



Humphreys

CLASIFICADORA DE RIESGO

Razón reseña:
Reseña anual

Analista
Eduardo Valdés S.
Tel. (56) 22433 5214
eduardo.valdes@humphreys.cl

Administradora de Activos Financieros S.A.

Junio 2015

Isidora Goyenechea 3621 – Piso16º
Las Condes, Santiago – Chile
Fono 224335200 – Fax 224335201
ratings@humphreys.cl
www.humphreys.cl

Categoría de riesgo	
Tipo de instrumento	Categoría
Administrador Primario	CA2-
EEFF Base	31 de diciembre de 2014

Opinión

Fundamento de la clasificación

Administradora de Activos Financieros S.A. (Acfin S.A.) es una sociedad orientada a entregar apoyo operativo a las actividades vinculadas con la administración de activos financieros o crediticios, incluyendo la gestión de cobranza de los mismos. La propiedad pertenece en 60% a Inversiones San Sebastián y en un 40% al fondo de inversiones Crystal Overseas.

Según información al cierre del ejercicio 2014, en materia de cobranza, la sociedad posee negocios con cuatro clientes, administrando un total de 6.784 operaciones, un 79% de las cuales corresponden a créditos de *leasing* hipotecario y un 21% a pagarés (ver anexo 6), las que poseen un saldo insoluto total de UF 2.927.000 (de estos, UF 2.737.000 corresponden a *leasing* habitacional y UF 190.000 a pagarés).

Las fortalezas de **Acfin** que sirven de fundamento a la clasificación de su calidad de "Administrador Primario" en "Categoría CA2-" se refieren a la experiencia acumulada por la empresa en el negocio de administración primaria, que suma catorce años en lo que se refiere a activos hipotecarios y que repercute positivamente en las prácticas y "cultura organizacional" que demanda este tipo de actividad.

También se tomó en cuenta la consolidación y constante actualización de la plataforma utilizada internamente, la que presenta mejoras en la calidad de los reportes subidos, reduce los tiempos de procesamiento y la probabilidad de incurrir en errores. Además se considera de forma positiva la incorporación de nuevos *hardwares* capaces de disminuir los tiempos de los procesos.

Por otra parte se considera positivamente la estructura que ha logrado la empresa para la administración primaria de los activos, con una amplia red de recaudación, una sólida plataforma tecnológica que soporta la operación y con procedimientos, tanto en términos de servicio como de recaudación, formalizados y probados durante el tiempo. El anexo 2 y el anexo 3 resumen algunos de estos procesos y servicios ofrecidos.

Se destaca que la operación se lleva a cabo bajo una plataforma continuamente mejorada, que cuenta con sólidos mecanismos para proveer servicios con bajo riesgo de pérdida de información y/o de interrupción de las operaciones. También es positivo el hecho que la organización presente una cultura con marcada orientación al control y mejora continua de los procesos.

También se evalúa positivamente los servicios de atención al deudor que ha implementado la compañía, en los que se incluyen procesos de inducción a los nuevos deudores administrados, amplia red para el pago de las

deudas, atención y gestión de los seguros, atención presencial a los deudores y comunicaciones constante, todo con el objetivo de lograr un mejor servicio y por ende una mejor recaudación.

La clasificación de riesgo incorpora también los avances de la empresa en materias de sistemas y procesos, en particular, en seguridad de la información y reportes generados a partir de dicha información, lo que ha permitido darle al usuario una mejor calidad de información, en menores tiempos de procesamientos y con mayores prestaciones. También se evalúa favorablemente los distintos controles que posee la compañía, los cuales se manifiestan en los *firewalls* y otras medidas que se han adoptado a través del tiempo. Su objetivo ha sido acrecentar la eficacia de forma continua con un plan focalizado en cuatro áreas (desarrollo organizacional, seguridad de la información, continuidad operacional y mejora continua).

En comparación con otros administradores primarios, la sociedad destaca por el alto apoyo tecnológico que evidencian sus procesos, dado principalmente por las otras actividades que desarrolla (por ejemplo, administración maestra) y que favorecen su orientación, actualización y mejoras constantes de las herramientas informáticas y *hardware* que soporta la administración.

Se incluye como elemento favorable la solvencia que ha presentado la empresa durante su operación, manteniendo niveles patrimoniales elevados, sin deuda financiera y con buenos niveles de utilidades.

