

**REPERCUSIÓN DE LA OPERACIÓN CREDITICIA DE LAS ENTIDADES
FINANCIERAS EN LOS INDICADORES DE CARTERA
PERIODO 1998 – 2003**

**MARITZA JANNETH CABALLERO DUITAMA
LUIS ALEJANDRO DIAZ ORDOÑEZ
SANDRA MILENA GUZMAN LOPEZ**

**ESCUELA DE ESTUDIOS INDUSTRIALES
UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER UIS
BUCARAMANGA
2005**

**REPERCUSIÓN DE LA OPERACIÓN CREDITICIA DE LAS ENTIDADES
FINANCIERAS EN LOS INDICADORES DE CARTERA
PERIODO 1998 – 2003**

**MARITZA JANNETH CABALLERO DUITAMA
LUIS ALEJANDRO DIAZ ORDOÑEZ
SANDRA MILENA GUZMAN LOPEZ**

**Monografía presentada como requisito para optar al título de:
Especialista en gerencia de Instituciones Financieras**

**Director:
OLGA PATRICIA CHACON ARIAS**

**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER UIS
ESCUELA DE ESTUDIOS INDUSTRIALES
GERENCIA DE INSTITUCIONES FINANCIERAS
BUCARAMANGA
2005**

TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN	1
1. JUSTIFICACIÓN	2
2. OBJETIVOS	4
3. MARCO TEORICO	5
3.1 GENERALIDADES DEL SISTEMA FINANCIERO EN COLOMBIA	5
3.1.1 Institución Financiera	6
3.1.2 Servicios de las instituciones financieras	6
3.2 BREVE DESCRIPCION DE LOS INTERMEDIARIOS FINANCIEROS	8
3.2.1 Los Bancos Comerciales	8
3.2.2 Las Corporaciones de Ahorro y Vivienda (CAV)	8
3.2.3 Las Corporaciones Financieras	8
3.2.4 Las Compañías de Financiamiento Comercial	9
3.2.5 Las Compañías de Seguros y de Capitalización	9
3.2.6 Las Sociedades de Leasing	10
3.2.7 Los Almacenes Generales de Depósito	10
3.2.8 Las tarjetas de Crédito	10
3.3 FUENTES DE FINANCIACIÓN EN COLOMBIA	11
3.3.1 Los sobregiros	11
3.3.2 Los prestamos de cartera ordinaria	11

3.3.3 Los préstamos de compañías de financiamiento comercia	11
3.3.4 Los prestamos de corporaciones financieras	11
3.3.5 Los redescuentos de bonos de prenda	12
3.3.6 Los finactivos	12
3.3.7 Las aceptaciones bancarias	12
3.3.8 Las cartas de crédito	12
3.3.9 Las operaciones repos	12
3.3.10 Las tarjetas de crédito	13
3.3.11 Los créditos de fomento	13
3.4 MECANISMOS DE INVERSIÓN EN COLOMBIA	14
3.5 OTROS TERMINOS FINANCIEROS	17
3.5.1 UPAC	17
3.5.2 UVR	18
3.5.3 Inflación	18
3.5.4 Hipoteca	18
3.5.5 Bono	19
3.5.6 DTF	19
3.5.7 IPC	19
3.5.8 Pasivo	19
3.5.9 Riesgo	19
3.5.10 Riesgo de Tasa de Interés	19
3.5.11 Swaps	19
3.5.12 Indicador Financiero	20

3.5.13 Corporaciones de ahorro y vivienda	20
3.5.14 La unidad UPAC y el ahorro en UPAC	20
3.6 ASPECTOS NORMATIVOS	22
4. COMPORTAMIENTO HISTÓRICO DE LA CARTERA EN ENTIDADES FINANCIERAS	28
4.1 CARACTERISTICAS DEL SISTEMA FINANCIERO COLOMBIANO	28
4.2 EVOLUCION DEL SISTEMA FINANCIERO COLOMBIANO	29
4.3 EVOLUCION DEL SISTEMA UPAC EN COLOMBIA	31
4.3.1 Origen del Sistema UPAC	33
4.3.2 Situación Económica y Social de Colombia Durante 1999	34
5. OPERACIÓN CREDITICIA DE LAS ENTIDADES FINANCIERAS, COMO FACTOR INFLUYENTE EN EL COMPORTAMIENTO DE LA CARTERA	39
5.1 COMPORTAMIENTO DE LA CARTERA EN EL SECTOR FINANCIERO	39
5.2 OPERACIÓN CREDITICIA EN EL SECTOR FINANCIERO	42
5.2.1 Interpretación de los Estados Financieros	45
5.3 ENTORNO SOCIO ECONÓMICO	50
5.3.1 Crecimiento económico	51
5.4 IMPORTANCIA DEL ENTORNO EN LA EVALUACIÓN DEL RIESGO FINANCIERO	53
5.5 POLÍTICAS GUBERNAMENTALES PARA EL MANEJO DE CARTERA	54
5.6 OTROS FACTORES QUE INFLUYEN EN EL COMPORTAMIENTO DE LA CARTERA	55
5.6.1 Desempleo	55

5.6.2 Principales variables macroeconómicas	57
6. APLICACIÓN AL CASO DE ESTUDIO. BANCO CAJA SOCIAL	63
6.1 GENERALIDADES DEL BANCO CAJA SOCIAL	63
6.1.1 Propósitos del banco caja social en la organización de la fundación social	63
6.1.2 Propósitos específicos	63
6.2 VISIÓN	64
6.3 MERCADO OBJETIVO	64
6.4 ESTRATEGIAS PARA EL MANEJO DEL RIESGO CREDITICIO EN EL BANCO CAJA SOCIAL	64
6.4.1 Análisis de crédito	64
6.4.2 Calificación interna de clientes	65
6.4.3 Garantías y cobertura	66
6.4.4 Estudio de sectores	67
6.5 ESTRATEGIAS PARA EL MANEJO DE LOS PRODUCTOS CREDITICIOS EN EL BANCO CAJA SOCIAL	67
6.5.1 Análisis y de los productos de crédito	67
6.5.2 Conocimiento del cliente	68
6.5.3 Calidad de la cartera	69
7. CONCLUSIONES	71
BIBLIOGRAFÍA	72
ANEXOS	73

LISTA DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Análisis Económico y Financiero – 1.999	35
Tabla 2. Evolución de la corrección monetaria	37
Tabla 3. Daciones en Pago (fuente Fogafin)	39

LISTA DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Sistema financiero en Colombia	7
Figura 2. Cartera total	40

RESUMEN

Título: REPERCUSIÓN DE LA OPERACIÓN CREDITICIA DE LAS ENTIDADES FINANCIERAS EN LOS INDICADORES DE CARTERA PERIODO 1998-2003*.

Autores:

Maritza Janneth Caballero Duitama, Luís Alejandro Díaz Ordóñez, Sandra Milena Guzmán López**.

Palabras claves:

Institución Financiera, Sistema Financiero de Colombia, Indicadores Financieros, Factores de Riesgo.

Descripción:

Analizar los factores de riesgo que influyeron en el comportamiento de los indicadores financieros del sistema, en el período 1.998 a 2.003; con un consecuente cambio de los indicadores que tuvieron en cuenta algunas entidades financieras para la colocación de créditos, a partir de la crisis económica de 1.998 y el análisis de la estructura de los dos sistemas de financiamiento que surgen por efectos de la crisis financiera para los créditos hipotecarios.

Hacia finales de los 90, el país empezó a enfrentarse a una difícil situación afectada por la incertidumbre política, económica y social, traducido en la inestabilidad del mercado cambiario y de las tasa de interés generando incertidumbre en el sector empresarial, aumento en las tasas de desempleo, lo que se sumó a la muy difícil coyuntura que ha vivido el país en sus relaciones internacionales y en la intensa lucha contra el narcotráfico y contra la problemática social.

Hacia finales de la década de los noventa la economía colombiana registró un deteriorado desempeño, generado por las fuerzas del mercado, por las consecuencias que la recesión tuvo en los diferentes sectores de la economía del país y el desarrollo tecnológico que en forma constante revoluciona las relaciones entre los establecimientos de crédito y de servicios financieros con sus clientes.

Al analizar el comportamiento y la situación del sistema financiero entre 1.998 y 2.003; se consideró importante estudiar el comportamiento del crédito, siendo uno de los principales obstáculos para la reactivación económica el manejo y la escasez de recursos crediticios.

Es por esta razón que en el presente estudio, se pretenden analizar los factores que influyeron en el comportamiento de los indicadores financieros del sistema, especialmente los índices de cartera y los factores que tuvieron ingerencia sobre dicho comportamiento.

* Monografía de Grado.

** Facultad de Ingenierías Físico-Mecánicas, Escuela de Estudios Industriales y Empresariales. Especialización en Gerencia de Instituciones Financieras. Director: Ing. Olga Patricia Chacón Arias.

SUMMARY

TITLE: CREDIT OPERATION REPERCUSSION OF THE FINANCIAL ENTITIES IN THE PORTFOLIO INDICATORS PERIOD 1998 – 2003*

AUTHORS:

Maritza Janneth Caballero Duitama, Luis Alejandro Diaz Ordóñez, Sandra Milena Guzmán Lopez **

KEY WORDS:

Financial institution, financial system of Colombia, financial indicators, risk factors.

DESCRIPTION

Analyzing risk factors that influenced in the behavior of the financial indicators of the system, in the period 1998 to 2003; with a consistent change of the indicators that took in account some financial entities for giving credits form economic crisis of 1998 on and the analysis of the structure of both financial systems that arise because of effects of the financial crisis for mortgage credits.

