amplia experiencia en el uso de mismo.

El SIF presenta algunas limitaciones al requerir aún un proceso de consolidación mensual entre cartera y contabilidad. Así mismo, la estructura del sistema presenta una generación de reportes claramente insuficiente para una gestión más cercana de los diferentes programas, sobrecargando la capacidad de procesamiento y la de la Jefatura de Operaciones, quien se encarga de su generación manual de manera periódica (semanal y mensualmente) o sobre pedido.

El sistema de información permite hacer una gestión activa, tanto de seguimiento a la cobranza como base de datos para la oferta de créditos y Servicios de Desarrollo Empresarial, a través del trabajo realizado por las áreas de Telemercadeo y Atención al cliente.

Existe una preocupación de la institución para la constante renovación de sus equipos y para mejorar la conectividad de sus operaciones. La institución cuenta con una infraestructura tecnológica compuesta por 180 desktop, 6 laptops, 5 servidores, todos ellos de marca HP, además de contar con línea dedicada para la conexión de sus cinco oficinas en el área metropolitana, mientras que las otras oficinas se encuentran interconectadas a través de líneas ADSL. El personal de campo cuenta con 80 equipos móviles (Ipaq) que les permiten contar en todo momento con información de toda su cartera de clientes, la misma que es actualizada de manera automática una vez conectada con la desktop del OC.

La información contable se procesa de manera centralizada en Sede sobre la base de la información de las zonas que es consolidada. Los estados financieros y los reportes financieros se encuentran disponibles a mediados del mes siguiente. Los reportes tributarios y los de cartera endosada a favor de financiadores son refrendados por la firma de auditoría externa.

■ Riesgos

Riesgos: análisis y control recibe la calificación “b”

Procedimientos y controles internos

El sistema de control interno permite minimizar eficientemente los riesgos a niveles manejables. El marco de control interno ha venido fortaleciéndose mediante una

²² Se utiliza el Contai para contabilidad, el Sistema Comercial Integrado (SCI) para la gestión de tesorería, el Nomicom para el manejo de la planilla de personal y el software de Georeferencia para mapeo de clientes, desarrollados en base de datos SQL Server.

actualización y mayor supervisión del cumplimiento de los reglamentos y manuales operativos, como consecuencia del trabajo realizado por las áreas de gestión de la calidad y auditoría interna.

Interactuar cuenta con la certificación ISO 9001 para sus procesos de microcrédito y de Servicios de Desarrollo Empresarial. Como parte del proceso de revisión de procesos que exigió esta certificación, sumado a la labor en la formación del BSC, la institución ha logrado establecer un enlace entre su proceso estratégico y la gestión de riesgo. Existe también un manual de compras y adquisiciones que define procesos claros y controlados por niveles de autorización.

Las operaciones de microcrédito cuentan con un manual de créditos actualizado y con mecanismos de control implementados que resultan suficientes, como son la separación de tareas en los procesos administrativos y operativos, límites y autonomías para los diversos cargos formalmente estipuladas y la existencia de un área de créditos que valida el cumplimiento de políticas crediticias y que fortalece la toma de decisiones de crédito.

La ausencia de supervisores y el hecho que no sean obligatorias las visitas de los DZ a los clientes con créditos vencidos y de aquellos con solicitudes de crédito de mayor importe reduce la posibilidad de detección de fraudes, situación que se acrecienta por limitada labor en campo de los auditores internos y externos.

Por otro lado, se observa un reducido riesgo en el manejo del efectivo, tanto en las recuperaciones como en los desembolsos, dado que el 95% del efectivo recaudado y el 100% de los desembolsos son manejados a través del sistema bancario. En sede donde se maneja efectivo, el uso de cajas de seguridad con límites establecidos y arqueos regulares, el traslado de efectivo mediante transporte blindado y la presencia de guardias de seguridad resultan suficientes en relación a los volúmenes de efectivo manejados. Adicionalmente, el uso de seguros para la salvaguarda de los activos reducen las posibles pérdidas.

Se encuentran implementados mecanismos de control que garantizan aceptablemente la fiabilidad de la información de cartera y contabilidad. Interactuar cuenta con sanas políticas de seguridad que limitan la posibilidad de pérdida o manipulación de la información. Así se cuenta con acceso al sistema mediante claves que son actualizadas regularmente y perfiles de usuario con autonomías que permiten acceso diferenciado a módulos²³, incluyendo un acceso restringido

²³ Sin embargo, existe la necesidad de una revisión recurrente del status de los usuarios, toda vez que se han detectado que se mantienen accesos de usuarios que ya no trabajan en la organización, aunque la mayoría de ellos se encuentran bloqueados, y la asignación de accesos inadecuados de acuerdo a la descripción de sus puestos.

a la aprobación de créditos por montos y refinanciamientos, además las principales variables de los créditos se encuentran parametrizadas y son gestionadas sólo por el área de sistemas. Estas medidas se complementan con la existencia de un firewall para el acceso al sistema y antivirus en todas las computadoras.

Por otro lado, la información de la base de datos cuenta con copias de seguridad que se realizan cuatro veces al día y que son almacenadas en un servidor de almacenamiento NAS, y adicionalmente toda la información clave se almacena diariamente en cintas magnéticas que se resguardan en caja de seguridad. Semanalmente estas cintas son remitidas a una empresa de custodia de valores. Ante situaciones de contingencia se cuenta con dos servidores que pueden respaldar la base de datos. Así mismo en la Sede se cuenta con una planta eléctrica para casos de corte de energía eléctrica y los servidores cuentan con UPS que permiten garantizar el funcionamiento del sistema durante al menos 30 minutos hasta el restablecimiento de la energía.

Auditoría interna

El área de Auditoría Interna (AI) está a cargo de Deloitte desde hace un año y medio, una firma de amplia experiencia y con una amplia gama de conocimientos y herramientas en auditoría que le ha permitido ampliar el ámbito de la cobertura de la auditoría en áreas claves como sistemas y llevar a cabo un proceso de identificación estratégica de los riesgos institucionales. Para ello se realizó un mapeo de los riesgos de negocios que se revisa anualmente, trabajándose a la fecha con 27 riesgos identificados.

Para la realización del trabajo en campo se cuenta con una profesional de planta con amplia experiencia en la institución. Así mismo, se cuenta con el apoyo de las áreas de riesgos y de gestión de la calidad. Sin embargo, una mayor comunicación y vinculación con los procesos de los sistemas de calidad contribuirían a reforzar los mecanismos de control interno.

Si bien la JD ha sido la encargada de autorizar la selección de las firmas de auditoría y de aprobar el plan de trabajo de AI, la línea de reporte de la firma de AI a la DE no contribuye a dotar a esta de la debida independencia acorde con las mejores prácticas. Así mismo, se percibe una aún limitada participación de la JD en las labores de fiscalización y control interno, en las cuales correspondería estar más involucrados de acuerdo con las mejores prácticas.

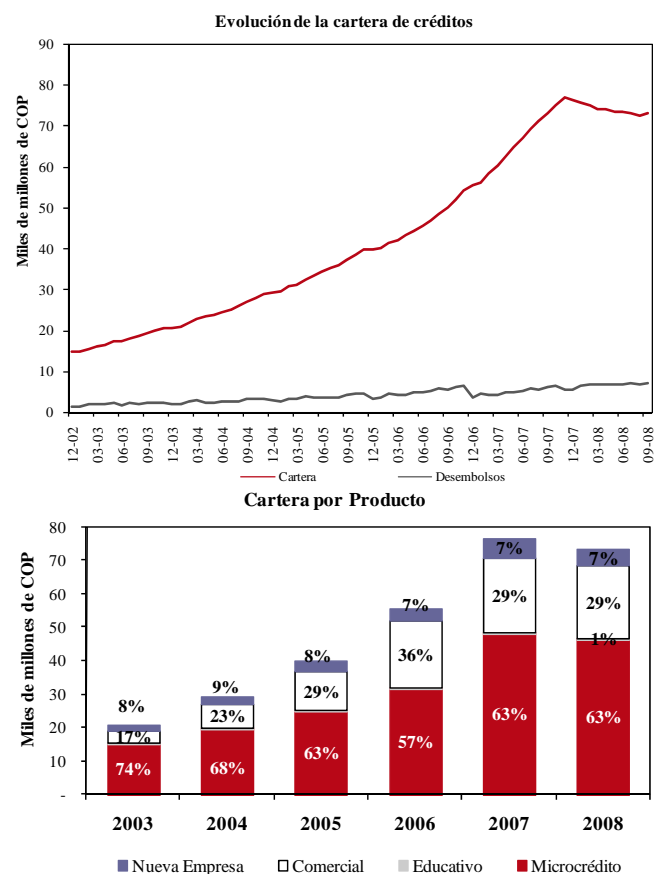
La identificación realizada de los riesgos estratégicos se complementará con el mapeo de 15 procesos claves por el área de riesgos, en proceso de implementación. La labor de AI implica anualmente el desarrollo de labores e informes de auditoría que cubren de manera profunda y detallada sólo entre seis y siete puntos de riesgos estratégicos y operativos

identificados en el mapeo, además de establecer un seguimiento de las recomendaciones planteadas. Sin embargo, el trabajo de verificación de información de clientes, la frecuencia de los arqueos y las auditorías de campo en las oficinas, visitándose sólo una o dos al año, resulta claramente insuficiente, más aún considerando el limitado trabajo de verificación de clientes en campo.