Desde otra perspectiva, la categoría de riesgo asignada se encuentra contraída por la menor experiencia de la organización como un todo en relación con el ciclo total que involucra el proceso de cobranza, en especial en lo atinente a préstamos hipotecarios, en comparación con otros administradores primarios. Ello se deriva tanto del tiempo ejerciendo funciones propias de un administrador primario de activos que tiene la empresa, como por el hecho de que el alcance de sus atribuciones proviene del mandato otorgado por sus clientes (lo cuales no necesariamente incluyen todas las etapas de un proceso de cobranza). Dado lo anterior, se considera aún menor su experiencia en lo referente a la administración de activos de elevada madurez, o con niveles severos de morosidad y, más aún, en lo relativo a enfrentar procesos judiciales o llevar a cabo procesos de liquidación de activos, evento que está siendo mitigado por la experiencia que ha ido acumulando la empresa en los años. Sin perjuicio de lo anterior, la compañía cuenta con un proceso de cobranza que exhibe buenas prácticas, lo cual mitiga el conocimiento reducido del ciclo completo.

Las perspectivas de la clasificación en el corto plazo se estiman *Estables*¹, principalmente porque no se visualizan modificaciones en los factores de relevancia que incidan favorable o desfavorablemente en la clasificación de riesgo de la compañía en el corto plazo.

En el mediano plazo, la clasificación de riesgo podría verse favorecida en la medida que la sociedad aumente su volumen de negocios, logrando un *expertise* mayor en el proceso completo de administración, hasta la liquidación del patrimonio.

Asimismo, para la mantención de la clasificación se hace necesario que la compañía no debilite aquellos aspectos que determinan su fortaleza como institución. En especial, la seguridad que presentan sus sistemas,

¹ Corresponde a aquellos instrumentos que presentan una alta probabilidad que su clasificación no presente variaciones a futuro.

los controles que se llevan a cabo para asegurar la confiabilidad de la información, la continuidad del servicio y que, además, se mantengan los procesos generados para la mantención y la calidad de la operación.

Resumen Fundamentos Clasificación

Fortalezas centrales

- Calidad de los sistemas que soportan la operación, con alto apoyo tecnológico.

Fortalezas complementarias

- Crecimiento experimentado.
- Experiencia en la administración de activos hipotecarios.
- Solvencia adecuada.
- Demanda cautiva.

Limitantes

- Ausencia de auditorías internas (mitigado por la contratación de servicios externos) y por acreditaciones.
- Experiencia moderada en relación al ciclo completo de la recaudación de créditos.
- Estructura organizacional pequeña y concentrada.
- Dualidad accionistas - ejecutivos.

Alcance de la categoría de clasificación

Las clasificaciones de **Humphreys** sobre "Calidad del Administrador de Activos" (**CA**) son opiniones respecto de la calidad general de un administrador para manejar, en forma directa o indirecta, una cartera de activos por cuenta de terceros, incluyendo las características específicas de los activos y las prácticas operacionales de su manejo.

Las clasificaciones de "Calidad del Administrador de Activos" difieren de los *rating* tradicionales de deuda, los cuales miden la capacidad de un emisor para cumplir con el pago del capital e intereses de un bono en los términos y plazos pactados. En este caso, los *rating* (**CA**) no representan una opinión respecto a la capacidad de cumplir los compromisos financieros de un administrador.

La clasificación se enmarca dentro de una escala que va desde CA1 a CA5. La clasificación CA1 está referida a sociedades con una muy sólida capacidad para ejercer el servicio de administración de activos y con una estabilidad operacional y financiera que permite presumir que dicha calidad se mantendrá a futuro. La categoría CA5 representa a administraciones débiles o con una situación operacional o financiera que permite suponer un deterioro futuro del servicio. Las restantes categorías representan situaciones intermedias (CA2, CA3 y CA4). El siguiente cuadro muestra la definición de cada una de las categorías anteriormente mencionadas:

Categorías de Clasificación Para Administradores de Activos (Calidad de la Administración)

Categoría CA1: Corresponde a sociedades con una sólida posición en cuanto a su capacidad para ejercer la función de administrador, la cual no se vería afectada en forma significativa ante posibles cambios internos o del entorno.

Categoría CA2: Corresponde a sociedades con una posición más que adecuada en cuanto a su capacidad para ejercer la función de administrador, pero susceptible de deteriorarse levemente ante cambios internos o del entorno.

Categoría CA3: Corresponde a sociedades con una adecuada posición en cuanto a su capacidad para ejercer la función de administrador, pero susceptible de deteriorarse ante cambios internos o del entorno.

Categoría CA4: Corresponde a sociedades con una posición aceptable en cuanto a su capacidad para ejercer la función de administrador, pero altamente susceptible de deteriorarse ante cambios internos o del entorno.