In the end of the 90s, the country started to face a difficult situation affected by political, economic and social uncertainty, translated in instability of the exchange market and interest rate, generating uncertainty in the business sector, increasing in unemployment rates, what was added to the difficult juncture that the country has lived in its international relations and the intense fight against drug trafficking and the social issue.

In the end of the 90s, the Colombian economy registered a deteriorating work, generated because of the market forces, the consequences that recession had in different sectors in the economy of the country and the technological development that in a constant way revolutionizes the relations between credit and financial services entities and their clients.

Analyzing the behavior and the situation of the financial system between 1998 to 2003; it was considered important to study the behavior of the credit, being one of the main obstacles for economic reactivation, management and lack of credit sources.

For this reason, in the present study, it is pretended to analyze the factors that influenced in the behavior of financial indicators of the system, especially the portfolio rates and the factor that had influence on this behavior.

* Graduation Monograph

** Physical-mechanical Engineerings Faculty. Business and Industrial Studies School. Especialization of Financial Institutions Management. Director: Engineer Olga Patricia Chacón Arias.

INTRODUCCIÓN

Concientes en la importancia en el desarrollo de mercados locales y competitivos que promuevan el desarrollo sostenible de nuestra economía, es relevante para las entidades financieras la repercusión de los créditos de vivienda en los indicadores de gestión de cartera.

Tendiendo en cuenta las cifras actuales de crecimiento en el sector de la construcción y de la experiencia y lastre que han tenido que asumir como indicadores en pago, la posición del gobierno, las tasas de colocación y capacitación hacen que a través de este análisis se amplíen los criterios y aspectos fundamentales al momento de otorgar y restringir un crédito, se redefine al interior de las entidades que mecanismos o estrategias se deben adecuar teniendo en cuenta las variables macroeconómicas que tiene ingerencia directa en el mercado de bienes y servicios.

Es importante realizar una toma o registro histórico de la evolución crediticia, temas importantes como el sistema UPAC y el impacto en el comportamiento crediticio, al nuevo enfoque de la UVR y su incidencia en el comportamiento y evolución crediticio que hacen que las entidades financieras planeen de manera estratégica su enfoque en el portafolio de servicios o sean medidas en la toma de decisiones frente a estos cambios coyuntales políticos, económicos y financieros

1. JUSTIFICACIÓN

Desde finales de la década de los años 80, Colombia ha vivido una serie de reformas de estructurales que han modernizado la economía para tratar de adaptarla a los mercados mundiales, modificar el papel del Estado e incorporar la dimensión ambiental del desarrollo, es decir, el concepto de desarrollo sostenible. En este contexto, a principios de los 90 se adoptó el nuevo modelo de desarrollo que buscaba la modernización e internacionalización de la economía que se conoció en Colombia como "la apertura".

Durante los primeros años de la década de los 90 se observó un crecimiento moderado de la economía Colombiana, gracias a una reducción gradual de la inflación, un sector externo dinámico, un nivel constante de reservas internacionales, un sistema financiero sólido, avances en la infraestructura física, particularmente en telecomunicaciones, algunos avances en educación, en cobertura de salud y seguridad.

Sin embargo hacia finales de los 90, el país empezó a enfrentarse a una difícil situación afectada por la incertidumbre política, económica y social, traducido en la inestabilidad del mercado cambiario y de las tasa de interés generando incertidumbre en el sector empresarial, aumento en las tasas de desempleo, lo que se suma a la muy difícil coyuntura que ha vivido el país en sus relaciones internacionales y en la intensa lucha contra el narcotráfico y contra la problemática social.

Hacia finales de la década de los noventa la economía colombiana registró un deteriorado desempeño, generado por las fuerzas del mercado, por las consecuencias que la recesión tuvo en los diferentes sectores de la economía del país y el desarrollo tecnológico que en forma constante revoluciona las relaciones entre los establecimientos de crédito y de servicios financieros con sus clientes,

esto hizo que en el sistema financiero Colombiano se registraran grandes cambios estructurales durante los años 1998 y 1999 principalmente.

En 1999, la crisis económica que estaba afectando al país alcanzó al sector financiero, y fue en este año cuando los principales indicadores financieros sufrieron grave deterioro, siendo el principal afectado el índice de “cartera vencida” que hizo que los bienes recibidos en dación de pago aumentaran, obligando este hecho a que las entidades aprovisionarán las deudas afectando notablemente sus resultados y por tanto la capacidad patrimonial del sector.

El incremento del saldo de la cartera total del sistema financiero de Colombia se desaceleró a 20,1% en el 2001 frente a la misma fecha de 1996, a 39,94 billones de pesos según datos del Banco Central.

Al analizar el comportamiento y la situación del sistema financiero entre 1.998 y 2.003; es importante estudiar el comportamiento del crédito, siendo uno de los principales obstáculos para la reactivación económica el manejo y la escasez de recursos crediticios.

El pobre comportamiento de la cartera implicaba, una escasa actividad de intermediación lo que incidió sobre los resultados de los intermediarios financieros e impidió el normal desarrollo del aparato productivo.

Es por esta razón que en el presente estudio, se pretenden analizar los factores que influyeron en el comportamiento de los indicadores financieros del sistema, especialmente los índices de cartera y los factores que tuvieron ingerencia dicho comportamiento.

2. OBJETIVOS

- Analizar los factores de riesgo que han influido en el comportamiento de los indicadores financieros del sistema, en el período 1.998 a 2.003
- Analizar los factores de riesgo que se tienen en cuenta por algunas entidades financieras para la colocación de créditos, a partir de la crisis económica de 1.998
- Presentar los dos sistemas de financiamiento que surgen por efectos de la crisis económica para los créditos hipotecarios.

3. MARCO TEORICO

3.1 GENERALIDADES DEL SISTEMA FINANCIERO EN COLOMBIA

En los últimos tiempos, en Colombia tanto los intereses de colocación como los de captación de recursos financieros han variado- últimamente disminuyendo- pero se ha mantenido su diferencia que corresponde al margen de intermediación financiera. Este índice en Colombia es considerado alto comparado con otros similares de Latinoamérica y del mundo.

En un sistema económico, la intermediación financiera cumple con los siguientes objetivos:

- a.** La transferencia de recursos entre las unidades superhabitarias y deficitarias.
- b.** La homogeneización de los plazos.
- c.** La mayor eficiencia y los menores costos.
- d.** La diversificación del riesgo.
- e.** La posibilidad de ofrecimiento de otros servicios.

En Colombia los intermediarios financieros se pueden agrupar en tres categorías:

- a.** Los establecimientos de crédito: Son los bancos comerciales e hipotecarios, las corporaciones de ahorro y vivienda, que de acuerdo con la Ley 546 de 1.999 pasan a ser Bancos, las corporaciones financieras, las compañías de financiamiento comercial, las cajas de ahorro y las cooperativas de crédito. Ellos captan dinero de las unidades superhabitarias y lo colocan junto con su propio capital entre las unidades deficitarias para financiar sus actividades de inversión o de consumo.

b. Los inversionistas institucionales: Son las compañías de seguro de vida, las compañías de seguros generales, las sociedades de capitalización, las sociedades fiduciarias, las sociedades administradoras de pensiones y cesantías y las sociedades administradoras de inversión. Desempeñan importante papel en los mercados de capitales realizando inversiones con el ahorro de las comunidades.

c. Las sociedades de servicios financieros: Son las sociedades fiduciarias, las empresas de leasing y de factoring, los almacenes generales de depósito. La característica de sus servicios es que los recursos captados no provienen masiva ni habitualmente del público, sino de otros intermediarios financieros.

3.1.1 Institución Financiera. Es una empresa financiera que puede ejecutar uno de varios servicios financieros tales como la aceptación de depósitos, el ofrecimiento de valores, el manejo de fondos o la suscripción de valores.

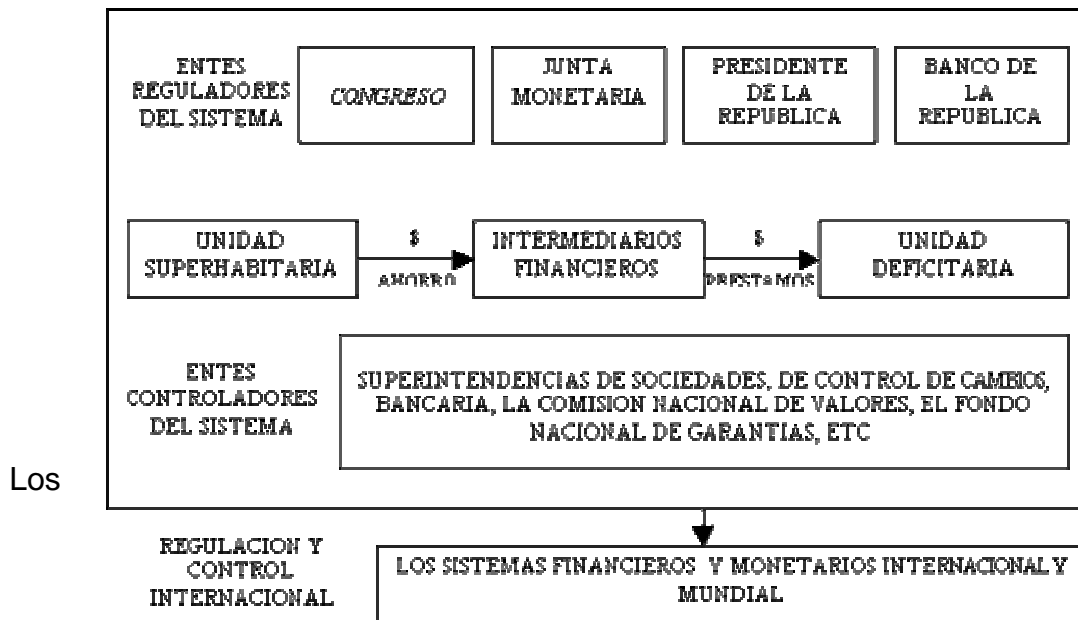
Las instituciones financieras incluyen bancos comerciales, asociaciones de ahorro y préstamo, compañías de inversión, compañías de seguros y fondos de pensión, que adquieren la mayor parte de sus fondos ofreciendo principalmente sus pasivos al público en forma de depósitos o emitiendo títulos financieros contra ellos mismos a los participantes del mercado e invirtiendo después esos fondos, que pueden ser préstamos y/o valores y a estas inversiones se les denomina inversiones directas.