■ Actividades

Actividades recibe la calificación “b”

Evolución y composición de la cartera



La cartera de Interactuar presentó hasta dic.07 un importante crecimiento de manera sostenida superior al 35% anual en el periodo analizado. Entre 2003 y 2007, se observó un crecimiento anual del 10% en el monto de crédito promedio por cliente, impulsado por el mayor crecimiento en clientes de productos de mayor montos como el microcrédito y crédito comercial (este último con un monto promedio de 8,168 USD), y por la mayor actividad económica que significó el crecimiento de la actividad productiva y comercial en la región. Así el monto promedio desembolsado pasó a representar el 31.6% del PBI per cápita de Colombia en 2007 (28.1% a sep.08) frente al 35.9% tres años atrás. El crédito promedio por cliente de Interactuar de 1,187 USD en 2007 se ubica por encima del promedio de las IMFs de Colombia (906 USD).

Por otro lado, en los primeros nueve meses de 2008 se observa una contracción del 4.1%, la misma que se explica por una reducción del crédito promedio por cliente. Toda vez que el número de clientes a sep.08 era 2.2% mayor al observado en dic.07, ello como consecuencia de importante crecimiento (46%) en el número de clientes de créditos de desarrollo empresarial (que tiene un monto promedio de sólo 149 USD). La ligera reducción de las colocaciones a sep.08 se debió también a la desaceleración de la economía regional por la crisis internacional, que afectó a ciertas actividades exportadoras (como la floricultura y las confecciones), así como por el incremento de la morosidad y creciente sobreendeudamiento de clientes, que conllevó a un incremento significativo de la tasa de rechazo de nuevos clientes por malos antecedentes crediticios. Ello generó que la institución replanteó las metas de crecimiento y calidad de cartera que se tenían para el cierre del 2008 (de +26% y PAR30 de 5.5%), además de un incremento en el límite máximo de cartera en riesgo en el esquema de incentivos de su personal de campo.

Este proceso de crecimiento se ha producido de manera homogénea en términos de productos y participación por oficina zonal, por lo que sólo habría que destacar la creciente participación de las colocaciones de la oficina Centro que representan el 31.1% de la cartera a oct.08.

La institución considera clave en su nuevo modelo de negocio una mayor labor de diagnóstico y capacitación a ser brindada por los OC a sus clientes, por lo que se viene ampliando el número de OC para lograr un crecimiento sostenido de su cartera en el próximo año, sobre la base de una estrategia de diferenciación por la calidad del acompañamiento a los clientes y la variedad de la oferta de servicios de desarrollo empresarial y de capacitación.

Gestión de la cartera de crédito

La institución cuenta con una metodología crediticia consolidada y personal adecuadamente capacitado que le permiten mantener una razonable cartera de calidad, considerando el mayor perfil de riesgo de ciertos de sus clientes, ya que es la única institución que presta a microempresarios que vienen creando nuevos negocios.

Sin embargo, se percibe una tendencia hacia un creciente deterioro de sus indicadores de calidad y nivel de castigo de cartera, que sugieren la necesidad de lograr una mayor diversificación geográfica de su cartera y realizar una afinación metodológica, más aún considerando el incremento de los niveles de sobreendeudamiento en la zona metropolitana de Medellín. Asimismo, resta por establecerse un seguimiento más cercano del origen de la mora y el comportamiento de la cartera de clientes con respecto a la competencia.

Si bien se tiene implementada una positiva verificación de la información proporcionada por los clientes, la verificación telefónica se encuentra limitada al primer crédito, lo que resta seguridad a este procedimiento.

De igual modo, a pesar de contar con un proceso de cobranza formalizado, por el cual los OC cuentan con el apoyo de personal especializado en recuperación (auxiliar de cartera), de Telemercadeo (Central Telefónica) y del Departamento de Jurídico, resta por reforzarse varios puntos en el proceso de cobranza, por ejemplo:

- La no exigencia de una visita del OC en los primeros días de mora puede afectar la recuperación del crédito.
- La falta de atención de los OC a los créditos menores a 1 M COP (446 USD) durante los primeros 30 días de mora.
- La falta de refuerzo en la gestión de mora entre 31 y 90 días, dado que se percibe una reducción de la eficacia de las herramientas de cobranza cuando la mora ha superado los 31 días, y los OC y auxiliares de cartera han llevado a cabo todas las gestiones a su alcance.

Asimismo la ausencia de una acción directa de los DZ, resta eficacia y capacidad de presión a los clientes morosos para prevenir un mayor deterioro de la cartera. También resta por establecerse una mayor coordinación del trabajo con el área de jurídico con la finalidad de realizar un seguimiento más cercano y registrado en sistema de las gestiones por la vía judicial, así como de los créditos castigados en proceso de cobranza por una firma externa (Contactos Eficaces).

Los cambios planteados con un mayor rol de asesoría de los OC se espera que contribuyan a una relación más cercana y una mayor capacidad de detección de problemas en los clientes, además de constituir en un factor clave para reducir la probabilidad de fracaso de los nuevos negocios y aquellos que presentan un menor grado de formalización (a través de la asesoría y capacitación), enfrentan el sobreendeudamiento (educación financiera) y lograr mantener los buenos niveles de fidelización de clientes.

Riesgo crediticio

La cartera en riesgo muestra un deterioro sostenido en el periodo analizado, alcanzando un elevado nivel que sin embargo resulta manejable para la institución. A set.08, el ratio de mora ha aumentado en especial debido al crecimiento de la cartera en mora entre 90-180, que se explica por la limitada capacidad que ha presentado la institución para recuperar la cartera en riesgo entre 31-60 y 61-90 que había mostrado un incrementado notable a dic.07. Situación que se hace particularmente visible en los créditos comerciales y de microcrédito.

El PAR30 en 2007 se ubicó en 6.1% (8.8% a sep.08) que resulta superior al benchmark de IMF con metodología individual en la región de 4.1% y de la media de Colombia de 5.2% en 2007.

El deterioro en la calidad de la cartera en lo que va de 2008 es un fenómeno que se viene presentando en todo el sector financiero colombiano, que se debe principalmente al sobreendeudamiento de los clientes, especialmente al haber sido atraídos por la banca tradicional durante los últimos años a través de créditos de libre disponibilidad que superan sus necesidades y capacidad de pago. Así por ejemplo, instituciones como la fundación WWB Colombia ha duplicado el indicador de cartera vencida llegando a 2.4% a sep.08 frente al 1.2% registrado un año atrás, mientras que en este mismo periodo el sector bancario ha presentado una tendencia similar, presentando un indicador de morosidad de 4.5% en su cartera global y de 7.6% en la de microcrédito a sep.08.

La reprogramación de créditos implica una revisión de capacidad de pago y aprobación de Sede, contribuye a afinamiento de este proceso. Los niveles de créditos reprogramados son significativos y muestran una tendencia creciente pasando del 2.3% de la cartera en 2006 al 5% a sep.08; este crecimiento se explica principalmente por la cartera de microcrédito y comercial, cuyo niveles de reprogramación equivalen al 6.4% y 3.3% de sus carteras.

La política de castigos establecida una revisión de los créditos a castigarse de manera regular a partir de los 180 días de mora, y se hace de manera inmediata una vez se ha alcanzado un año en mora. El índice de castigo que presenta la institución de 3.7% en 2007 (2.3% a sep.08) resulta superior a la media de Colombia (2.1%) y al de las IMF con metodología individual (1.9%).

Cobertura del Riesgo crediticio

El nivel actual de cobertura de la cartera en riesgo que se ubica en 119% del PAR 30 a set.08 está alineado con las buenas prácticas de sector dentro de un esfuerzo por realizar una provisión genérica del 1% de la cartera y provisiones anti cíclicas. El nivel de cobertura que presentó en 2007 de 88% (96% en 2006) muestra un nivel en línea con el sector en el sector microfinanciero en Colombia (91%), pero por debajo de la media de IMF con metodología individual en la región (96.7%) a esa misma fecha.

Las políticas crediticias de la institución han establecido un esquema variable de garantías acorde con el historial de pagos y el perfil de riesgo de los clientes, así como del nivel establecido por la competencia. La existencia de avales con fuente de ingreso y para importes mayor con propiedad inmueble ha contribuido de manera efectiva a limitar el deterioro de la cartera; aunque la misma podría verse potenciada por un refuerzo de las labores de cobranza a partir de los 31 días de mora y de la labor realizada por el área jurídica.

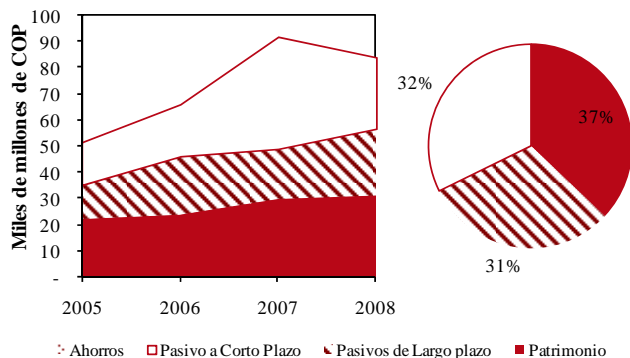
El uso de seguros de crédito para las operaciones de mayor importe y de vida de manera obligatoria contribuye a mejorar posibilidad de recuperación de los créditos y la capacidad de los clientes de continuar sus negocios ante la ocurrencia de imprevistos.