Categoría CA5: Corresponde a sociedades con una débil posición en cuanto a su capacidad para ejercer la función de administrador o con una alta probabilidad de deteriorarse significativamente en el futuro.

Los "signos + o -" indican las clasificaciones con mayor o menor riesgo relativo dentro de su categoría.

En el caso particular de **Acfin**, se le ha asignado la "Categoría CA2-", en su calidad de administrador primario, la que representa su adecuada capacidad para ejercer su función como "administrador de activos", pero susceptible de deteriorarse ante cambios internos o del entorno.

"La opinión de las entidades clasificadoras no constituye en ningún caso una recomendación para comprar, vender o mantener un determinado instrumento. El análisis no es el resultado de una auditoría practicada al emisor, sino que se basa en información que éste ha hecho pública o ha remitido a la Superintendencia de Valores y Seguros y en aquella que ha sido aportada voluntariamente por el emisor, no siendo responsabilidad de la firma evaluadora la verificación de la autenticidad de la misma".

Anexo 1

Historia, propiedad y recursos humanos

Acfin S.A. fue constituida con fecha 11 de marzo de 1998. La sociedad nace como un *joint venture* entre Sonda S.A. y AGS Financial LLC². En la actualidad, su propiedad pertenece en 40% al fondo de inversiones Crystal Overseas y en 60% a Inversiones San Sebastián, esta última controlada por ejecutivos de la misma empresa.

Acfin se define como una empresa dedicada a prestar apoyo operativo a entidades financieras con participación en la industria de activos de créditos y securitización. Asimismo, se propone como misión buscar proveer a sus clientes de una alta calidad en la administración y gestión de activos de crédito, así como satisfacer las necesidades de información que requieran los inversionistas.

Desde sus inicios el desarrollo de la sociedad estuvo estrechamente ligado con los avances que ha experimentado la industria de securitización en Chile. Sin perjuicio de lo anterior, en la actualidad se encuentra desplegando negocios no relacionados con los procesos de securitización y ha incursionado en el mercado mexicano.

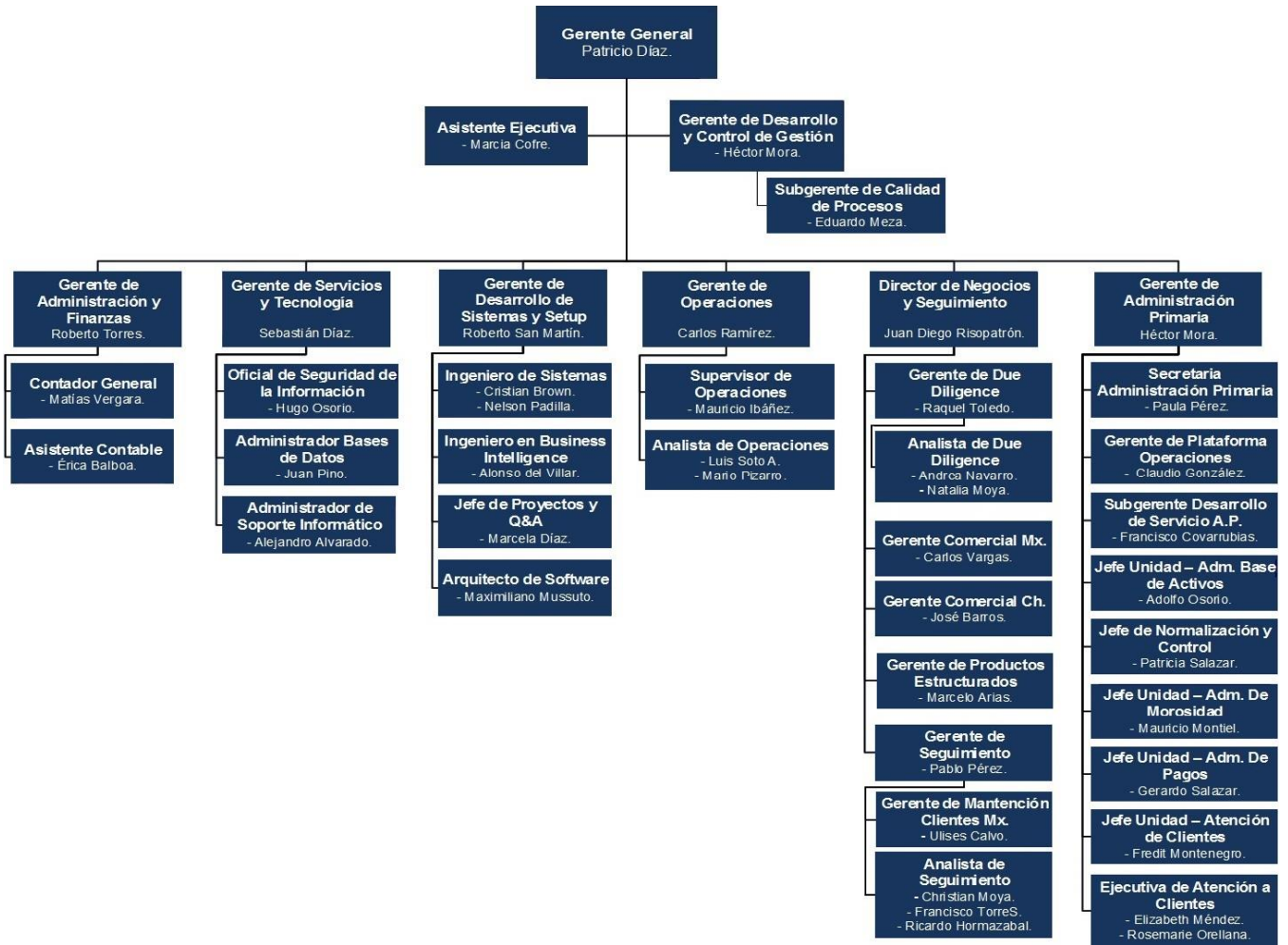
En la práctica, la sociedad participa en líneas de negocio de securitización y Administración directa de activos de crédito (*primary servicing* o administración primaria).