3.1.2 Servicios de las instituciones financieras. Transformación de activos financieros que se adquieren por medio del mercado y su conversión a diferentes o más aceptados tipos de activos que llegan a ser sus pasivos.

1. Intercambio de activos financieros en beneficio de sus clientes.
2. Intercambio de activos financieros para sus propias cuentas.
3. Asistencia en la creación de activos financieros de sus clientes y la venta de sus activos financieros a otros participantes del mercado.

4. Proporcionar avisos de inversión a otros participantes del mercado.
5. Administración de cartera a otros participantes del mercado.

Figura 1. Sistema financiero en Colombia



entes reguladores del sistema tienen que ver con la adopción de medidas relacionadas con el encaje bancario, con las inversiones forzadas que deben hacerse para incentivar los distintos sectores de la economía, el manejo de los créditos de fomento, los índices de intermediación etc. Por su parte, los entes controladores del sistema cumplen con las funciones de darle transparencia a las operaciones que realizan los diferentes intermediarios financieros y de proteger al ahorrador que participa de las operaciones y es la parte vital del sistema.

3.2 BREVE DESCRIPCION DE LOS INTERMEDIARIOS FINANCIEROS

3.2.1 Los Bancos Comerciales. Constituyen la franja más importante del sector financiero. Normalmente tienen cuatro secciones: Comercio, Ahorro, Fiducia y Sección Internacional. Su principal función es captar recursos en el corto plazo para apalancar créditos de fomento redescontados.

3.2.2 Las Corporaciones de Ahorro y Vivienda (CAV). Captan recursos del público a través de depósitos ordinarios, cuentas de ahorro y certificados de ahorro a término y canalizan los recursos hacia el financiamiento del sector de la construcción. La captación del ahorro al público se hace bajo dos modalidades: en valor UVR y en pesos. En ambos casos se pagan los beneficios de acuerdo con el índice de inflación del país y del comportamiento del DTF que varía con las condiciones del mercado.- según Ley 546 de 1.999 estas corporaciones pasan a ser Bancos.

3.2.3 Las Corporaciones Financieras. Otorgan créditos de mediano plazo a empresas mineras, manufactureras y agropecuarias, participan en el capital social de las mismas y promueven la participación de terceros en ese capital. También abarcan los sectores eléctrico, turístico, transportados y de la construcción. Las Corporaciones Financieras deben constituirse como sociedades anónimas y pueden ser especializadas o no especializadas, privadas o mixtas. Las primeras se limitan a beneficiar al sector para el cual fueron creadas y en las no especializadas, se opera en beneficio que aquellos sectores que por disposiciones generales o especializadas pueden ser atendidos por ellas sin limitaciones de ninguna clase.

Las Corporaciones Financieras realizan operaciones pasivas o de captación de recursos como colocación en el mercado de CDT, emisión de bonos de garantía general. También realizan operaciones activas como inversiones de capital en las

empresas, colocación en el en el mercado de bonos de esas empresas ganando comisión y créditos ordinarios o de fomento.

3.2.4 Las Compañías de Financiamiento Comercial. Captan ahorro del público mediante la emisión de pagarés y utilizan los recursos captados para el financiamiento de actividades comerciales. Otorgan créditos a corto y a mediano plazo. No tienen acceso a las líneas del fomento. Las Compañías de Financiamiento Comercial están en un periodo de diversificación en distintas áreas: créditos de consumo, factoring, adquisición de vehículos, capital de trabajo, turismo, financiación de activos fijos etc. Las compañías de factoring se especializan en comprar deudas por cobrar o cartera y se encargan de cobrar asumiendo los riesgos de que el deudor no pague.

3.2.5 Las Compañías de Seguros y de Capitalización. Captan ahorro del público a través de la emisión de pólizas o de cédulas. En el caso de los seguros existen varias modalidades de riesgos y concesión de préstamos. Los principales riesgos son: seguro voluntario de automóviles, seguro de incendio, seguro de transportes, seguro de cumplimiento, seguros de vida etc.

En el caso de las de capitalización se ofrece a los compradores la participación en sorteos periódicos cuyos premios son halagadores y motivantes. Solo reconocen una tasa de interés técnico muy inferior a las tasas del mercado.

Las Sociedades Administradoras de Inversión, los Fondos Inversión, los Fondos Mutuos de Inversión y las Sociedades Fiduciarias.

En todos los casos son entidades especializadas en manejar recursos de terceros. Las sociedades administradoras trabajan los recursos en portafolios de títulos valores de largo plazo.

En los fondos de inversión, captan ahorro del público y realizan operaciones en la bolsa de valores. En los fondos mutuos, se maneja el ahorro del trabajador y el aporte de la empresa y se busca fundamentalmente el concepto de educación y de ahorro del empleado. Los recursos se manejan con propósitos de medio plazo. En las sociedades fiduciarias, se administran bienes de terceros a cambio de una retribución económica.

El término fideicomiso es la acción de poner en fiducia; El fideicomitente es el que encarga sus bienes y el fideicomisario es el que los administra. En Colombia, existen varias modalidades de fiducia: de administración, de inversión y de garantía. En el primero, se entrega y transfieren los bienes y el fideicomitente decide sobre su administración; en el segundo, se recibe dinero para adquirir títulos valores; en los de garantía, la entidad fiduciaria se compromete a garantizar obligaciones a cargo de su cliente.

3.2.6 Las Sociedades de Leasing. Son entidades especializadas en resolver las necesidades financieras de las empresas, ofreciendo alternativas para que puedan disponer de bienes y equipos necesarios para el desarrollo de sus actividades productivas con o sin opción de compra; leasing significa arrendamiento financiero. Normalmente, las sociedades de leasing alquilan a las empresas por un determinado periodo de tiempo, maquinaria o instalaciones que requieran y no estén en capacidad de comprar.

3.2.7 Los Almacenes Generales de Depósito. Tienen por objeto el depósito, la conservación y custodia, el manejo y distribución y la compra y venta por cuenta de sus clientes de mercancías y productos de procedencia nacional o extranjera. Expiden certificados de depósito y bonos de prenda, transferible por endoso, destinados a acreditar la propiedad y el depósito de las mercancías sobre los cuales se puede lograr financiamiento. Por la posibilidad de que los bancos inviertan en acciones de las almacenadoras, éstas se han convertido en sus filiales, así que su labor la realizan en colaboración con su banco matriz.

3.2.8 Las tarjetas de Crédito. Por considerarlas de gran importancia en el sistema financiero moderno, se traen a colación con un comentario especial.

El objetivo fundamental de las tarjetas es otorgar crédito inmediato a sus poseedores para la compra de bienes y servicios en establecimientos comerciales afiliados al sistema. El plazo de financiación es hasta de 360 días. En las tarjetas bancarias se difiere automáticamente sus pagos hasta por seis meses y en las comerciales, el usuario puede elegir el plazo teniendo en cuenta el valor de la transacción.

Colombia es el país latinoamericano donde el sistema electrónico ha tenido mayor acogida y se ha hecho más extensivo; se calcula en un millón seiscientos mil, los clientes de las tarjetas de crédito. Las tarjetas que predominan en el mercado son Diners, Credibanco, Credencial y BIC. Actualmente, en esa lucha para servir al cliente y con estrategias de mercadeo que apuntan hacia el posicionamiento de las tarjetas, se han conectado en el país una gran cantidad de cajeros automáticos en una verdadera lucha tecnológica entre las empresas; las tarjetas se han convertido en una nueva forma de moneda y la gente ya no carga dinero sino una colección de plásticos. Por otra parte, en el país existen seis grandes redes de cajeros automáticos: Servibanca, Redeban, Multicolor, Davivienda, Conavi y la red del Banco de Colombia.

3.3 FUENTES DE FINANCIACIÓN EN COLOMBIA

A continuación se presentan las principales categorías de créditos que se presentaron en el mercado financiero colombiano con el ánimo de proveer una importante información de las operaciones pasivas.

3.3.1 Los sobregiros. Son un financiamiento de corto plazo para cubrir descubiertos bancarios en un momento determinado. Son costosos y los bancos cobran altos índices de interés por los sobregiros; de todas maneras su acceso se hace a discreción de los gerentes de los bancos de acuerdo con el concepto de la reciprocidad bancaria.

3.3.2 Los préstamos de cartera ordinaria. Son de corto plazo; por lo general, se hacen a 90 días prorrogables a un año; los intereses promedios dependen del mercado; además se cobran los costos de comisiones y administración. Para otorgarlos el Banco exige como reciprocidad saldos promedios mínimos.

3.3.3 Los préstamos de compañías de financiamiento comercial. Se otorgan para financiar actividades comerciales, de consumo y de capital de trabajo; su costo es ligeramente superior a los de cartera ordinaria

3.3.4 Los préstamos de corporaciones financieras. Se otorgan para financiar actividades y necesidades de empresas mineras, manufactureras o agropecuarias

a mediano y largo plazo. Los intereses son equivalentes a los de cartera ordinaria pero también realizan operaciones de créditos de fomento a tasas subsidiadas.