■ Financiamiento y liquidez

Financiamiento y liquidez recibe la calificación “b”

Estructura de Fondeo

sep. 2008



Riesgos de mercado

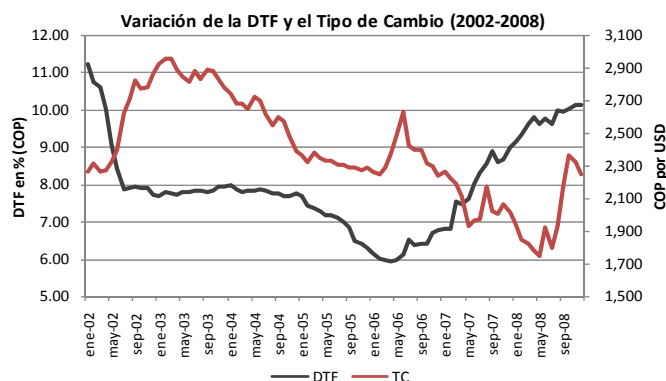
La institución muestra una reducida exposición al riesgo de tipo de cambio dada su limitada utilización de recursos provenientes de fuentes extranjeras y a la implementación de mecanismos de cobertura para sus pasivos por 1 M USD (préstamo con Blue Orchard) cuya tasa de interés es variable sobre la base del Libor.

Por otro lado, la totalidad de su fondeo local se encuentra expresado en COP aunque negociado a tasas variables (DEF), como suele ser la práctica común de financiamiento en el sector financiero local. Sin embargo, durante el último ejercicio se ha reducido el margen financiero de las operaciones de crédito²⁴ debido a que el techo de tasas se ha mantenido fijo mientras la tasa de referencia local, el DTF, se ha venido incrementando de manera sostenida desde el primer trimestre de 2006. Con el 98% de sus pasivos financieros establecidos en tasas variables su patrimonio se encuentra comprometido en un 143% por el riesgo de incremento de las tasas de fondeo.

Si bien esta situación ha sido identificada por la institución, la práctica generalizada de usos de tasas variables en el financiamiento (en clara tendencia al alza) la institución cuenta con limitadas posibilidades de cambiar significativamente esta situación en el corto plazo; sin embargo, la eliminación del encaje levanta las restricciones para el acceso de capital extranjero, lo cual se constituye en

²⁴ Si bien técnicamente la SFC es consciente de la necesidad de la revisión al alza de los techos de tasa en línea con el DTF, este tema es también políticamente sensible.

un factor clave para reducir su exposición en el mediano plazo.



Riesgo de liquidez

La Dirección de Administración y Finanzas conjuntamente con la Tesorera están a cargo de la gestión de los activos y pasivos de la institución. La gestión de liquidez se lleva a cabo de manera cercana y se encuentra centralizada en la Sede, lo que permite hacer un uso eficiente de los excedentes. La institución muestra una adecuada capacidad de anticipar sus necesidades de fondos y cuenta con un amplio acceso a fuentes de financiamiento local lo que ha permitido que no se hayan presentado déficit de fondos que hayan limitado sus colocaciones.

El riesgo de madurez es limitado mostrando un adecuado calce en todos los rangos de plazos analizados en la medida que los plazos de sus créditos tienen un promedio de 24 meses y se encuentran cubiertos por fondos cuyos vencimientos tienen plazos diversificados entre 6 y 60 meses además de un importante respaldo patrimonial dado su reducido apalancamiento de 1.7 veces a nivel consolidado. Asimismo, sus operaciones de Microfinanzas vienen mostrando niveles de liquidez razonables con una cobertura de sus gastos operativos equivalentes a 2.5 meses en sep.08 y 2.9 meses en 2007.

Capitalización y estrategia de financiamiento

Interactuar cuenta con una adecuada estrategia financiera a cargo del DAF, apoyado con la labor del Comité Financiero de la JD y el Comité Financiero interno.

La institución presenta una razonable demanda de fondos en el corto plazo, que se tiene adecuadamente proyectada en el presupuesto y que puede ser ampliamente cubierta por las líneas de crédito disponibles. Si bien el financiamiento se encuentra concentrado en fuentes locales, en especial en Bancoldex, en los dos últimos años se ha avanzado en contactar a nuevos financiadores internacionales como Microvest, Symbiotics y Triodos Bank, que se sumarían a Blue Orchard, entidad con la que se cuentan con facilidades crediticias por 1 M USD.

La actual dependencia de Bancoldex (45% de su fondeo) no representa un riesgo significativo para Interactuar en la medida que esta institución, es el principal mecanismo del Gobierno Colombiano para promover el desarrollo de las microempresas, considerada prioridad por el actual gobierno. Así mismo, a nivel de Bancoldex y el Gobierno Colombiano existe un adecuado conocimiento y reconocimiento del trabajo realizado por Interactuar, lo cual contribuye a la sostenibilidad de estos recursos.

La institución cuenta con un sólido respaldo patrimonial, con el que se cumpliría holgadamente cualquier requerimiento mínimo de capital para convertirse en una Financiera regulada de acuerdo a las exigencias de la SFC. Presenta a sep.08 un aceptable ratio de adecuación del capital de 35.5% (26.4% si consideramos el patrimonio neto de revalorización de activos fijos) y un endeudamiento patrimonial de sólo 1.7 veces menor a los referentes locales y regionales.

■ Eficiencia y rentabilidad

Eficiencia y rentabilidad recibe la calificación “b”

Calidad de los ingresos

En los últimos años, la institución ha expandido su alcance hacia los municipios más alejados de la ciudad de Medellín; sin embargo, la cartera en estas áreas aún cuenta con una limitada participación. La institución tiene planificado para los próximos años ampliar su red de oficinas y puntos de atención hacia los municipios periféricos a la ciudad de Medellín y paulatinamente a otros más alejados de carácter rural. Interactuar busca expandirse en zonas en las que existe un menor nivel de competencia y sobreendeudamiento, en lo posible de la mano de una oferta integral que incluyan los servicios de desarrollo empresarial, en la medida que en este concepto se base su estrategia de negocio y su visión de activar a las microempresas.

La institución cuenta con sólidas áreas de marketing y de comunicaciones, que le han permitido mantener un importante contacto con los clientes y donantes, además de gozar de gran reconocimiento en la comunidad antioqueña, y en especial en la ciudad de Medellín. Así mismo, su amplia experiencia de más de 25 años de trabajo²⁵, el innovador concepto inherente a su oferta de servicios y los buenos resultados obtenidos, le han permitido tener una importante incidencia en el diseño de políticas públicas para la microempresa en Colombia. Se cuenta con una oferta de cuatro tipos de créditos individuales aunque ha diversificado su oferta de servicios financieros con microseguros y con

²⁵ Con motivo de los 25 años de existencia de la institución, se llevó a cabo un cambio de nombre e imagen corporativa, encaminada a evitar a futuro problemas de imagen por el uso de la denominación de Actuar por varias instituciones que no cuentan con ningún tipo de afiliación y control por parte de Interactuar.

una amplia gama de servicios de desarrollo empresarial de alta calidad, que han logrado generar una adecuada capacidad de retener a sus clientes, al contarse con las soluciones necesarias para el acompañamiento de los microempresarios en sus primeras etapas de desarrollo.

Asimismo, Interactuar cuenta con una sólida imagen corporativa, para mantener la cual lleva a cabo regularmente campañas de promoción por televisión, radio, diarios y vallas publicitarias. De igual modo, participa en diversos programas de cadenas de televisión regionales dedicados a la microempresa y a la familia.

Análisis de la rentabilidad

Interactuar es una institución rentable que se sostiene en los altos niveles de eficiencia en sus operaciones, cuya eficiencia incluso ha venido mejorando de manera paulatina en el periodo analizado, lo que ha permitido compensar parcialmente el incremento observado en sus gastos por provisiones y en sus costos de fondeo, así como la tendencia decreciente que presentó en el rendimiento de su cartera.

El ROA de Interactuar en términos consolidados (Microcréditos y Desarrollo Empresarial) muestra una tendencia decreciente, con indicadores que han variado de 2.6% en 2003 a 1.4% en 2007 (1.9% a sep.08). Aún así los resultados muestran la capacidad de la institución para mantener su rentabilidad a pesar de la carga generada por el desarrollo de los programas no financieros, que hasta el 2007 han sido subsidiados por las operaciones de Microfinanzas; sin embargo, a sep.08 se observa que los programas no financieros (Desarrollo Empresarial) alcanzan a cubrir su punto de equilibrio. El ROA consolidado se muestra ligeramente por encima de la media de las IMF de Colombia (ROA de 1.2%) y ligeramente por debajo del 1.6% de media para las IMFs en Latinoamérica con metodología individual a dic.07 según el MIX Market.

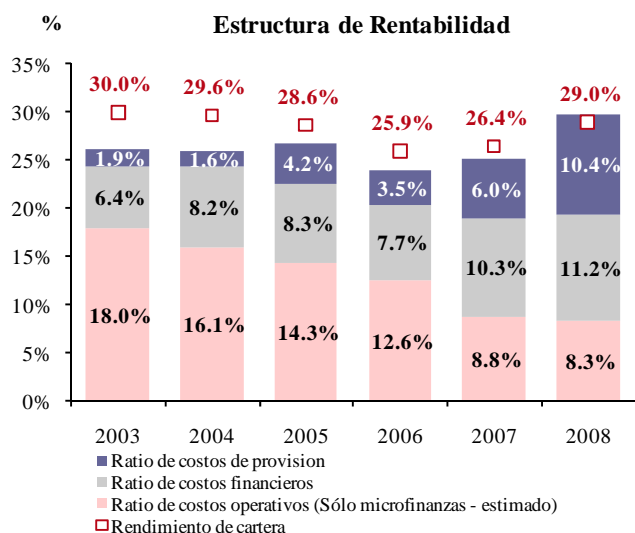
Los niveles de rendimiento de cartera mostraron hasta 2006 una tendencia decreciente, explicada tanto por el comportamiento de los techos establecidos por la SFC para las tasas de interés como por el incremento del PAR60 (créditos en mora sobre los cuales no se contabiliza la generación de ingresos financieros²⁶). El incremento en 1% de la tasa de usura para el microcrédito a partir de ene.07 ha revertido ligeramente la tendencia previa, llevando el rendimiento de cartera de 25.9% en 2006 a 26.4% en 2007 (29% a sep.08), aunque el creciente nivel de cartera en riesgo continúa limitando un mejor comportamiento de esta variable que aún dista de su tasa teórica que se ubica en torno al 36%. El nivel de rendimiento de cartera obtenido en 2007 se ubica en la media de las IMFs Colombia (26.3%) y

²⁶ Los que se contabilizan como una cuenta por cobrar contingente.

resulta ligeramente inferior al promedio de las IMFs con metodología individual de la región (27.4%) según el MIX.