La estructura organizacional de **Acfin** se ha ido fortaleciendo a través del tiempo para mantenerla acorde con su volumen de negocio y con sus desafíos, tanto a nivel local como internacional. Se observa un elevado nivel profesional de sus equipos de trabajos.

La firma es administrada por un directorio compuesto por cinco miembros, más un asesor, que sesiona con una periodicidad mensual. En tanto, la organización es dirigida por un gerente general (que, en este caso, es también accionista) con un amplio conocimiento del negocio. Bajo su dependencia existen seis áreas funcionales, más una serie de comités que apoyan a la gerencia y el directorio.

A continuación se presenta el organigrama de la compañía:

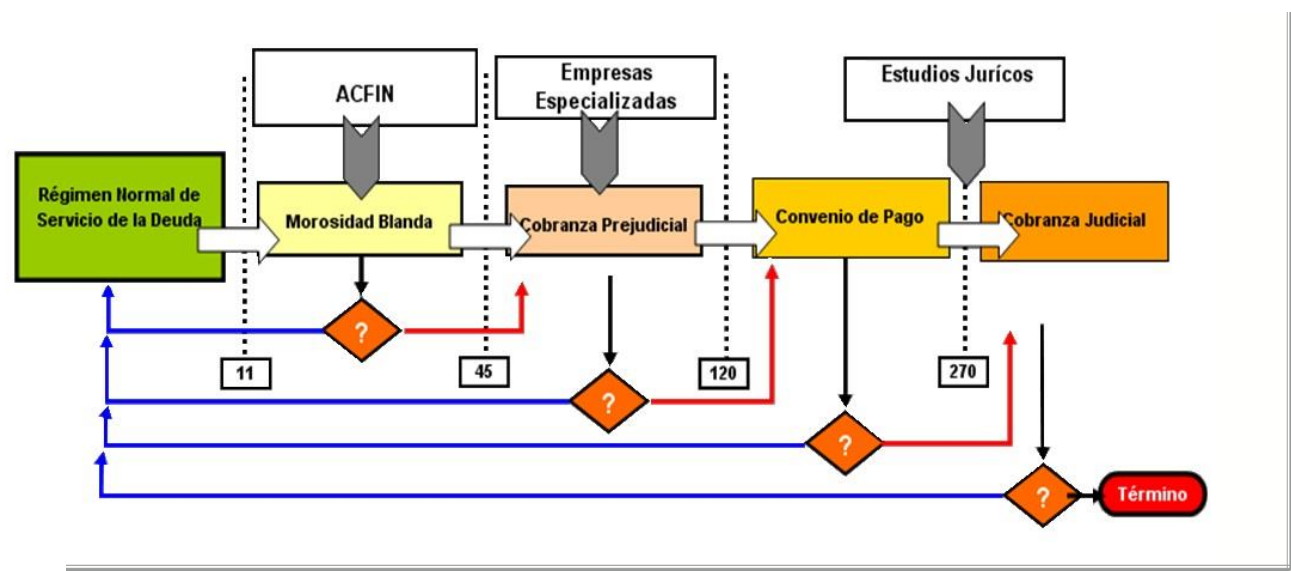
² En sus inicios la sociedad fue asesorada por AGS Financial LLC -entidad norteamericana orientada a la consultoría en materia de financiamiento de activos-, la cual apoyó a **Acfin** en la implementación de sus sistemas bajo los procedimientos y estándares utilizados en mercados más desarrollados.