3.3.5 Los redescuentos de bonos de prenda. Se otorgan en los Almacenes Generales de Depósito para el sector agroindustrial; cuando la mercancía es depositada, se da un certificado y un bono de prenda; éste permite un financiamiento para inventarios a cómodos intereses y plazos.

3.3.6 Los finactivos. Corresponden a una línea de crédito diseñada para financiar activos fijos y productivos. Tiene financiación flexible y de fácil acceso para el pequeño y mediano empresario colombiano dedicado al comercio, la industria o la agricultura.

3.3.7 Las aceptaciones bancarias. Son letras de cambio giradas con el objetivo de respaldar una operación comercial de compraventa de bienes muebles. El vendedor entrega la mercancía al comprador quien a su vez le entrega como pago la aceptación bancaria representada en la letra de cambio. El banco se compromete a pagar al vendedor de la mercancía el monto correspondiente al 100% del valor de la letra a cargo del comprador dentro de un plazo establecido. El vendedor tiene también la posibilidad de negociar la aceptación bancaria en el mercado bursátil antes de su vencimiento.

3.3.8 Las cartas de crédito. Son instrumentos mediante los cuales a petición y de conformidad con el cliente, un Banco se compromete directamente o a través de un banco corresponsal a pagar a un beneficiario una suma de dinero por concepto de la compra de bienes o servicios. Dicho pago se hará en la apertura del crédito de acuerdo con las condiciones entre las partes. El costo de la operación es fijado teniendo en cuenta las condiciones del mercado e incluye los servicios de supervisión y asesoría al cliente.

3.3.9 Las operaciones repos. Son formas de obtener liquidez temporal a través de la venta de títulos valores con pacto de volverlos a comprar; también puede presentarse la operación a la inversa, es decir, compra de títulos valores con pacto de venderlos de nuevo al banco. En cada caso, el reconocimiento por el servicio que presta al banco equivale a una tasa de interés del mercado.

3.3.10 Las tarjetas de crédito. Funcionan con la asignación de un cupo de crédito rotativo y sirven para financiar las compras de bienes y servicios en forma rápida y segura.

3.3.11 Los créditos de fomento. Se tramitan a través de Bancos o Corporaciones y operan a través del mecanismo de redescuento, con cargo a los fondos financieros respectivos. Se reciben recursos subsidiados que trabajan por debajo de las tasas del mercado.

Los créditos de fomento obedecen a una política utilizada para orientar el crédito hacia los distintos sectores de la economía; los bancos de fomento funcionan a través de un banco comercial mediante el mecanismo de redescuento.

• **Los principales Fondos Financieros son:**

a. El Fondo Financiero Agropecuario (FINAGRO): Atiende líneas de crédito destinadas a financiar actividades de la producción en sus distintas fases o el trabajo de comercialización de los sectores agrícola y pecuario del país.

b. El Fondo Financiero Industrial y Comercial (FFIC): Atiende líneas destinadas a atender necesidades de las empresas en el campo de capital de trabajo, activos fijos, asistencia técnica, producción y comercialización. Pueden acceder a ellas, las personas naturales o jurídicas clasificadas en el rango de pequeña y mediana empresa y que dedican sus actividades al sector minero y manufacturero. Las tasas de intereses de estas líneas de crédito con mas bajas que las de crédito ordinario, los plazos son amplios y existen periodos de gracia.

c. El Fondo Financiero de Inversiones Privadas (FFIP): Atiende las líneas de crédito a las empresas de mayor envergadura y financia inversiones que se consideren de especial conveniencia para el desarrollo del país. En estas líneas se benefician las industrias manufactureras, minera, hotelera (para el turismo internacional) y las empresas privadas dedicadas a la distribución del gas natural.

d. El Fondo de Capitalización Empresarial (FCE): Atiende líneas de créditos cuyo objetivo fundamental es promover la realización de proyectos de inversión en empresas de capital privado, a través de la financiación de la capitalización de

sociedades anónimas de los sectores manufactureros, agroindustrial, minero, de la construcción y del comercio.

e. El Fondo Nacional de Desarrollo FONADE: Financia estudios de factibilidad y preinversión de proyectos de inversión de los sectores público y privado.

f. La Financiera de Desarrollo territorial FINDETER: Es una sociedad anónima del orden nacional creado en 1989 y sus accionistas son la nación y los departamentos. Esta vinculada al Ministerio de Hacienda y Crédito Público. Para cumplir sus objetivos de financiar proyectos de desarrollo en infraestructura urbana (acueductos, alcantarillado, redes de energía, puentes, plazas de mercado, parques, vías, etc.). FINDETER dispone de recursos de ahorro nacional y del antiguo Fondo Financiero de Desarrollo Urbano y de empréstitos externos.

3.4 MECANISMOS DE INVERSIÓN EN COLOMBIA

Cuando se presentan excedentes de tesorería se hace imprescindible pensar en hacer una operación de inversión para evitar la ociosidad de los recursos financieros. En el momento de tomar la decisión de invertir, se deben tener en cuenta varios factores, entre los cuales se pueden anotar:

1. La rentabilidad de la inversión: Se refiere al rendimiento que en un período dado va a producir el activo financiero; este rendimiento puede presentarse por los intereses que se producen o por los descuentos que se reciben; cuando se ha de comparar diferentes tipos de inversiones es necesario colocarlas todas sobre la misma base de presentación.

2. La liquidez de la inversión: Se refiere al periodo de tiempo que transcurre desde el instante en que se hace la inversión y aquel en el cual se produce su retorno con los correspondientes réditos. Es importante distinguir dos tipos de liquidez: primaria y secundaria: La primaria es la obtenida en el emisor primario del activo financiero y puede ser a la vista o a un plazo estipulado. La secundaria es la obtenida en el mercado secundario, esto es, en todos los entes o personas

diferentes al emisor primario del activo; ellas pueden ser, las bolsas de valores, los intermediarios financieros o las personas naturales que se especializan en descontar títulos valores.

3. El riesgo de la inversión: Esta relacionado con la probabilidad de pérdida de la inversión o con la incertidumbre de su rendimiento. Se acepta que el riesgo es directamente proporcional a la rentabilidad de una inversión, es decir que entre menor sea el riesgo, mayor será la seguridad pero la rentabilidad esperada será menor y viceversa. De todas maneras hay aspectos fundamentales de inversiones que tienen que ver con la devaluación o con las valorizaciones que son factores que no se pueden predecir con certeza.

4. Los aspectos tributarios: Varían dependiendo de la inversión; se graban solamente las utilidades de la inversión pero el componente inflacionario es exento de impuestos.

5. El conocimiento que se tenga sobre el tema de la inversión: Es importante despejar las dudas sobre una inversión recogiendo de fuentes expertas la correspondiente información.

Haciendo a un lado las posibilidades de inversión en finca raíz, en negocios comerciales, en compra de equipos o en otro tipo de actividades que pueden significar importantes fórmulas con buenas rentabilidades, se pueden presentar las siguientes alternativas de inversión en títulos valores u otros activos financieros:

1. Cuentas de ahorro con liquidez primaria a la vista cuyos rendimientos son variables dependiendo de las condiciones del mercado; se ofrecen modalidades

de pago de intereses trimestrales sobre saldos promedios o diarios sobre el saldo del día. Actualmente, se pueden abrir en cualquier intermediario financiero.

2. Certificados de Depósito a Término CDT: Se pueden abrir en cualquier intermediario financiero. Su liquidez actual es a un mes, o a 3, 6, 9 o 12 meses; por lo general el rendimiento mensual es el DTF y se incrementa ligeramente en la medida en que aumenta el período contratado.

3. Certificados de Ahorro a término: Se expiden en cualquier intermediario financiero, con un plazo no menor a cinco días y los intereses se pagan libremente con el cliente. No se pueden negociar en el mercado secundario.

4. Títulos de la Tesorería General de la Nación TES: Se emiten a diferentes plazos, buscando recursos para el financiamiento del gasto y e la inversión del gobierno. Los clientes los adquieren con descuento que depende del plazo. En el descuento esta determinada la rentabilidad de esta inversión. Son redescontables en el mercado secundario.

5. Certificado Eléctrico Valorizable CEV: Se emite a 6, 9 y 12 meses. Su rentabilidad depende del descuento con el que se compra. Se puede negociar en las bolsas de valores en donde tienen un mercado secundario muy ágil.

6. Título Energético de Rentabilidad Creciente TER: Usualmente se emite a dos años, con cuatro cupones semestrales que reconocen intereses. Si el cupón se redime y no se cobra en su momento la rentabilidad crece.

7. Certificados de Cambio: Son expedidos por el Banco de la República a un plazo de un año, generalmente en dólares. Su rendimiento proviene del descuento con el cual se compran y de la devaluación del peso.

8. Aceptaciones bancarias y Bonos de prenda: Ya fueron planteadas atrás. Se pueden negociar una vez se hayan expedido en el mercado secundario con una rentabilidad aceptable.

9. Bonos: Son expedidos por las empresas para financiar sus programas o proyectos y son papeles comerciales que tienen su propia rentabilidad. La posesión de los bonos no crea la participación en la propiedad de las empresas, sin embargo, existen tipos de bonos que tienen la característica particular de ser “obligatoriamente convertibles en acciones”.

10. Acciones: Se emiten para financiar, capitalizar o repotenciar las empresas y con ellas se entra a participar de su propiedad y a tener derechos sobre sus actividades y utilidades.