El ratio de gastos operativos de las operaciones de Microfinanzas muestra una tendencia decreciente, pasando de 18% en 2004 a 8.8% en 2007 (8.3% a sep.08), mostrando una mayor eficiencia respecto a los niveles alcanzados por sus pares en Colombia de 13.2%²⁷ según el MIX en 2007. Este contexto se explica por las mayores economías de escala alcanzadas y los altos niveles de productividad dados los amplios plazos de crédito (media de 24 meses). Así los niveles de productividad actuales del personal de 201²⁸ y 708 clientes por empleado de Microfinanzas y por OC, que resultan muy superiores a la media de las IMFs con metodología individual en Latinoamérica en 2007: 103 por empleado y 201 por OC (196 y 264, respectivamente para Colombia en ese mismo periodo según el MIX).

A pesar de lo antes mencionado, las operaciones de Microfinanzas de la institución no han podido capitalizar este mayor margen operativo, debido a que la rentabilidad se ha visto afectada por el incremento de su costo de fondeo ante la subida de las tasas de interés locales, como consecuencia del aumento de la tasa de referencia local (DTF). A lo que se suma el notable aumento de los gastos por provisiones, como consecuencia tanto de la implementación de políticas más conservadoras de provisión como por la mayor de la morosidad de la cartera, frente al efecto de la crisis internacional y el creciente sobreendeudamiento de sus actuales y potenciales clientes.



Perspectivas

La institución tendrá el reto de revertir la tendencia decreciente de sus niveles de rentabilidad, debiendo enfrentar un escenario adverso en la actividad económica que afectará la demanda de crédito y la disponibilidad de sujetos de crédito, además de un deterioro general de la capacidad de pago de los clientes que pudiera deteriorar los ya altos niveles de morosidad de la cartera.

Se destaca la modificación de la metodología de crédito que implicará un mayor grado de contacto entre los OC y los clientes con un claro enfoque en la asesoría de sus negocios. Se espera que esto redunde en una menor morosidad y una gestión más eficiente de la cartera en riesgo menor a 30 días. Sin embargo, tendría un efecto adverso en la productividad del personal, que sustenta la rentabilidad de las operaciones, y no terminaría de tener un efecto directo en la mora ni en la cobranza, si no se logra en paralelo un mayor involucramiento de los DZ y una mayor coordinación en el trabajo entre el personal de cobranza y del área jurídica, que permita incrementar la capacidad de cobranza del PAR 30.

La diversificación de las fuentes de fondeo hacia el exterior con una gestión eficaz del riesgo cambiario y de tasa de interés evidencia mayor necesidad de seguimiento dado el impacto que podrían tener en los niveles de rentabilidad en el mediano plazo.

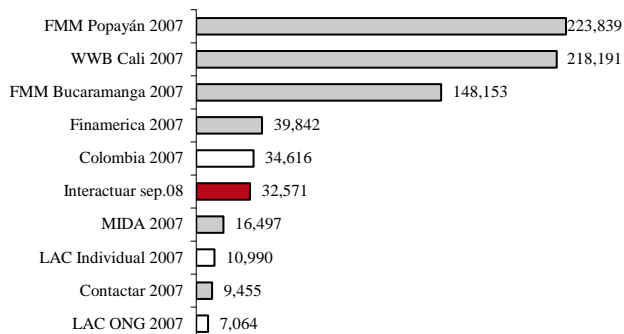
Las opiniones emitidas en este informe son válidas por una duración de un año máximo. Más allá de ese límite o si un evento mayor tuviera lugar en la vida de la IMF o en su entorno próximo durante ese período, Planet Rating ya no garantiza la vigencia de sus opiniones y recomienda una nueva calificación. Planet Rating no podrá ser considerada responsable de las consecuencias de una inversión y/o financiamiento realizado sobre la base de este informe.

²⁷ Colombia es luego de Bolivia, el país con mayor grado de eficiencia en las operaciones microfinancieras en la región, en la medida que el techo de tasas obliga a mantener altos niveles de eficiencia para ser sostenibles.

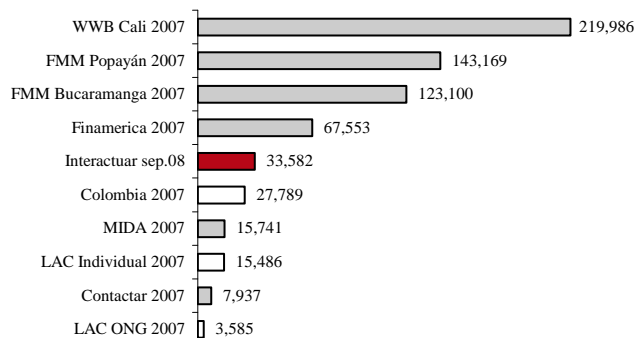
²⁸ Este ratio se reduce a 123 si consideramos el personal de todos los programas de Interactuar.

Benchmarking

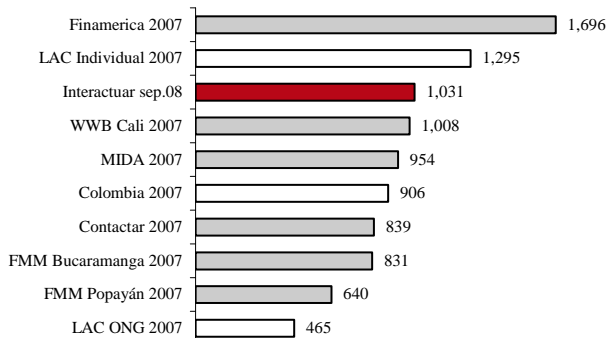
Clientes activos



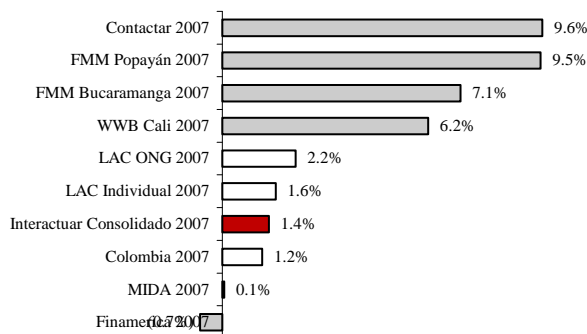
Cartera K USD



Cartera promedio por cliente



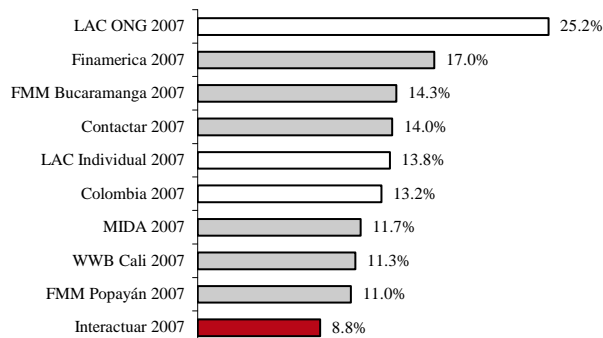
ROA



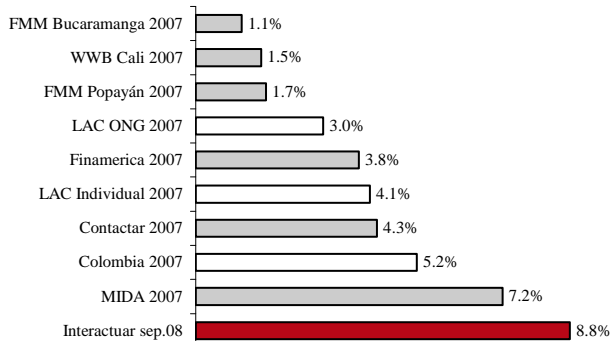
Rendimiento de cartera



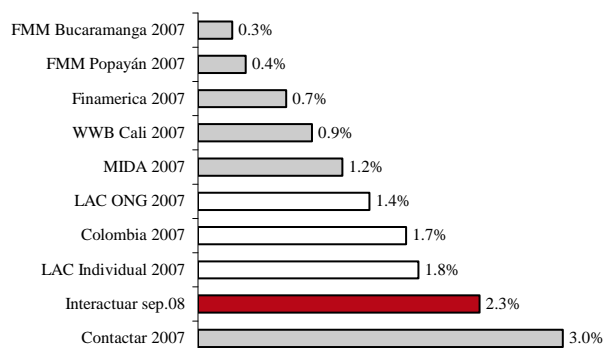
Ratio de costos operativos



PAR>30



Tasa de cartera castigada



Bechmarks MIX Market 2007

LAC ONG: Todas las ONG de Latinoamérica y el Caribe
 LAC Individual: Todas las IMFs con metodología individual de LAC
 Colombia: Todas las IMFs de Colombia