Anexo 2

Cobranza

La cobranza pre-judicial empieza a partir del primer día de morosidad y es gestionada en relación con los días de incumplimiento que presenta el activo, lo que implica la aplicación de distintas acciones de cobranza, incluyendo la participación de empresas especializadas externas. A continuación se presenta un esquema que resume el ciclo de cobranza y los intervinientes; cabe señalar que los plazos son referenciales, ya que estos dependen de las especificaciones establecidas por los clientes o mandantes.

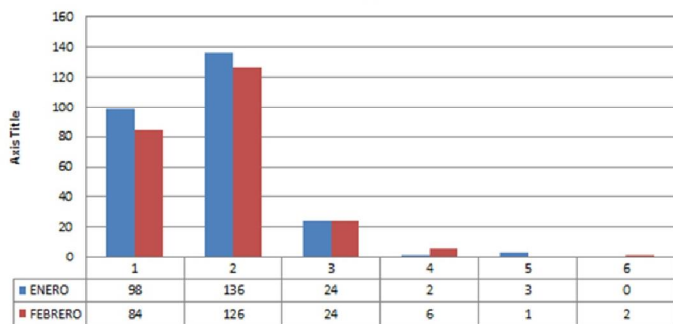


Para la ejecución de su cometido, en lo referido a la morosidad temprana o blanda, la sociedad aplica distintas formas de inducción al pago, ya sea mediante llamados telefónicos y/o cartas de aviso de morosidad.

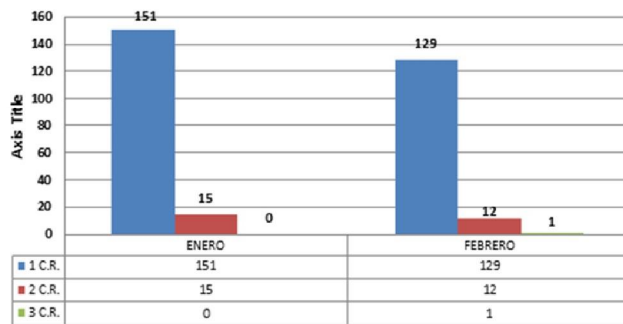
Por otra parte **Acfin** realiza encargos de cobranza prejudicial y cobranza judicial, para lo cual trabaja con diversas empresas especializadas y oficinas jurídicas. Para lo anterior se han desarrollado esquemas de trabajo que le permiten un control tanto de los encargos como de sus resultados.

A continuación se presenta un cuadro con el número de cuotas morosas enviadas por rango, con sus recuperaciones para los meses de enero y febrero de 2015, así como los resultados de la cobranza prejudicial y la evolución de la cartera de cobranza judicial a través del tiempo.