3.5 OTROS TERMINOS FINANCIEROS

3.5.1 UPAC. Unidad de Poder Adquisitivo Constante: Unidad de cuenta que permite realizar operaciones de crédito hipotecario en el largo plazo a través de ajustes de su valor de acuerdo con la capacidad adquisitiva de la moneda legal. Aunque en su origen estaba relacionada con la inflación, en la actualidad su cálculo se realiza tomando el promedio de la tasa DTF de las últimas cuatro semanas. Es utilizada especialmente por las Corporaciones de Ahorro y Vivienda para expresar sus captaciones así como sus colocaciones destinadas a la

financiación de edificaciones. Su valor fue calculado por el Banco de la República para cada uno de los días del año.

3.5.2 UVR. Art. 3 ley 546 del 23 de Diciembre de 1999, La unidad de valor real UVR, es una unidad de cuenta que refleja el poder adquisitivo de la moneda, con base exclusivamente en la variación del índice de precios del consumidor certificada por el DANE, cuyo valor se calculara de conformidad con la metodología que establezca el Consejo de Política Económica y Social CONPES.

3.5.3 Inflación. Mide el crecimiento del nivel general de precios de la economía. La inflación es calculada mensualmente por el DANE sobre los precios de una canasta básica de bienes y servicios de consumo para familias de ingresos medios y bajos. Con base en esta se calcula un índice denominado Índice de Precios al Consumidor (IPC. La inflación corresponde a la variación periódica de ese índice.

3.5.4 Hipoteca. "Es una garantía de propiedad para asegurar el pago de una deuda. Con frecuencia, la propiedad se refiere a bienes raíces, el cual a menudo toma forma en una casa; la deuda es el préstamo otorgado al comprador de la casa por un prestamista. Por lo tanto, una hipoteca podría ser una garantía de una casa para asegurar el pago de un préstamo. Si el propietario de la casa (el deudor hipotecario) falla al pagar al prestamista (el acreedor hipotecario), este tiene derecho a ejecutar el préstamo y a embargar la propiedad para asegurar que su préstamo será pagado."

Los bienes que se pueden otorgar en garantía hipotecaria pueden ser bienes inmuebles de carácter familiar, comercial o agrícola no gravado con régimen de afectación a vivienda familiar, patrimonio de familia, por leyes de afectación agrícola, teniendo en cuenta las excepciones que la misma ley permite.

3.5.5 Bono. Título de deuda emitido por una tesorería.

3.5.6 DTF. Es un indicador que recoge el promedio ponderado semanal de la tasa de captación de los certificados de depósito a término (CDT's) a 90 días de los Bancos, Corporaciones Financieras, de Ahorro y Vivienda y Compañías de Financiamiento Comercial y es calculado por el Banco de la República; hay para 180 y 360 días.

3.5.7 IPC. Es el indicador de corrección monetaria calculada periódicamente por el DANE, el cual comprende la diversidad de precios principalmente los de la llamada canasta familiar.

3.5.8 Pasivo. Representa las obligaciones totales de la empresa, en el corto o el largo plazo, cuyos beneficiarios son por lo general personas o entidades diferentes a los dueños de la empresa. (Ocasionalmente existen pasivos con los socios o accionistas de la empresa. Encajan dentro de esta definición las obligaciones bancarias, las obligaciones con proveedores, las cuentas por pagar.

3.5.9 Riesgo. Es el grado de variabilidad o contingencia del retorno de una inversión. En términos generales se puede esperar que, a mayor riesgo, mayor rentabilidad de la inversión. Existen varias clases de riesgos: De mercado, solvencia, jurídico, de liquidez, de tasa de cambio y de tasa de Interés.

3.5.10 Riesgo de Tasa de Interés. Es la contingencia de que ante cambios inesperados en las tasas de interés, la entidad vea disminuido el valor de mercado de patrimonio.

3.5.11 Swaps. Son contratos privados entre dos entidades, para intercambiar flujos de caja en el futuro, de acuerdo con condiciones preestablecidas. Pueden ser considerados como contratos Forward.

3.5.12 Indicador Financiero. Son por su parte el resultado de una relación numérica entre dos o más cantidades del balance general y del estado de resultados, y no tienen por si mismos ningún significado, necesitan entonces compararse con estándares conocidos para determinar si indican situaciones favorables o desfavorables, estos estándares pueden ser razones o indicadores históricos de la misma empresa, presupuestados o promedio de la industria.

3.5.13 Corporaciones de ahorro y vivienda. "Estas son instituciones financieras eminentemente comprometidas con el desarrollo tanto del sector social del país como del sector financiero del mismo, toda vez que se hallan orientadas a impulsar la construcción de vivienda y la adquisición de la misma por los particulares".

Para poder desarrollar su acción, como su nombre lo indica, utilizan el ahorro publico, de modo que los dineros así captados se destinan hacia el sector de la vivienda, fundamentalmente.

Y junto con la institucionalización de las Corporaciones de Ahorro y Vivienda, se institucionalizó también en el país el sistema UPAC.

Tomando un modelo imperante en el Brasil, y mejorándolo, el gobierno Colombiano en el año 1972, que por entonces presidía el doctor Misael Pastrana Borrero, promovió entre el sector particular y en el sector semioficial (sociedades de economía mixta) la creación de instituciones financieras que incitaran y fomentaran el ahorro público, dotándolas para ello de un incentivo particularismo que nunca antes había existido en el país: el valor constante.

3.5.14 La unidad UPAC y el ahorro en UPAC. Es decir, se permitió que todas aquellas empresas que se constituyeran bajo una precisa normatividad (decreto 678 de 1972) pudieran captar recursos del publico, con la peculiaridad de que todo

dinero que recibieran en ahorro fuera convertido automáticamente a unidades de poder adquisitivo constante llamadas UPAC, unidades a las cuales se les dio un determinado valor, valor el cual diariamente se va reajustando de acuerdo a una tasa de corrección monetaria.

Según la ley 546 de 1999 del 23 de Diciembre Art. 5 las corporaciones de ahorro y vivienda cambiaron su naturaleza a bancos comerciales.

El modelo funcionó durante las décadas de los 70 y 80 cuando las CAV dominaban el mercado de los depósitos de ahorro y podrían prestar a 15 años los recursos que captaban en un corto plazo.

Además las deudas y las cuotas se comportaban de acuerdo con la inflación y las tasas de interés por encima de la corrección monetaria no sobrepasaban el 10% o 12%, pero el modelo del UPAC comenzó a tener problemas cuando las condiciones comenzaron a cambiar. Se agudizó la competencia por el ahorro del público, las CAV tuvieron que empezar a captar más caro y a prestar de acuerdo con la DTF y cuando se dispararon las tasas de interés que afectaron la DTF, se produjo un aumento desmesurado en los saldos y en las cuotas de las deudas de los propietarios de vivienda, hecho que sumado a la caída de los precios de la finca raíz, profundizó el problema.

La salida es simple en el papel, pero compleja en la práctica: hay que hacer calzar los plazos entre las tasas de las captaciones de recursos y las colocaciones de crédito; y eso podría lograrse al desintermediar el sistema es decir, promoviendo la participación del mercado de capitales y disminuyendo la captación por ventanilla.

El mecanismo para distinguir esa cartera es la titularización, mediante la cual se podría sacar el activo del balance de la entidad y colocarlo en el mercado como opciones a inversionistas institucionales, como fondos de pensiones, aseguradoras y fondos de inversión extranjera, entre otros.

De acuerdo a la nueva ley de vivienda los inversionistas entraron a financiar los créditos de vivienda, los depósitos hechos por los ahorradores ya no se utilizaron para estos propósitos, y de igual forma el indicador atado a la inflación no permitió la capitalización de intereses creando un desfase en los activos y pasivos de las Cavs. Analizándose entonces entre los indicadores de riesgo mas significativos como el índice sobre la estructura del balance, que examina la relación entre los activos productivos y los pasivos con costo, lo que significa que presentó una etapa crítica por los ingresos que generaron los activos de las entidades puesto que ya no alcanzaban para cubrir el pago de sus pasivos. Esto generó una presión altísima sobre los márgenes, que fueron en ese momento el único ingreso disponible para mantener estable el sistema.

3.6 ASPECTOS NORMATIVOS

Ministerio de Hacienda y Crédito Público

Decreto Número 2817 de 2000

(29 Dic. 2000)

Por medio del cual se establece en indicadores que permiten inferir deterioro financiero en los establecimientos de crédito sujetos al control y vigilancia de la Superintendencia Bancaria.

El Presidente de la República de Colombia

En ejercicio de sus facultades constitucionales y legales, en especial de las que le confieren en el numeral 25 del artículo 189 de la Constitución Política y el literal i. del artículo 48 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero.

Decreta:

Artículo Primero.- Los indicadores que se describen en este decreto son los que permiten inferir un deterioro efectivo o potencial en la situación financiera de los establecimientos de crédito sujetos al control y vigilancia de la Superintendencia Bancaria. Tal deterioro dará lugar a que se adopten los programas de recuperación previstos en el numeral 6. del artículo 113 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero.

Los programas de recuperación adoptados en los términos de este decreto, son de obligatorio cumplimiento para los establecimientos de crédito sujetos al control y vigilancia de la Superintendencia Bancaria.

Artículo Segundo: Los indicadores que permiten inferir la situación de deterioro financiero son:

Indicador de Solvencia:

Comportamiento de la relación de solvencia. Cuando un establecimiento de crédito presente, en tres meses consecutivos, defectos en la relación de solvencia, la cual se define en los términos del Decreto 673 de 1994, tal institución financiera deberá ejecutar un programa de recuperación, de acuerdo con los términos indicados en este decreto. Sin embargo, la Superintendencia Bancaria podrá ordenar la iniciación del procedimiento previsto en el artículo quinto y, en consecuencia será obligatoria la ejecución del programa de recuperación, si el defecto se presenta en dos meses consecutivos.