MIDA: Microempresas de Antioquia

Interactuar: Sólo Microcrédito

Interactuar Consolidado: Microcrédito+Desarrollo Empresarial

Indicadores de desempeño

Datos en USD, salvo que indique lo contrario

	dic. 2003	dic. 2004	dic. 2005	dic. 2006	dic. 2007	sep. 2008
Cartera de préstamos						
Evolución de la cartera						
Cartera	7,441,420	12,306,800	17,502,019	24,782,377	37,796,113	33,581,658
Cartera (COP)	20,673,827,080	29,410,174,856	39,978,461,624	55,482,538,270	76,150,095,854	73,027,345,011
Evolución	39.2%	42.3%	35.9%	38.8%	37.3%	(4.1%)
Cartera promedio fin de periodo	6,374,597	10,380,949	15,089,950	20,693,201	33,100,932	34,012,517
Clientes activos	11,697	16,222	20,745	25,953	31,869	32,571
Evolución	22.1%	38.7%	27.9%	25.1%	22.8%	2.2%
Cartera promedio por cliente	636	759	844	955	1,186	1,031
% del PIB por habitante	29.9%	27.5%	26.4%	26.5%	27.0%	22.6%
Préstamo promedio desembolsado	916	990	1,050	1,160	1,388	1,282
% del PIB por habitante	43.0%	35.9%	32.9%	32.1%	31.6%	28.1%
Calidad de cartera						
Reprogramados	1.8%	1.7%	3.0%	2.3%	3.2%	5.0%
Cartera en riesgo 31 - 365 días	4.2%	3.9%	4.8%	4.8%	6.1%	8.8%
Cartera en riesgo > 365 días	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
Tasa de cartera castigada	2.1%	1.7%	1.9%	2.2%	3.7%	2.3%
Cobertura del riesgo crediticio						
Ratio de cobertura del riesgo (PAR 30)	40.3%	53.6%	87.4%	95.6%	88.2%	118.8%
PAR > 30 días neta de provisiones / Patrimonio	2.7%	2.6%	1.1%	0.5%	1.8%	(3.9%)
Personal						
Número de empleados	171	186	197	227	239	265
% Oficiales de crédito	13.5%	15.6%	14.2%	13.7%	16.3%	17.4%
Tasa de rotación del personal	59.9%	37.0%	61.6%	55.2%	63.1%	50.8%
Análisis financiero						
ROE (todas las operaciones)	4.8%	4.4%	4.7%	4.8%	4.5%	5.6%
ROE (Sólo Microfinanzas - estimado)	8.6%	10.4%	8.6%	10.9%	6.8%	3.1%
Deudas / Patrimonio	0.58x	0.95x	1.33x	1.77x	2.07x	1.70x
Ratio de adecuación de capital	64.4%	52.7%	44.9%	36.4%	32.8%	35.5%
ROA (todas las operaciones)	2.6%	2.3%	2.0%	1.7%	1.4%	1.9%
ROA (Sólo Microfinanzas - estimado)	5.3%	5.9%	4.0%	4.2%	2.3%	1.1%
Generación de renta						
Ratio de ingresos financieros (intereses/activos)	17.6%	20.9%	21.4%	20.3%	22.2%	24.3%
Ratio ingresos por Servicio de desarrollo empresarial (ingresos SDE/activos)	14.7%	15.0%	10.4%	9.4%	9.4%	10.4%
OSS (todas las operaciones)	107.9%	107.1%	106.9%	106.8%	105.2%	106.0%
OSS (Sólo Microfinanzas - estimado)	134.2%	134.0%	121.1%	124.5%	112.1%	105.0%
OSS (Servicios de desarrollo empresarial)	84.6%	80.7%	83.8%	79.0%	91.2%	108.8%
Subsidio a SDE / Ingresos Microfinanzas	14.7%	11.1%	9.4%	8.6%	6.3%	N/A
Subsidio a SDE / Resultados Microfinanzas	55.6%	42.1%	54.8%	43.8%	66.1%	N/A
Rendimiento de cartera	30.0%	29.6%	28.6%	25.9%	26.4%	29.0%
Ratio costos operativos (todas las operaciones)	47.6%	42.5%	30.9%	27.9%	21.0%	19.7%
Ratio costos operativos (Sólo Microfinanzas) e	18.0%	16.1%	14.3%	12.6%	8.8%	8.3%
Costo por cliente	98	103	104	101	91	87
Clientes por empleado	68	87	105	114	133	123
Clientes por oficial de crédito	509	559	741	837	817	708
Cartera promedio por cliente (USD)	636	759	844	955	1,186	1,031
Ratio de costos financieros	6.4%	8.2%	8.3%	7.7%	10.3%	11.2%
Costo de la deuda	11.8%	10.1%	9.7%	8.5%	11.4%	12.8%
Ratio de costos de provisión	1.9%	1.6%	4.2%	3.5%	6.0%	10.4%
Cartera en riesgo 31 - 365 días	4.2%	3.9%	4.8%	4.8%	6.1%	8.8%
Tasa de cartera castigada	2.1%	1.7%	1.9%	2.2%	3.7%	2.3%
Gestión de los activos						
Cartera / Activos	67.3%	71.4%	73.7%	79.8%	78.3%	77.6%
Ingresos de otros act. financieros en % de los ingresos financieros	1.9%	2.6%	2.8%	3.1%	3.2%	5.4%
Liquidez						
Liquidez / Activos Totales	2.0%	2.0%	5.8%	2.2%	3.4%	2.5%
Tasa de cambio 1 USD= xx COP	2,778.2	2,389.8	2,284.2	2,238.8	2,014.8	2,174.6

Interactuar (Microfinanzas) Estado de resultados	COP					USD					Evolución		
	dic. 2004	dic. 2005	dic. 2006	dic. 2007	sep. 2008	dic. 2004	dic. 2005	dic. 2006	dic. 2007	sep. 2008	2006/05	2007/06	2008/07
Ingreso Financiero (a)	8,358,437,535	10,840,815,088	13,300,498,579	17,937,374,254	15,994,895,300	3,497,620	4,745,959	5,940,932	8,902,983	7,355,260	22.7%	34.9%	(10.8%)
Ingresos de cartera	7,295,690,389	9,779,872,829	11,898,349,969	17,351,109,886	15,550,443,698	3,052,909	4,281,493	5,314,634	8,611,998	7,150,879	21.7%	45.8%	(10.4%)
Ingresos recibidos por créditos	5,927,195,099	7,858,386,618	9,348,028,314	15,739,530,554	14,683,445,606	2,480,257	3,440,293	4,175,482	7,812,112	6,752,189	19.0%	68.4%	(6.7%)
Derechos y comisiones recibidas	1,248,863,866	1,783,792,886	2,409,615,699	1,454,354,667	866,998,092	522,592	780,920	1,076,303	721,850	398,689	35.1%	(39.6%)	(40.4%)
Intereses moratorios sobre créditos	119,631,424	137,693,325	140,705,956	157,224,665	-	50,060	60,280	62,849	78,036	-	2.2%	11.7%	(100.0%)
Ingresos de otros activos financieros	19,404,086	25,025,853	34,012,403	35,744,140	52,021,976	8,120	10,956	15,192	17,741	23,922	35.9%	5.1%	45.5%
Otros ingresos por servicios financieros	1,043,343,060	1,035,916,406	1,368,136,207	550,520,228	392,429,626	436,591	453,510	611,105	273,244	180,459	32.1%	(59.8%)	(28.7%)
Costos Financieros (b)	2,046,017,297	2,872,946,333	3,590,040,750	6,860,712,980	6,188,757,004	856,164	1,257,736	1,603,563	3,405,226	2,845,903	25.0%	91.1%	(9.8%)
Intereses pagados sobre préstamos	1,385,082,295	2,106,211,487	2,800,668,059	5,563,632,413	5,140,229,639	579,593	922,070	1,250,974	2,761,437	2,363,737	33.0%	98.7%	(7.6%)
Otros costos relacionados con servicios financieros	660,935,002	766,734,846	789,372,691	1,297,080,567	1,048,527,365	276,571	335,666	352,589	643,789	482,166	3.0%	64.3%	(19.2%)
Resultado Financiero [c=a-b]	6,312,420,238	7,967,868,755	9,710,457,829	11,076,661,274	9,806,138,296	2,641,456	3,488,223	4,337,369	5,497,757	4,509,357	21.9%	14.1%	(11.5%)
Provisión neta para cartera incobrable (f)	212,203,135	1,185,911,944	1,232,513,563	3,326,933,015	4,519,858,738	88,797	519,176	550,527	1,651,280	2,078,459	3.9%	169.9%	35.9%
Provisiones para cartera incobrable + castigada	692,704,764	1,703,281,434	1,849,954,733	3,991,709,188	5,229,025,122	289,865	745,673	826,319	1,981,233	2,404,570	8.6%	115.8%	31.0%
Recuperación de cartera castigada	480,501,629	517,369,490	617,441,170	664,776,173	709,166,384	201,068	226,497	275,792	329,953	326,110	19.3%	7.7%	6.7%
Costos operativos (d)	3,555,177,305	4,539,070,919	5,433,077,808	5,444,176,734	4,384,038,437	1,487,677	1,987,143	2,426,792	2,702,147	2,016,002	19.7%	0.2%	(19.5%)
Costos del personal (incluidas compensaciones)	1,855,236,541	2,445,410,703	2,842,736,164	3,159,428,182	2,793,371,203	776,331	1,070,567	1,269,765	1,568,141	1,284,533	16.2%	11.1%	(11.6%)
Otros costos operativos	1,699,940,764	2,093,660,216	2,590,341,645	2,284,748,552	1,590,667,234	711,347	916,576	1,157,028	1,134,005	731,469	23.7%	(11.8%)	(30.4%)
Depreciación y amortización	176,378,624	197,572,155	208,651,809	229,863,168	182,638,759	73,806	86,494	93,198	114,090	83,987	5.6%	10.2%	(20.5%)
Consultorías, auditorías y calificaciones	32,446,828	56,938,404	67,561,977	114,408,361	141,960,294	13,577	24,927	30,178	56,785	65,281	18.7%	69.3%	24.1%
Costo Venta Bienes Real	532,053,191	587,120,346	801,682,636	98,659,454	-	222,640	257,033	358,087	48,968	-	36.5%	(87.7%)	(100.0%)
Impuestos	171,326,504	211,206,641	279,977,743	503,268,911	348,609,043	71,692	92,463	125,058	249,791	160,308	32.6%	79.8%	(30.7%)
Arriendos	7,735,982	17,849,165	44,688,711	24,266,334	21,507,248	3,237	7,814	19,961	12,044	9,890	150.4%	(45.7%)	(11.4%)
Seguros	28,818,070	38,432,091	43,863,196	44,528,986	24,674,428	12,059	16,825	19,592	22,101	11,347	14.1%	1.5%	(44.6%)
Mantenimiento, Adecuaciones	40,453,099	77,157,089	91,042,501	79,451,956	78,290,103	16,928	33,778	40,666	39,435	36,002	18.0%	(12.7%)	(1.5%)
Diversos	704,680,699	898,736,516	1,046,239,619	1,181,660,273	787,476,700	294,876	393,454	467,324	586,502	362,122	16.4%	12.9%	(33.4%)
Otros	6,047,767	8,647,810	6,633,452	8,641,110	5,510,657	2,531	3,786	2,963	4,289	2,534	(23.3%)	30.3%	(36.2%)
Resultado neto operativo antes de impuestos y donaciones [f=c-d-e]	2,545,039,798	2,242,885,892	3,044,866,458	2,305,551,525	902,241,121	1,064,982	981,904	1,360,050	1,144,331	414,896	35.8%	(24.3%)	(60.9%)
Impuesto sobre la Renta (h)	54,132,967	59,859,393	122,253,457	130,009,774	80,140,966	22,652	26,206	54,607	64,529	36,853	104.2%	6.3%	(38.4%)
Resultado neto operativo antes de donaciones [i=g-h]	2,490,906,830	2,183,026,499	2,922,613,001	2,175,541,751	822,100,155	1,042,329	955,699	1,305,443	1,079,802	378,043	33.9%	(25.6%)	(62.2%)
Ingresos no operativos (i)	205,284,949	33,991,836	77,807,166	130,171,014	60,818,245	85,902	14,881	34,754	64,609	27,967	128.9%	67.3%	(53.3%)
Costos no operativos (incluidos impuestos relacionados) (j)	11,848,462	4,425,556	5,457,464	9,216,584	2,353,777	4,958	1,937	2,438	4,575	1,082	23.3%	68.9%	(74.5%)
Resultado neto antes de donaciones [l=i+j-k]	2,684,343,318	2,212,592,779	2,994,962,702	2,296,496,181	880,564,623	1,123,274	968,643	1,337,760	1,139,836	404,928	35.4%	(23.3%)	(61.7%)
Ingresos por donaciones (m)	20,271,412	27,292,858	34,375,372	66,468,283	12,020,098	8,483	11,948	15,354	32,991	5,527	26.0%	93.4%	(81.9%)
Resultado neto	2,704,614,731	2,239,885,637	3,029,338,074	2,362,964,464	892,584,721	1,131,756	980,591	1,353,114	1,172,827	410,455	35.2%	(22.0%)	(62.2%)