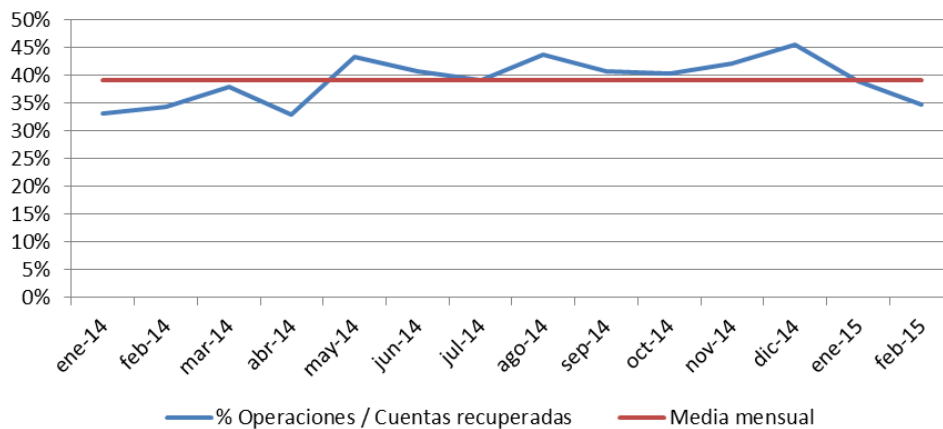
Nº de Cuotas enviadas por Rango Mora



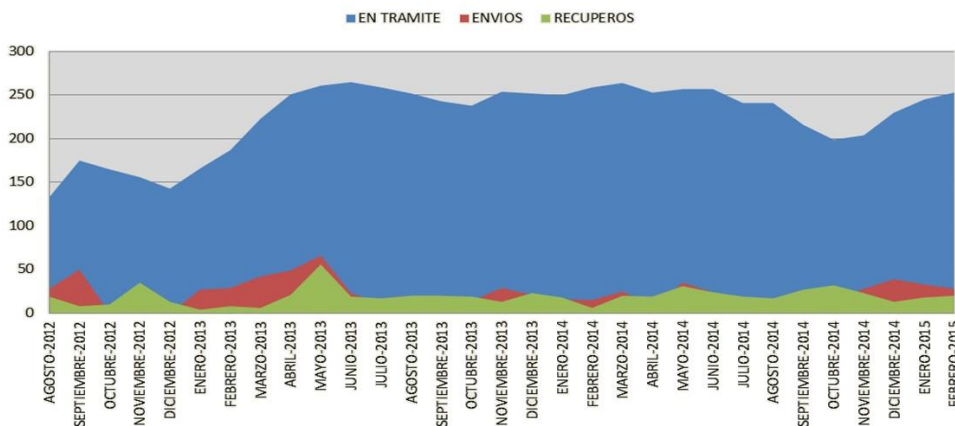
Nº de Cuotas Recuperadas por Deudor



Resultados Cobranza Prejudicial



EVOLUCIÓN CARTERA CJ



Anexo 3

Matriz de servicios al cliente

El siguiente cuadro muestra los servicios a los cuales pueden optar los clientes de la administración primaria de **Acfin**, según las necesidades que posea cada uno.

ACFIN - SERVICIOS DE ADMINISTRACIÓN PRIMARIA	
Administración Base de Activos - BAS 1.1 Poblamiento / Migración - Cartera 1.2 Carga de nuevos Activos 1.3 Bajas de Activos 1.4 Generación Diaria de Cupones de Pago 1.5 Generación de Prepagos 1.6 Generación Planes de Pagos 1.7 Atención de Seguros 1.8 Gestión de Subsidios y Garantías 1.9 Control Aplicación de Pagos 1.10 Renegociaciones 1.11 Extensión de Contratos 1.12 Movimientos / Cambios de Estado 1.13 Cesión de Derechos 1.14 Reportes regulares / especiales 1.15 Cierres Periódicos de Carteras. 1.16 Cierres Periódicos de Carteras.	3.- Administración de Morosidad 3.1 Morosidad Temprana 3.2 Morosidad Prejudicial 3.3 Morosidad Judicial * Selección de Prestadores * Asignación de Encargos * Medición/Evaluación de Resultados * Reportes del Servicio CJ 3.4 Reportes de Administración Morosidad
2.- Atención al Deudor 2.1 Inducción a Clientes 2.2 Disposición de Cupones de Pago 2.3 Atención de clientes por Seguros 2.4 Ubicabilidad del Deudor 2.5 Atención y orientación al Deudor 2.6 Ubicabilidad del Deudor 2.7 Gestión cumplimiento y pago Seguros 2.8 Renovación de Pólizas de Seguros	4.- Administración de Pagos 4.1 Recaudaciones Regulares 4.2 Recaudaciones Prejudiciales 4.3 Recaudaciones Judiciales 4.4 Recaudaciones Especiales 4.5 Conciliación Pagos - Cta. Cte. 4.6 Informes Diarios de Pagos 4.7 Transferencias de Fondos 4.8 Reportes de Administración de Pagos 4.9 Manejo y Control de Cta. Cte.
	5.- Plataforma TI - Servicios 5.1 Solución para Simular y Originar CLH 5.2 Plataforma T.I. para Originación 5.3 Interfaces a Plataforma Comercial 5.4 Servicios de Información en Línea 5.5 Facilidades de Gestión en Línea

Anexo 4

Tecnología y sistemas

Los requerimientos del área de sistemas se satisfacen a través de un departamento de informática interno, el cual tiene como objetivo principal desarrollar, mejorar y actualizar las diferentes aplicaciones de los distintos subsistemas que componen el sistema computacional de **Acfín**. Este departamento cuenta con una persona a cargo quien, además, tiene el apoyo logístico de distintos gerentes, lo que permite una adecuada gestión que descansa en el conocimiento y experiencia de dicho equipo profesional.