Indicador de liquidez:

Incumplimiento del requerimiento legal del encaje. Cuando en dos oportunidades consecutivas, o en tres oportunidades dentro un plazo de tres meses un establecimiento de crédito presente defectos en los promedios diarios en la posición bisemanal de encaje que está obligado a mantener, según las

disposiciones dictadas por la Junta Directiva del Banco de la República, tal establecimiento de crédito deberá ejecutar un programa de recuperación de acuerdo con los términos indicados en este decreto.

Indicador de gestión:

Calificación de Gestión. Para los exclusivos fines de este decreto la calificación de la gestión desarrollada por un establecimiento de crédito se efectuará a partir de la identificación de prácticas de gestión que pongan en peligro su situación de solvencia o liquidez. La Superintendencia Bancaria, en uso de las facultades de supervisión, prevención y sanción que le otorga el Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, especialmente los numerales 4 y 5 del artículo 326, identificará las prácticas ilegales, no autorizadas o inseguras que darán lugar a que la respectiva entidad deba ejecutar un programa de recuperación, de acuerdo con los términos indicados en este decreto.

Artículo Tercero.- Para los efectos de este decreto se define como programa de recuperación la medida adoptada por la Superintendencia bancaria encaminada a evitar que el respectivo establecimiento de crédito incurra en causal de toma de posesión o para subsanarla.

Tal medida puede consistir, además de las previstas en el artículo 113 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, en:

- a. Capitalizaciones;
- b. Reducciones forzosas de capital a una cifra no inferior al valor del patrimonio neto;
- c. Colocación obligatoria de acciones sin sujeción al derecho de preferencia;
- d. Venta forzosa, cesión o cualquier otra enajenación de activos, sean productivos o improductivos
- e. Castigo de cartera;

- f. Constitución de provisiones
- g. Prohibición de distribuir utilidades;
- h. Creación de mecanismos temporales de administración con o sin personería jurídica;
- i. Adopción de programas concretos para mejorar la recuperación de activos;
- j. Recomposición de pasivos;
- k. Redimensionamiento de la actividad crediticia, o de la estructura operativa o administrativa;
- l. Remoción de administradores, y en general, cualquier otra medida orientada a producir cambios institucionales para prevenir futuros deterioros financieros y mejorar la eficiencia y eficacia de la gestión del respectivo establecimiento de crédito.

Artículo Cuarto.- En caso de que, bajo fundadas razones, la Superintendencia Bancaria prevea que en algún establecimiento de crédito se pueda llegar a presentar cualquiera de los eventos descritos en los numerales 2.1 o 2.2 del artículo segundo de este decreto, podrá ordenar la iniciación del procedimiento previsto en el artículo quinto y, en consecuencia, será obligatoria la ejecución de un programa de recuperación con arreglo a lo establecido en el presente decreto.

Artículo Quinto.- Una vez la Superintendencia Bancaria establezca la existencia de cualquiera de los eventos descritos en el artículo segundo o se den los supuestos previsto en el artículo cuarto de este decreto, se deberá seguir el siguiente procedimiento encaminado a la adopción del programa de recuperación:

1. La Superintendencia Bancaria informará por escrito la iniciación del procedimiento por encontrarse al respectivo establecimiento de crédito dentro de uno cualquiera de los eventos, descritos en el artículo segundo o dentro de los supuestos previstos en el artículo cuarto de este decreto.

2. El establecimiento de crédito, dentro de los diez días siguientes a la fecha de la notificación prevista en el numeral anterior, deberá presentar una propuesta de programa de recuperación. Tal propuesta deberá estar dirigida a subsanar de manera eficaz las causas que dan origen al deterioro financiero inferido a partir de la existencia de los eventos descritos en el artículo segundo de este decreto, o de los supuesto previstos en el artículo cuarto y deberá consistir o en varias de las medidas indicadas en el artículo tercero.
3. La Superintendencia Bancaria, dentro del término de cinco días, contados a partir de la fecha en que le sea presentada la propuesta de programa de recuperación, la aprobará, la rechazará por considerarla no viable, o le formulará las observaciones o correcciones que estime pertinentes. En caso de aprobación, dentro del mismo plazo, la Superintendencia Bancaria adoptará formalmente el programa de recuperación que el establecimiento de crédito debe ejecutar.
4. En caso de que la propuesta de programa de recuperación sea rechazada o se le haya formulado observaciones o correcciones, el establecimiento de crédito, dentro de los cinco días siguientes a la fecha en que le sea informada la situación prevista en el numeral anterior, deberá presentar una nueva propuesta en la cual se hayan atendido de manera completa y suficiente las observaciones formuladas por la Superintendencia Bancaria.
5. La Superintendencia Bancaria, dentro de los cinco días siguientes a la presentación de la nueva propuesta de programa de recuperación, lo aprobará o rechazará de manera definitiva.
6. En caso de rechazo la Superintendencia Bancaria, dentro del plazo indicado en el numeral anterior adoptará el programa de recuperación que el establecimiento de crédito debe ejecutar, el cual comprenderá una o varias de las medidas previstas en el artículo tercero de este decreto.
7. Si la Superintendencia Bancaria encuentra adecuada la nueva propuesta de programa planteada por el respectivo establecimiento de crédito, adoptará

formalmente el programa de recuperación dentro del mismo plazo previsto en el numeral 5 de este artículo.

Parágrafo: Si el establecimiento de crédito detecta que se encuentra dentro de uno cualquiera de los eventos descritos en los numerales 2.1 y 2.2 del artículo segundo, deberá informar inmediatamente de tal situación a la Superintendencia Bancaria para que se inicie el procedimiento establecido en esta artículo. La omisión de este deber configurará automáticamente el evento descrito en el numeral 2.3 del artículo segundo y, en consecuencia, será obligatoria la ejecución de un programa de recuperación con arreglo a lo establecido en el presente decreto. Esto, sin perjuicio de las demás medidas que pueda tomar la Superintendencia Bancaria por tal omisión de acuerdo con lo previsto en el artículo octavo.

Artículo Sexto.- Los programas de recuperación previstos en este decreto tendrán el plazo para su ejecución que en cada caso en particular determine la Superintendencia Bancaria. Tal plazo no podrá ser superior a ciento cincuenta días prorrogables a juicio de la Superintendencia Bancaria por una sola vez.

Artículo Séptimo.- El incumplimiento del programa de recuperación podrá dar lugar a la aplicación del literal (d) del numeral 1 del artículo 114 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero.

Artículo Octavo.- La adopción de los programas de recuperación que deban ejecutar los establecimientos de crédito, así como las funciones que se establecen en este decreto a la Superintendencia Bancaria, se deben entender sin perjuicio ni menoscabo de las funciones o atribuciones que la ley u otros reglamentos le otorgan a tal Superintendencia para el cumplimiento de sus funciones.

Artículo Noveno.- Este decreto rige a partir del primero de julio de 2001.

Publíquese y cúmplase

Dado en Bogotá D.C. a los 29 Dic. 2000

Ministro de Hacienda y Crédito Público

Juan Manuel Santos

4. COMPORTAMIENTO HISTÓRICO DE LA CARTERA EN ENTIDADES FINANCIERAS

4.1 CARACTERÍSTICAS DEL SISTEMA FINANCIERO COLOMBIANO

Es importante mencionar que el sector financiero colombiano cuenta con características particulares que atentan contra la eficiencia del sistema; entre ellas puede anotarse: la falta de competencia dentro del sector, la gran concentración de poder y los altos costos de los servicios de intermediación.

Algunos datos que pueden demostrar esta aseveración pueden ser:

- a.** Veinticuatro (24) bancos comerciales tenían el 65% del mercado financiero institucional; el 40% restante está concentrado en más de 150 entidades restantes.

- b.** Cuatro (4) de los bancos comerciales poseían el 49% de los activos del sistema y el 44% del patrimonio total del sector bancario.

- c.** Las Corporaciones de Ahorro y Vivienda, dominaban el 23% del mercado financiero institucional.

- d.** El sector público domina el 58% de los activos del sistema bancario.

Por otra parte, haciendo un análisis del sistema financiero colombiano en el panorama de América Latina, es bueno precisar que no se trata de un sector grande, sino que realmente es débil comparado con países de similar desarrollo.

En efecto, el total de activos del sistema financiero colombiano representa la cuarta parte del Banco de Brasil, primer banco de América Latina. El Banco de Bogotá ocupaba la posición 45 entre los bancos de América Latina clasificados por el nivel de activos.

Con las reformas financieras de 1990, en buena parte se pretendió mejorar la eficiencia del sistema, rompiendo el oligopolio financiero y permitiendo la participación en nuestro país de la banca internacional.

4.2 EVOLUCION DEL SISTEMA FINANCIERO COLOMBIANO

A pesar de que a finales del siglo XIX se dieron algunas expresiones de organización con la creación de algunos bancos, el origen moderno del sistema financiero de nuestro país se remonta a la misión Kemmerer de 1.919-1.922 y a la ley 45 de 1923 derivada de las recomendaciones de esa misión. Se empezó por definir un sistema financiero especializado en concordancia entre la procedencia de los recursos y la aplicación de los mismos; actualmente continúa prevaleciendo el esquema de la banca especializada.