Interactuar (Microfinanzas)	COP					USD					Evolución		
	Balance	dic. 2004	dic. 2005	dic. 2006	dic. 2007	sep. 2008	dic. 2004	dic. 2005	dic. 2006	dic. 2007	sep. 2008	2006/05	2007/06
ACTIVOS	41,443,073,778	54,329,073,279	69,304,187,057	95,453,439,931	88,123,580,855	17,342,012	23,784,519	30,956,091	47,377,077	40,523,669	27.6%	37.7%	(7.7%)
Activos de Corto Plazo	20,428,986,896	31,992,721,782	37,290,921,510	46,009,251,370	42,334,667,275	8,548,587	14,005,972	16,656,730	22,836,095	19,467,616	16.6%	23.4%	(8.0%)
Caja y Bancos	344,638,486	2,837,335,324	421,214,302	1,308,076,550	1,215,200,343	144,215	1,242,146	188,144	649,247	558,810	(85.2%)	210.5%	(7.1%)
Activos financieros netos a corto plazo	166,413,333	200,633,304	-	-	-	69,636	87,834	-	-	-	(100%)	-	-
Cartera neta a corto plazo	19,294,338,979	28,954,753,154	35,916,009,225	43,182,037,387	39,709,923,585	8,073,790	12,675,991	16,042,599	21,432,844	18,260,626	24.0%	20.2%	(8.0%)
Cartera bruta a corto plazo	19,914,748,856	30,634,337,624	38,463,151,270	47,264,037,854	47,324,417,267	8,333,403	13,411,290	17,180,330	23,458,892	21,762,155	25.6%	22.9%	0.1%
(Provisión para cartera incobrable)	620,409,877	1,679,584,470	2,547,142,045	4,082,000,467	7,614,493,682	259,613	735,299	1,137,732	2,026,048	3,501,528	51.7%	60.3%	86.5%
Otros activos de corto plazo	623,596,098	-	953,697,983	1,519,137,433	1,409,543,347	260,946	-	425,988	754,004	648,179	-	59.3%	(7.2%)
Activos de Largo Plazo	21,014,086,882	22,336,351,497	32,013,265,547	49,444,188,561	45,788,913,580	8,793,425	9,778,547	14,299,361	24,540,982	21,056,053	43.3%	54.4%	(7.4%)
Activos financieros netos a largo plazo	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Cartera neta a largo plazo	9,495,426,000	9,344,124,000	17,019,387,000	28,886,058,000	25,702,927,744	3,973,397	4,090,729	7,602,047	14,337,220	11,819,503	82.1%	69.7%	(11.0%)
Activos fijos netos	3,756,799,254	3,849,761,353	3,071,900,386	3,040,138,140	2,913,657,523	1,572,047	1,685,372	1,372,125	1,508,933	1,339,847	(20.2%)	(1.0%)	(4.2%)
Otros activos a largo plazo	7,761,861,628	9,142,466,144	11,921,978,161	17,517,992,421	17,172,328,313	3,247,981	4,002,446	5,325,188	8,694,828	7,896,703	30.4%	46.9%	(2.0%)
PASIVO Y PATRIMONIO	41,443,073,778	54,329,073,279	69,304,187,057	95,453,439,931	88,123,580,855	17,342,012	23,784,519	30,956,091	47,377,077	40,523,669	27.6%	37.7%	(7.7%)
Pasivo	18,758,210,501	29,839,551,025	41,246,399,904	60,222,703,191	51,984,400,622	7,849,445	13,063,344	18,423,523	29,890,758	23,905,050	38.2%	46.0%	(13.7%)
Pasivo a Corto Plazo	7,947,268,501	16,483,810,025	18,634,827,904	40,797,585,191	26,157,842,601	3,325,565	7,216,385	8,323,616	20,249,352	12,028,696	13.0%	118.9%	(35.9%)
Préstamos a corto plazo	6,685,416,447	12,567,649,456	17,031,044,235	38,518,448,653	23,702,999,568	2,797,538	5,501,944	7,607,254	19,118,133	10,899,835	35.5%	126.2%	(38.5%)
Intereses devengados	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Otros pasivos de corto plazo	1,261,852,054	3,916,160,569	1,603,783,669	2,279,136,538	2,454,843,033	528,027	1,714,441	716,362	1,131,220	1,128,861	(59.0%)	42.1%	7.7%
Pasivos de Largo plazo	10,810,942,000	13,355,741,000	22,611,572,000	19,425,118,000	25,826,558,021	4,523,880	5,846,959	10,099,908	9,641,405	11,876,354	69.3%	(14.1%)	33.0%
Depósitos de largo plazo	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Préstamos de largo plazo	10,810,942,000	13,355,741,000	22,611,572,000	19,425,118,000	25,826,558,021	4,523,880	5,846,959	10,099,908	9,641,405	11,876,354	69.3%	(14.1%)	33.0%
Otros pasivos de largo plazo	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Patrimonio	22,684,863,277	24,489,522,254	28,057,787,153	35,230,736,740	36,139,180,233	9,492,568	10,721,175	12,532,568	17,486,319	16,618,619	14.6%	25.6%	2.6%
Tier 1 Capital	22,684,863,277	24,489,522,254	28,057,787,153	35,230,736,740	36,139,180,233	9,492,568	10,721,175	12,532,568	17,486,319	16,618,619	14.6%	25.6%	2.6%
Capital social	10,000,000	10,000,000	10,000,000	10,000,000	10,000,000	4,185	4,378	4,467	4,963	4,599	0.0%	0.0%	0.0%
Donaciones	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Resultados netos acumulados sin donaciones y reservas	22,674,863,277	24,479,522,254	28,047,787,153	35,220,736,740	36,129,180,233	9,488,383	10,716,797	12,528,101	17,481,356	16,614,020	14.6%	25.6%	2.6%
Tier 2 Capital	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Deuda Subordinada	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Otras cuentas del patrimonio	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