Dentro de las fortalezas del sistema, como herramienta de apoyo a la función de administrador primario, se pueden mencionar:

- Como consecuencia de su grado de flexibilidad, sus aplicaciones responden en forma adecuada -en términos de cobertura y grado de integración- a las necesidades de los clientes (permite controlar a administradores y a activos con distinto tipo de características).
- Los sistemas tienen acceso restringido para la carga o modificación de datos (las modificaciones de algoritmo o de otro tipo sólo son hechas por el personal autorizado que cuenta con claves propias de acceso).
- Capacidad y habilidad de manejar un gran volumen de datos.
- Revisión continua de algoritmo, de manera de adaptarlo a los cambios que se suceden en el mercado, tanto por requerimiento de los clientes como por necesidades de seguridad.
- Procesamiento de información eficiente. Los sistemas permiten trabajar con los antecedentes aportados por los entes involucrados y automáticamente generar la información periódica requerida por los usuarios.

La herramienta *Business Intelligence* para la explotación de datos procesados ha sido implementada de forma gradual y presenta mayores niveles de consolidación.

Por otra parte, durante 2013 se adquirió la plataforma Oracle Exadata Database Machine, que permite unir el *hardware* con el *software* y contar con procesadores que permiten llevar a cabo distintas funciones de una forma mucho más rápida y eficiente. Este *hardware* fue potenciado durante 2014 mediante el aumento en la activación de sus celdas de base de datos, de 4,8 a 9,6 TB, con lo que se aumenta el número de ejes para su acceso, lo que se traduce en una mayor velocidad de almacenamiento, y en una mayor capacidad de acceso a los discos contenidos en el equipo.

En opinión de **Humphreys**, el avance que la compañía ha realizado en términos de herramientas tecnológicas cumple más que satisfactoriamente con las necesidades de operación promedio de la industria. Lo anterior no excluye la posibilidad de avanzar en un mejoramiento en lo referente a la capacidad de sus sistemas a fin de extraer información parametrizada para el apoyo de sus gestiones.

Respaldo de información y sitio de contingencia

La función de respaldo de la información se realiza diariamente. Este respaldo o *back up* consiste en mantener una red capaz de homologar y traspasar el contenido de los sistemas de **Acfin** hacia un sitio de contingencia. Asimismo, como una medida adicional de resguardo, la sociedad mantiene una copia en un grupo de discos duros externos rotativos, lo que reduce los riesgos que pudieran existir por fallas en el mecanismo de respaldo en línea.

Bajo este contexto, el esquema de respaldo de la entidad se caracteriza por presentar los siguientes aspectos:

- Cuenta con enlaces permanentes con los sitios de respaldo y contingencia.
- El *data center*, según lo informado por la administración, cuenta con la última tecnología disponible en seguridad, presentando sistemas de detección temprana y sistemas de reacción química para el apagado de potenciales incendios.
- Ejercer respaldos en líneas de las bases de datos.
- Mantener oficinas alternativas de operación (dependencias de la firma In Motion).

Otro elemento de relevancia es el hecho de que **Acfin** posee un *Site 2* (de contingencia) dentro de las dependencias de Netglobalis.

Seguridad de la información

La sociedad desarrolló un plan de trabajo orientado a mejorar las normas de seguridad de la información que maneja, con el objeto de enmarcarlas bajo estándares rigurosos en esta materia. Ha realizado *hackeros* éticos a los sistemas de **Acfin**, lo que ha permitido -sobre la base de las eventuales falencias encontradas- desplegar un sistema de mejora.

En síntesis, la implementación de este marco de seguridad ha implicado desarrollar labores con terceros (ataques controlados a los servidores), actividades de contingencia (creación de un modelo de pruebas de contingencia, pruebas de simulación de contingencia con clientes, formalización de procedimientos de contingencia y auditorías externas a procesos de clientes específicos), desarrollo organizacional (incorporación del oficial de seguridad y formalización de procedimientos), actividades de tecnología (migración de servidores, certificado digital *Web* HTTPS y administración de claves de usuarios *web*) y capacitación (en materias de diseños de procedimientos y políticas de seguridad).

Anexo 5

Control de gestión y auditoría interna

Con el objeto de tener una visión global del funcionamiento de la compañía y controlar la gestión de la misma, **Acfin** estableció comités mensuales, junto a un encargado de control de gestión (desarrollo organización) dentro de la compañía, quien debe ejercer las actividades pertinentes para mantener el control de los procesos operativos de la compañía, apoyándose para ello en un oficial de seguridad y un subgerente de calidad de procesos.

Se ha desarrollado un nuevo modelo con una estructura viva, ya que el sistema ocupado por **Acfin** se va actualizando en línea, de forma automática, mediante la retroalimentación de las consultas de sus usuarios, lo que permite integrar todos los procedimientos, al hacerlos más accesibles a la vista de todos. Así la inspección es mucho más fácil y se puede ejercer un mayor control sobre los cumplimientos de las actividades. También se ha hecho transversal para la compañía el uso de una herramienta de incidentes que facilita la tramitación y la solución más rápida.