Los primeros pasos que se dieron en la conformación y organización del sector financiero fueron la creación del Banco Central, posteriormente llamado Banco de la República, la definición de la Junta Monetaria y la especificación de sus funciones; Merece también destacarse que se adoptaron medidas tendientes a la adjudicación de créditos a máximo plazo de un año, esta medida constituía un aspecto negativo para el desarrollo del país.

Posteriormente, se fueron presentando la creación de otros bancos, pero solo hasta 1957 las necesidades de industrialización del país permitieron la ampliación de la cobertura bancaria; además, utilizando un modelo mexicano se crearon las

Corporaciones Financieras con perfiles crediticios de mediano y largo plazo para implementar el desarrollo de los distintos sectores de la economía.

En 1972, trayendo un modelo brasileño se incorporaron al sistema financiero las Corporaciones de Ahorro y Vivienda con el objetivo de desarrollar el sector de la construcción y mejorar el nivel de empleo; simultáneamente se adoptó el UPAC como alternativa de financiación de vivienda.

En 1979, con un modelo importado de España, entraron al mercado financiero las Compañías de Financiamiento Comercial para desarrollar sectores como el comercio, la cooperación, la salud, el transporte etc.

La Ley 45 de 1.990 contentiva de la Reforma Financiera llevó a cabo un proceso fundamental de desregularización del sistema financiero que dió un vuelco radical al modelo de banca especializada que existía en el país. Con este viraje, los cuatro tipos de establecimientos de crédito atrás mencionados han quedado facultados para realizar todo tipo de operaciones activas y pasivas a cualquier plazo, en cualquier moneda y en todos los sectores de la economía. La excepción la constituyen aquellas actividades que la ley ha reservado para algunos de los establecimientos de crédito.

En este sentido, las cuentas corrientes son un privilegio de los bancos; por ejemplo, las inversiones en el sector real sin límites patrimoniales les está reservado a las corporaciones financieras; las operaciones en UVR eran exclusivas de las CAV y el leasing solo podían desarrollarlo las CFC. En esta forma, actualmente se observa un sistema financiero más competitivo y flexible que mantiene especializadas algunas actividades por razones de conveniencia pública.

4.3 EVOLUCION DEL SISTEMA UPAC EN COLOMBIA

Los cambios que se han ido generando en el mundo y en especial en el caso que nos atañe Colombia que en razón de sus fluctuantes evoluciones a nivel económico, político, social, tributario llegó a un punto de crisis en torno a los sistemas de financiación creando una cultura de no pago, lo que nos involucra como agentes pasivos y activos del mismo a realizar un estudio de su nueva estructura y viabilidad de la misma en su aplicación en la sociedad colombiana.

Desde los años 60 ha habido un aumento de innovaciones financieras significativas, los observadores de los mercados financieros han categorizado estas innovaciones de diferentes formas:

- Instrumentos para ampliación de mercado que aumentan la liquidez de los mercados y la disponibilidad de fondos atrayendo nuevos inversionistas y proporcionando nuevas oportunidades a los prestatarios.

- Instrumentos para el manejo de riesgo, que reubican los riesgos financieros hacia aquellos que les son menos desagradables o que ya se han presentado y por lo tanto se tiene más capacidad de manejarlos.

- Instrumentos y procesos de arbitraje, que permiten a los inversionistas y prestatarios aprovechar las diferencias en costos y retornos entre mercados, y que reflejan diferencias en la percepción de riesgos así como de información, grabación y reglamentación.

Hay quienes creen que el mayor ímpetu para las innovaciones financieras ha sido el esfuerzo para burlar las reglamentaciones y encontrar huecos en las reglas impositivas.

En el otro extremo, algunos sostienen que la esencia de las innovaciones es la introducción de instrumentos financieros que son más eficientes para la redistribución de los riesgos entre los participantes y el mercado.

Sin embargo, si reconsiderando la causa de las innovaciones financieras encontramos:

1. Volatilidad aumentada de las tasas de interés, inflación, precios de acciones y tasas de cambio.
2. Mayor sofisticación y entrenamiento educativo entre los participantes del mercado.
3. Competencia intermediario financiero.
4. Cambio patrones globales de riqueza financiera.

Con la volatilidad aumentada de las tasas de interés viene la necesidad de determinados participantes del mercado de protegerse contra consecuencias desfavorables, esto significa que se necesitan nuevas o más eficientes formas para compartir el riesgo en el mercado financiero.

Vivimos en una época marcada por un ritmo acelerado poco usual de innovaciones financieras; estas innovaciones reflejan y responden a dos eventos históricamente significativos del mundo actual: La llegada de las comunicaciones sofisticadas, tecnología de computación, y la globalización de los negocios, en especial de las finanzas.

Es así como en Colombia se presentaron cambios fundamentales en la economía creando una incertidumbre en el manejo de la política económica, en la inversión privada y extranjera y en nuevos proyectos de financiación siendo uno de los mas importantes, las nuevas políticas de financiación hipotecaria a largo plazo, teniendo como nuevo escenario que ya no existen noventa sistemas de pago

creados en el afán del crecimiento de expansión inmobiliaria (1993 – 1997), sino cuatro sistemas aceptados por la Corte Constitucional, que obligaron a las entidades financieras a buscar mecanismos de financiamiento que les permitiera mantenerse mientras encontraban el punto de equilibrio entre sus captaciones, colocaciones, y sus pasivos, al efectuarse el cambio de una tasa de interés, corrección monetaria, Upac a UVR, dejando de paso y en el olvido la llamada capitalización de intereses.

4.3.1 Origen del Sistema UPAC. En el gobierno del Ex-presidente Misael Pastrana, una de las cuatro estrategias del plan de Desarrollo fue el impulso a la construcción, principalmente de vivienda. Para estimular la generación de ahorro y financiar la estrategia se diseñó en 1972 la unidad de poder adquisitivo (UPAC) que como su nombre lo indica conservaba la capacidad adquisitiva del peso (bien sea como ahorro y como deuda); por lo tanto debía moverse a la misma velocidad de la inflación.

Para administrar la UPAC se crearon las Corporaciones de Ahorro y Vivienda (CAV; estas captaban pesos, los transformaban en UPAC y le agregaban unos puntos de interés (Remuneración para el ahorrador); los créditos para comprar vivienda los otorgaban en UPAC mas unos puntos de interés (costo para el deudor.

La UPAC valía 100 pesos cuando nació como un novedoso sistema de financiación de vivienda y llegó a alcanzar un valor de \$ 14.905,78 pesos (Marzo 14 de 1999); diariamente su valor subía de acuerdo con el aumento de la inflación pasada, a esto se le bautizó como corrección monetaria.

Odiado por muchos, apreciados por otros pero incomprendido por casi todos, el UPAC como popularmente se le conoce a este sistema de financiación rápidamente se aclimató en la sociedad colombiana.

La construcción comenzó a vivir una de sus mejores épocas; a pesar de los ataques y las agudas críticas al UPAC, más de un millón de familias lograron hacerse a la propiedad de una vivienda. Se ha movilizó cientos de miles de millones de pesos en ahorro, se han creado miles de puestos de trabajo; los cambios introducidos a la forma de calcular la corrección monetaria fueron alejando al UPAC de la inflación. Las CAV perdieron el monopolio que tenían de remunerar los recursos disponibles en cualquier momento (liquidez inmediata); el sistema fue abierto a la competencia.

La corrección monetaria se hizo dependiente de las tasas de interés del mercado y, cuando estas subieron aceleradamente (1997-1998), los ahorradores en UPAC gozaron de grandes rendimientos, pero comenzó el más duro calvario para las familias endeudadas.

Esta situación se produce por la capitalización de intereses que el sistema permitía distribuir de manera equitativa, en las cuotas que debían pagar los deudores de un crédito de vivienda.

La capitalización permitía que el deudor dejara de pagar una parte de esos intereses a cambio de que estos se le sumaran a la deuda original

4.3.2 Situación Económica y Social de Colombia Durante 1999. La desaceleración de la economía en los últimos años reflejada en un desempleo creciente, los problemas de los principales compradores de los productos colombianos y los ataques contra el peso, a los que el Banco de la República respondió elevando las tasas de interés, construyeron la avenida por donde entró la crisis al sistema UPAC.

Con el fin de evitar una crisis financiera, el gobierno decretó la Emergencia Económica; dicha medida buscaba mejorar la situación del sistema financiero en

ese período donde las altas tasas de interés, la alta morosidad en la cartera de los deudores hipotecarios y el aumento de los activos no productivos en las entidades financieras habían establecido una situación de crisis tanto para los clientes como para las entidades.

El gobierno decretó la emergencia económica en Noviembre de 1998, para solucionar la situación de los ahorradores y deudores de las entidades financieras estableció medidas de captación y financiación; estas medidas de captación (Contribución del 2 por mil) buscaban obtener lo necesario para financiar a través de FOGAFIN los créditos establecidos como medidas de financiación, las cuales buscaron reestablecer el equilibrio económico y disminuir la morosidad de la cartera de los deudores hipotecarios del sector financiero.

Esta medida no otorgó los resultados esperados por el sistema financiero lo que originó el estudio de medidas adicionales entre las cuales se rumoraba la desaparición del UPAC.

En 1999, tocó fondo y se produjo la temida crisis económica y financiera.

Tabla 1. Análisis Económico y Financiero – 1.999

Lo Bueno	Lo Malo
Reducción de la Inflación	La recesión
Recuperación del Tipo de Cambio	El desempleo récord
Equilibrio en la balanza de pagos	La incertidumbre Jurídica
Reducción del contrabando	EL déficit fiscal
Boom Petrolero	La crisis cafetera
Disminución de las tasas de interés	Desplome de la inversión
El Trabajo legislativo	La banda cambiaria
Lucha por la Paz	

" En el caso concreto de Colombia, uno de los programas para reactivar, la economía es (o era) la construcción de vivienda con o sin subsidio de demanda"
(1.) PAUL KRUGMAN (Vanguardia Liberal Noviembre 28 de 1999

Lamentablemente la Corte Constitucional con dos sentencias paralizó la reactivación económica y desencadenó un mayor desempleo, alegando razones de tipo procedimental; no pudo reglamentarse el crédito sino por ley estatutaria aprobada por mayoría especial en el Congreso.