Interactuar Consolidado Estado de resultados	COP					USD					Variación		
	dic. 2004	dic.2005	dic. 2006	dic. 2007	sep. 2008	dic. 2004	dic. 2005	dic. 2006	dic. 2007	sep. 2008	2006/05	2007/06	2008/07
Ingreso Financiero (a)	8,626,219,543	11,222,679,346	13,788,508,369	18,767,800,281	17,403,658,671	3,609,674	4,913,134	6,158,911	9,315,154	8,003,080	22.9%	36.1%	(7.3%)
Ingresos de cartera	7,355,185,731	9,871,027,661	11,989,078,976	17,619,395,524	16,063,461,387	3,077,806	4,321,400	5,355,160	8,745,158	7,386,790	21.5%	47.0%	(8.8%)
Ingresos recibidos por créditos	5,927,195,099	7,858,386,618	9,348,028,314	15,739,530,554	14,724,038,492	2,480,257	3,440,293	4,175,482	7,812,112	6,770,856	19.0%	68.4%	(6.5%)
Derechos y comisiones recibidas	1,248,863,866	1,783,792,886	2,409,615,699	1,454,354,667	866,998,092	522,592	780,920	1,076,303	721,850	398,689	35.1%	(39.6%)	(40.4%)
Intereses moratorios sobre créditos	179,126,766	228,848,157	231,434,963	425,510,303	472,424,803	74,956	100,187	103,375	211,197	217,245	1.1%	83.9%	11.0%
Ingresos de otros activos financieros	227,690,752	315,735,279	431,293,186	597,884,529	947,767,658	95,278	138,225	192,646	296,752	435,831	36.6%	38.6%	58.5%
Otros ingresos por servicios financieros	1,043,343,060	1,035,916,406	1,368,136,207	550,520,228	392,429,626	436,591	453,510	611,105	273,244	180,459	32.1%	(59.8%)	(28.7%)
Costos Financieros (b)	2,046,017,27	2,872,946,448	3,590,040,750	6,860,712,980	6,188,757,004	856,164	1,257,736	1,603,563	3,405,226	2,845,903	25.0%	91.1%	(9.8%)
Intereses pagados sobre préstamos	1,385,082,295	2,106,211,602	2,800,668,059	5,563,632,413	5,140,229,639	579,593	922,070	1,250,974	2,761,437	2,363,737	33.0%	98.7%	(7.6%)
Costos netos de ajuste por inflación	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Otros costos relacionados con servicios financieros	660,935,002	766,734,846	789,372,691	1,297,080,567	1,048,527,365	276,571	335,666	352,589	643,789	482,166	3.0%	64.3%	(19.2%)
Resultado Financiero [c=a-b]	6,580,202,246	8,349,732,898	10,198,467,619	11,907,087,301	11,214,901,667	2,753,511	3,655,398	4,555,348	5,909,928	5,157,178	22.1%	16.8%	(5.8%)
Provisión neta para cartera incobrable (f)	402,178,143	1,461,505,202	1,623,857,353	4,029,931,042	5,777,617,109	168,293	639,827	725,328	2,000,204	2,656,840	11.1%	148.2%	43.4%
Provisiones para cartera incobrable + castigada	882,679,772	1,978,874,692	2,241,298,523	4,694,707,215	6,486,783,493	369,361	866,324	1,001,120	2,330,157	2,982,950	13.3%	109.5%	38.2%
Recuperación de cartera castigada	480,501,629	517,369,490	617,441,170	664,776,173	709,166,384	201,068	226,497	275,792	329,953	326,110	19.3%	7.7%	6.7%
Costos operativos (d)	3,991,581,328	4,935,373,338	5,859,423,296	5,851,332,406	4,609,758,276	1,670,292	2,160,638	2,617,228	2,904,233	2,119,799	18.7%	(0.1%)	(21.2%)
Costos del personal (incluidas compensaciones)	1,855,236,541	2,445,410,703	2,842,736,164	3,159,428,182	2,793,371,203	776,331	1,070,567	1,269,765	1,568,141	1,284,533	16.2%	11.1%	(11.6%)
Otros costos operativos	2,136,344,787	2,489,962,635	3,016,687,132	2,691,904,224	1,816,387,073	893,962	1,090,071	1,347,463	1,336,092	835,266	21.2%	(10.8%)	(32.5%)
Depreciación y amortización	612,782,647	593,874,574	634,997,297	637,018,840	408,358,598	256,421	259,990	283,634	316,176	187,784	6.9%	0.3%	(35.9%)
Consultorías, auditorías y calificaciones	32,446,828	56,938,404	67,561,977	114,408,361	141,960,294	13,577	24,927	30,178	56,785	65,281	18.7%	69.3%	24.1%
Costo Venta Bienes Real	532,053,191	587,120,346	801,682,636	98,659,454	-	222,640	257,033	358,087	48,968	-	36.5%	(87.7%)	(100%)
Impuestos	171,326,504	211,206,641	279,977,743	503,268,911	348,609,043	71,692	92,463	125,058	249,791	160,308	32.6%	79.8%	(30.7%)
Arrendos - Honorarios	7,735,982	17,849,165	44,688,711	24,266,334	21,507,248	3,237	7,814	19,961	12,044	9,890	150.4%	(45.7%)	(11.4%)
Seguros	28,818,070	38,432,091	43,863,196	44,528,986	24,674,428	12,059	16,825	19,592	22,101	11,347	14.1%	1.5%	(44.6%)
Mantenimiento, Adecuaciones	40,453,099	77,157,089	91,042,501	79,451,956	78,290,103	16,928	33,778	40,666	39,435	36,002	18.0%	(12.7%)	(1.5%)
Diversos	704,680,699	898,736,516	1,046,239,619	1,181,660,273	787,476,700	294,876	393,454	467,324	586,502	362,122	16.4%	12.9%	(33.4%)
Otros	6,047,767	8,647,810	6,633,452	8,641,110	5,510,657	2,531	3,786	2,963	4,289	2,534	(23.3%)	30.3%	(36.2%)
Resultado neto operativo antes de impuestos y donaciones [f=c-d-e]	2,186,442,774	1,952,854,358	2,715,186,970	2,025,823,854	827,526,282	914,925	854,933	1,212,792	1,005,491	380,538	39.0%	(25.4%)	(59.2%)
Impuesto sobre la Renta (h)	112,198,000	98,719,000	203,512,000	195,340,000	110,943,000	46,950	43,218	90,903	96,954	51,017	106.2%	(4.0%)	(43.2%)
Resultado neto operativo antes de donaciones [i=g-h]	2,074,244,774	1,854,135,358	2,511,674,970	1,830,483,854	716,583,282	867,976	811,715	1,121,889	908,537	329,521	35.5%	(27.1%)	(60.9%)
Ingresos no operativos (i)	5,282,264,300	4,784,372,711	5,585,097,591	7,429,301,419	6,891,455,017	2,210,384	2,094,532	2,494,695	3,687,437	3,169,039	16.7%	33.0%	(7.2%)
Costos no operativos (inc. impuestos relac.) (j)	6,542,998,225	5,707,388,679	7,069,890,552	8,149,030,760	6,334,356,582	2,737,943	2,498,616	3,157,907	4,044,666	2,912,857	23.9%	15.3%	(22.3%)
Resultado neto antes de donaciones [l=i+j-k]	813,510,849	931,119,390	1,026,882,009	1,110,754,513	1,273,681,716	340,417	407,631	458,677	551,309	585,703	10.3%	8.2%	14.7%
Ingresos por donaciones (m)	59,207,285	84,441,187	72,984,434	99,868,756	16,640,000	24,776	36,967	32,600	49,569	7,652	(13.6%)	36.8%	(83.3%)
Resultado neto	872,718,134	1,015,560,577	1,099,866,443	1,210,623,269	1,290,321,716	365,192	444,598	491,277	600,877	593,355	8.3%	10.1%	6.6%