Anexo 6

Cartera administrada

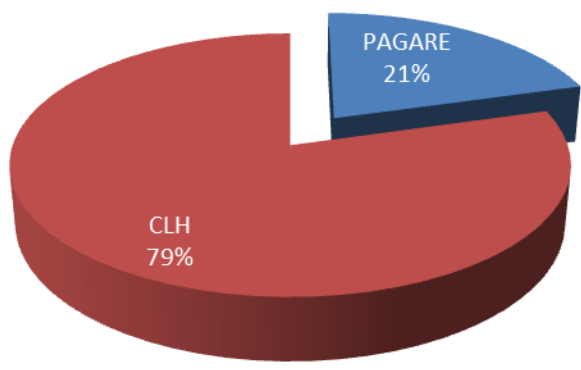
La experiencia como administrador primario de la compañía se remonta a 2011. El gráfico a continuación muestra la historia de **Acfin** con alguno de sus clientes.

Clientes	Clientes - Administración Primaria														
	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Ciente 1															
Ciente 2															
Ciente 3															
Ciente 4															
Ciente 5															
Ciente 6															
Ciente 7															
Ciente 8															

Fuente: **Acfin**

En relación con los activos administrados, a la fecha la empresa administra principalmente contratos de leasing, seguidos por pagares. La composición de la cartera se muestra a continuación:

Composición de la Cartera en la administración



Fuente: **Acfin**

Anexo 7

Estados financieros

A continuación se presentan los estados financieros de **Acfin** durante los últimos nueve años.

Balance General									
US\$ nominales	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Activos Circulantes	1.726.387	1.977.279	1.515.440	2.562.080	3.064.499	3.589.663	3.627.784	3.562.107	3.500.348
Activos Fijos	81.001	65.105	73.860	81.864	79.870	94.836	125.340	883.719	786.222
Otros Activos	179.293	6.297	1.382.308	1.307.039	2.177.675	1.906.056	1.846.199	1.434.009	598.596
Total Activos	1.986.681	2.048.681	2.971.608	3.950.983	5.322.044	5.590.555	5.599.323	5.879.835	4.885.166
Pasivos Circulantes	262.787	133.744	205.080	318.434	289.577	403.675	456.726	1.141.452	766.150
Pasivos Largo Plazo	0	0	28.599	53.922	7.207	8.120	11.363	7.766	0
Patrimonio	1.723.894	1.914.937	2.737.929	3.578.627	5.025.260	5.178.760	5.131.234	4.730.617	4.111.702
Total Pasivos	1.986.681	2.048.681	2.971.608	3.950.983	5.322.044	5.590.555	5.599.323	5.879.835	4.877.852
Liquidez	6,57	14,78	7,39	8,05	10,58	8,89	7,94	3,12	4,57
Endeudamiento	15%	7%	9%	10%	6%	8%	9%	24%	19%

Estado de Resultados									
US\$ nominales	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Ingresos de Explotación	1.664.552	2.121.413	2.629.481	4.097.042	5.351.768	5.647.334	6.749.654	6.640.077	7.457.861
Costos de Explotación	-734.328	-972.903	-1.108.690	-1.127.764	-2.201.250	-2.183.276	-3.133.142	-3.616.157	-3.899.707
Gastos de Adm. y Venta	-238.286	-249.349	-327.286	-797.476	-692.000	-687.693	-796.173	-584.061	-563.857
Resultado Operacional	839.204	911.383	1.193.505	2.171.802	2.458.518	2.776.366	2.820.339	2.439.860	2.994.297
Resultado no Operacional	-14.737	-226.408	135.759	-295.535	-174.851	17.795	-150.550	-232.466	-139.131
Resultado del Ejercicio	675.634	578.885	1.109.842	1.524.514	1.926.843	2.234.757	2.134.426	1.768.905	2.298.492
Costos / Ingresos	44,12%	45,86%	42,16%	27,53%	41,13%	38,66%	46,42%	54,46%	52,29%
Gastos / Ingresos	14,32%	11,75%	12,45%	19,46%	12,93%	12,18%	11,80%	8,80%	7,56%
R. Operacional / Ingresos	50,42%	42,96%	45,39%	53,01%	45,94%	49,16%	41,78%	36,74%	40,15%
R. del Ejercicio / Ingresos	40,59%	27,29%	42,21%	37,21%	36,00%	39,57%	31,62%	26,64%	30,82%