Interactuar Consolidado Balance	COP					USD					Variación		
	dic. 2004	dic. 2005	dic. 2006	dic. 2007	sep. 2008	dic. 2004	dic. 2005	dic. 2006	dic. 2007	sep. 2008	2006/05	2007/06	2008/07
ACTIVOS	40,310,770,032	51,932,415,941	66,315,064,352	92,093,463,281	84,272,724,938	16,868,195	22,735,295	29,620,940	45,709,396	38,752,851	27.7%	38.9%	(8.5%)
Activos de Corto Plazo	22,059,759,417	33,401,679,055	39,837,830,608	49,065,022,917	43,798,104,774	9,230,990	14,622,794	17,794,358	24,352,788	20,140,578	19.3%	23.2%	(10.7%)
Caja y Bancos	789,348,170	2,993,163,105	1,461,526,716	3,144,601,324	2,132,927,992	330,306	1,310,366	652,820	1,560,782	980,828	(51.2%)	115.2%	(32.2%)
Activos financieros netos a corto plazo	379,517,268	365,285,796	949,684,667	115,540,206	430,159,795	158,810	159,917	424,196	57,347	197,809	160.0%	(87.8%)	272.3%
Cartera neta a corto plazo	19,294,338,979	28,954,753,154	35,916,009,225	43,182,037,387	39,709,923,585	8,073,790	12,675,991	16,042,599	21,432,844	18,260,626	24.0%	20.2%	(8.0%)
Cartera bruta a corto plazo	19,914,748,856	30,634,337,624	38,463,151,270	47,264,037,854	47,324,417,267	8,333,403	13,411,290	17,180,330	23,458,892	21,762,155	25.6%	22.9%	0.1%
(Provisión para cartera incobrable)	620,409,877	1,679,584,470	2,547,142,045	4,082,000,467	7,614,493,682	259,613	735,299	1,137,732	2,026,048	3,501,528	51.7%	60.3%	86.5%
Intereses devengados	479,856,000	639,570,000	785,050,000	1,533,077,000	1,353,128,043	200,798	279,995	350,658	760,923	622,237	22.7%	95.3%	(11.7%)
Sobre cartera de crédito	479,856,000	639,570,000	785,050,000	1,533,077,000	1,353,128,043	200,798	279,995	350,658	760,923	622,237	22.7%	95.3%	(11.7%)
Sobre activos financieros	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Otros activos de corto plazo	1,116,699,000	448,907,000	725,560,000	1,089,767,000	171,965,359	467,287	196,525	324,086	540,892	79,078	61.6%	50.2%	(84.2%)
Activos de Largo Plazo	18,251,010,615	18,530,736,886	26,477,233,744	43,028,440,364	40,474,620,164	7,637,205	8,112,501	11,826,582	21,356,608	18,612,273	42.9%	62.5%	(5.9%)
Activos financieros netos a largo plazo	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Cartera neta a largo plazo	9,495,426,000	9,344,124,000	17,019,387,000	28,886,058,000	25,702,927,744	3,973,397	4,090,729	7,602,047	14,337,220	11,819,503	82.1%	69.7%	(11.0%)
Activos fijos netos	8,480,014,319	8,865,405,690	9,117,811,420	13,661,534,631	13,388,703,242	3,548,494	3,881,152	4,072,651	6,780,726	6,156,801	2.8%	49.8%	(2.0%)
Otros activos a largo plazo	275,570,295	321,207,196	340,035,323	480,847,733	1,382,989,178	115,313	140,620	151,884	238,663	635,968	5.9%	41.4%	187.6%
PASIVO Y PATRIMONIO	40,310,770,031	51,932,415,940	66,315,064,352	92,093,463,282	84,272,724,938	16,868,195	22,735,295	29,620,940	45,709,396	38,752,851	27.7%	38.9%	(8.5%)
Pasivo	19,605,865,861	29,642,032,469	42,385,887,613	62,143,678,150	53,016,753,318	8,204,149	12,976,873	18,932,498	30,844,209	24,379,781	43.0%	46.6%	(14.7%)
Pasivo a Corto Plazo	8,794,923,861	16,286,291,469	19,774,315,613	42,718,560,150	27,190,201,297	3,680,269	7,129,914	8,832,591	21,202,803	12,503,426	21.4%	116.0%	(36.4%)
Préstamos a corto plazo	6,685,416,447	12,567,649,456	17,031,044,235	38,518,448,653	23,702,999,568	2,797,538	5,501,944	7,607,254	19,118,133	10,899,835	35.5%	126.2%	(38.5%)
Intereses devengados	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Otros pasivos de corto plazo	2,109,507,414	3,718,642,014	2,743,271,378	4,200,111,497	3,487,201,729	882,731	1,627,970	1,225,337	2,084,671	1,603,591	(26.2%)	53.1%	(17.0%)
Pasivos de Largo plazo	10,810,942,000	13,355,741,000	22,611,572,000	19,425,118,000	25,826,558,021	4,523,880	5,846,959	10,099,908	9,641,405	11,876,354	69.3%	(14.1%)	33.0%
Depósitos de largo plazo	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Préstamos de largo plazo	10,810,942,000	13,355,741,000	22,611,572,000	19,425,118,000	25,826,558,21	4,523,880	5,846,959	10,099,908	9,641,405	11,876,354	69.3%	(14.1%)	33.0%
Otros pasivos de largo plazo	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Patrimonio	20,704,904,170	22,290,383,471	23,929,176,739	29,949,785,131	31,255,965,620	8,664,046	9,758,422	10,688,442	14,865,187	14,373,070	7.4%	25.2%	4.4%
Tier 1 Capital	18,617,803,170	19,633,363,471	20,733,229,739	21,943,853,131	23,234,174,697	7,790,691	8,595,216	9,260,909	10,891,547	10,684,246	5.6%	5.8%	5.9%
Capital social	10,000,000	10,000,000	10,000,000	10,000,000	10,000,000	4,185	4,378	4,467	4,963	4,599	0.0%	0.0%	0.0%
Donaciones	162,061,985	246,503,172	319,487,606	419,356,362	435,996,362	67,815	107,916	142,705	208,142	200,493	29.6%	31.3%	4.0%
Resultados netos acumulados sin donaciones y reservas	18,445,741,185	19,376,860,299	20,403,742,133	21,514,496,769	22,788,178,335	7,718,691	8,482,922	9,113,736	10,678,441	10,479,154	5.3%	5.4%	5.9%
Tier 2 Capital	2,087,101,000	2,657,020,000	3,195,947,000	8,005,932,000	8,021,790,923	873,355	1,163,207	1,427,533	3,973,641	3,688,824	20.3%	150.5%	0.2%
Deuda subordinada	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Otras cuentas del patrimonio	2,087,101,000	2,657,020,000	3,195,947,000	8,005,932,000	8,021,790,923	873,355	1,163,207	1,427,533	3,973,641	3,688,824	20.3%	150.5%	0.2%

■ Fórmulas

Retorno sobre activos (ROA):	Ingreso operativo neto antes de donaciones / Promedio de Activos
Retorno sobre patrimonio (ROE):	Ingreso operativo neto antes de donaciones / Patrimonio promedio
Apalancamiento:	Deuda (captaciones + deuda) / Patrimonio (al final del periodo)
Rendimiento de cartera:	Ingresos de cartera / Saldo bruto de cartera promedio
Ratio de gastos operativos:	Gastos operativos / Saldo bruto de cartera promedio
Productividad del personal:	Acreditados activos / Total personal (al fin del periodo)
Ratio de costo de fondos:	Intereses y comisiones pagadas por pasivos / Saldo bruto de cartera promedio
Ratio de costo de captaciones:	Intereses y comisiones pagadas por captaciones / Captaciones promedio
Ratio de costo de deuda:	Intereses y comisiones pagadas por la deuda / Deuda promedio
Ratio de gastos de provisiones:	Gasto neto por provisiones / Saldo bruto de cartera promedio
Cartera neta como % de los activos:	Saldo de cartera neta / Activos totales (al final del periodo)
Autosuficiencia financiera:	Ingresos operativos / (Gastos (financieros, provisiones y operativos) + Ajustes)
Ratio de cobertura de riesgo:	Provisiones por malos créditos / Cartera en riesgo (31-365 días)
Ratio de castigo:	Créditos castigados / Saldo bruto de cartera promedio

■ Escala de calificación

Calificación	Resumen de calificación	
A++	El actual desempeño institucional, operativo y financiero es óptimo. No hay ningún riesgo de degradación a corto plazo. La planificación de mediano y largo plazo está bien diseñada, la capacidad de ejecución es excelente y los objetivos tienen una alta probabilidad de ser alcanzados. Los riesgos en el corto y medio plazo son mínimos y/o bien manejados. Los riesgos en el largo plazo son adecuadamente monitoreados y anticipados. Los cambios en el entorno económico, político o social deberían afectar la condición financiera de la institución de forma mínima dada su alta resistencia.	GRADO DE INVERSION
A+	El actual desempeño institucional, operativo y financiero es excelente en comparación a los estándares del sector. La planificación de mediano y largo plazo está bien diseñada, la capacidad de ejecución es muy buena y los objetivos tienen una alta probabilidad de ser alcanzados. Los riesgos en el corto y medio plazo son mínimos y/o bien manejados. Los riesgos en el largo plazo son adecuadamente monitoreados y anticipados. Los cambios en el entorno económico, político o social deberían tener un impacto limitado en la condición financiera de la institución dada su habilidad para realizar ajustes rápidos a sus estrategias y/o para tomar acciones correctivas.	
A		
A-		
B++	El actual desempeño institucional, operativo y financiero es satisfactorio en comparación a los estándares del sector. La planificación de mediano y largo plazo está adecuadamente diseñada, la capacidad de ejecución es muy buena y los objetivos pueden ser alcanzados. Los riesgos en el corto y medio plazo son bajos y/o bien manejados. Las áreas de mejora han sido identificadas y están siendo atendidas. Los cambios en el entorno económico, político o social pueden tener un impacto en la condición financiera de la institución que sin embargo debería ser moderado.	INVERSION ESPECULATIVA
B+		
B		
B-	El actual desempeño institucional, operativo y financiero es cercano a los estándares del sector. Los riesgos en el corto y medio plazo son moderados pero no están siendo atendidos completamente. La mayoría de las áreas de mejora han sido identificadas pero la planificación de mediano y largo plazo carece de uno o varios elementos críticos, la capacidad de ejecución es desigual y es poco probable que ciertos objetivos sean alcanzados. La institución es vulnerable a cambios importantes en el entorno económico, político o social.	
C++	El actual desempeño institucional, operativo y financiero está por debajo de los estándares del sector. Los riesgos de corto y medio plazo son moderados/altos pero no se encuentran totalmente controlados. La mayoría de las áreas de mejora han sido identificadas pero la planificación a mediano y largo plazo carece de uno o varios elementos críticos, la capacidad de ejecución es débil y es poco probable que varios objetivos sean alcanzados. La mayoría de los procesos y sistemas están en pie pero necesitan ser mejorados o actualizados. La institución es vulnerable a cambios importantes en el entorno económico, político o social.	
C+		
C		
C-		
D	Alto Riesgo: Importantes debilidades en el desempeño operativo y financiero generan una alta vulnerabilidad institucional y un riesgo de no pago. El desempeño es muy deficiente en importantes áreas de evaluación.	REQUERE ASISTENCIA TECNICA
E	Riesgo de quiebra inminente: Existen debilidades operativas y/o financieras y/o estratégicas que crean un riesgo sumamente alto de quiebra. El desempeño es muy deficiente en varias áreas importantes de evaluación.	