En un país en guerra, la inversión privada externa e interna no suele ser muy alta y menos con la recesión o contracción de la demanda.

Si no es así habrá que elevar el recaudo con mas lucha contra la evasión y el contrabando y reducción del gasto de funcionamiento para elevar la inversión. Mas atención a la reactivación de la demanda, pues el problema no es oferta insuficiente sino de pocas ventas de bienes y servicios por insuficiente demanda.

Dentro de la evolución del problema se determinó que el UPAC dependerá del IPC y no del la DTF; puesto que se declaró inexecutable el Art. 16 de la ley 31 de 1992, la cual establecía que la Junta Directiva del Banco de la República debía establecer el valor de la Unidad de poder adquisitivo Upac, reflejando los movimientos de la tasa de interés, concluyéndose que este mecanismo es contrario a la concepción del estado social de derecho, a una vida digna, y al principio de equidad, y con la democratización del crédito, puesto que una cosa es la actualización del poder adquisitivo de la moneda y otra el precio que se paga por la utilización, el cual lo determina la tasa de interés.

De igual forma el Consejo de Estado consideró que la Resolución 18, Artículo 1º de 1995 expedida por la Junta Directiva del Banco de la República era

inexequible, por cuanto se vulneraba el Artículo 134 del Decreto 663 de 1993, donde el UPAC se encontraba ligado al IPC.

Estas medidas se tomaron por efecto de la capitalización de intereses que se venían presentando en los créditos de vivienda; situación que se presentó por la inclusión de la variación de tasa de interés dentro de la determinación de la UPAC, distorsionándose el justo manejo de las obligaciones financieras, realmente este problema salió a la luz en medio de la recesión de la economía colombiana.

Desde su creación el sistema UPAC contemplaba el esquema de la capitalización pero el aumento exagerado de las tasas de interés en 1998 hizo que el sistema entrara en crisis. La razón: buena parte de los usuarios no dispone de los suficientes recursos para estar al día en el pago de crédito de vivienda.

A esto se sumó el hecho de que las entidades financieras comenzaron a ofrecer sistemas de amortización aparentemente cómodas para el bolsillo de los deudores, pero resultaron explosivos.

Fue el caso de las cuotas supermínimas que aparecieron en el mercado. Si bien en el corto plazo resultaban cómodas para su pago inmediato, el saldo del crédito crecía de manera acelerada porque la capitalización de intereses era cada día más alta. Con la cuota supermínima no se pagaban siquiera intereses y la diferencia se abonaba a capital, por lo que la deuda se volvía impagable.

Tabla 2. Evolución de la corrección monetaria.

Julio 17 de 1972	Promedio IPC del Trimestre inmediatamente anterior.
Mayo 24 de 1973	Promedio IPC correspondiente a los 12 meses anteriores.
Febrero 20 de 1974	Promedio IPC de los 24 meses anteriores.
Agosto 12 de 1974	Promedio IPC de los 24 meses anteriores con límite del aumento de su valor el 20% mensual.

Agosto 21 de 1975	Promedio IPC de los 24 meses anteriores con límite al aumento de su valor del 19 %.
Enero 15 de 1976	IPC anual correspondiente a los 12 meses anteriores con límite al aumento de su valor del 18% anual.
Marzo 27 de 1979	IPC anual, correspondiente a los 12 meses inmediatamente anteriores.
Septiembre 17 de 1980	IPC anual, correspondiente a los 12 meses anteriores con límite al aumento de su valor del 23 % anual.
Octubre 11 de 1982	IPC anual, correspondiente a los 12 meses anteriores con límite al aumento de su valor del 23 % anual.
Mayo 16 de 1984	IPC empl. Y obre. 12 meses anteriores + .015 (IPC- Tasa CDT bancos y CF)
Enero 24 de 1986	Limita el aumento de su valor al 21% anual, aunque sigue el cálculo anterior.
Julio 07 de 1988	40 % del IPC anual, correspondiente a los 12 meses anteriores, mas 35 % del promedio de la DTF correspondiente al mes anterior, con limite al aumento de su valor del 24 % anual.
Mayo 29 de 1990	45% IPC anual, correspondiente a los 12 meses anteriores mas 35% del promedio de la DTF al mes anterior, se eliminó el tope máximo.
Abril 21 de 1992	20 % IPC anual, correspondiente a los 12 meses anteriores mas 50 % del promedio de la DTF correspondiente a las 8 semanas anteriores a la fecha de calculo.
Marzo 15 de 1993	90% del costo promedio ponderado de las captaciones en cuentas de ahorro de valor constante y CDT del mes calendario anterior al cálculo.
Abril 15 de 1993	90% del costo promedio ponderado de las captaciones en cuentas de ahorro de valor constante y CDT del mes calendario anterior al cálculo o una tasa efectiva anual del 19%. Se tomara la que resulte mayor.
Septiembre 09 de 1994	74 % del promedio móvil de la DTF de las 12 semanas anteriores a la fecha del cálculo.
Junio 30 de 1995	74 % del promedio móvil de la DTF de las 12 semanas anteriores a la fecha de cálculo.
Marzo 5 de 1999	74% del promedio de la DTF efectiva de las 4 semanas del mes anterior a aquel cuyo valor se calcula. La tasa DTF de las semanas de cálculo tendrá la siguiente ponderación: Última semana 40 %, las tres semanas anteriores a esta ponderaran un 30 %, 20% y 10% respectivamente.

5. OPERACIÓN CREDITICIA DE LAS ENTIDADES FINANCIERAS, COMO FACTOR INFLUYENTE EN EL COMPORTAMIENTO DE LA CARTERA

5.1 COMPORTAMIENTO DE LA CARTERA EN EL SECTOR FINANCIERO

En 1999 la crisis del sector financiero se sintió con toda intensidad, los principales indicadores registraron un notable deterioro: la cartera vencida se aceleró, los bienes recibidos en dación de pago aumentaron y las entidades se vieron en la obligación de provisionar la deuda vencida, lo que se tradujo en grandes pérdidas, con el consecuente aumento en la vulnerabilidad del sector al reducirse su capacidad patrimonial.

Tabla 3. Daciones en Pago (fuente Fogafin).

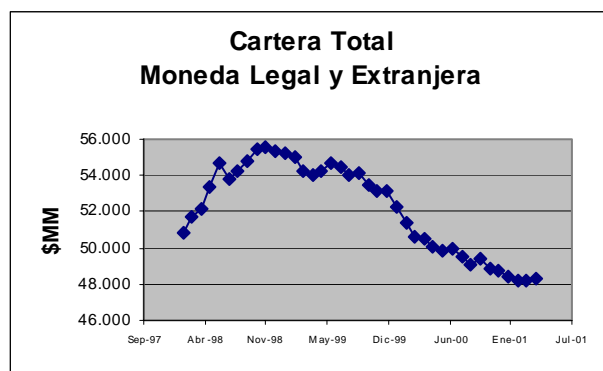
Mes	No. De Solicitudes Recibidas
Noviembre de 1998	112
Diciembre de 1998	183
Enero de 1999	248
Febrero de 1999	332
Marzo de 1999	448
Abril de 1999	652
Mayo de 1999	834
Junio de 1999	740
Julio de 1999	575
Agosto de 1999	302
Total	4.426

En el año 2000 se mantuvo la desaceleración en el sector financiero y en esta dirección los servicios de intermediación se redujeron $-7,1\%$ en el primer trimestre, $-4,6\%$ en el segundo y $-1,6\%$ en el tercero, completando de esta forma 12 trimestres consecutivos con reducciones en esta actividad.

Al analizar la evolución del sistema financiero es importante detenernos en el comportamiento del crédito; uno de los principales obstáculos para la reactivación económica fue la escasez de recursos crediticios. La baja dinámica de la cartera implicaba, de un lado, una escasa actividad de intermediación lo que incidió sobre los resultados de los intermediarios financieros y, de otro modo, impidió el normal desarrollo del aparato productivo.

Desde principios de 1998, el crecimiento anual del crédito, canalizado a través del sistema financiero, registró una clara tendencia decreciente. Mientras, a principios de 1998, la cartera crecía a tasas de 30% , al finalizar ese año el crecimiento era de sólo $11,8\%$. En 1999, este apretón crediticio se agravó y es así como en ese año el crecimiento de la cartera se frenó al observarse un aumento de sólo $0,4\%$ y para 2000 la tendencia era decreciente, con una caída anual superior a -8% . Una señal de alerta importante está definida por los resultados de la Encuesta de Opinión Industrial Conjunta, en la cual el problema de falta de crédito adquirió importancia y llegó a ocupar el tercer lugar en la problemática industrial, luego de los problemas de demanda e inseguridad.

Figura 2. Cartera total



Respecto a los demás indicadores del sector, si bien persistieron algunas dificultades, se observó una mejoría con respecto a la situación analizada en años anteriores. Es así como la calidad de la cartera mejoró y aumentó la cobertura de las mismas. La relación cartera vencida sobre cartera total se redujo de 15% en noviembre de 1999, a 11,5% en el mismo mes de 2000; el cubrimiento de la cartera aumentó de 32,7%, a 41,4% en los mismos períodos y las pérdidas en lo corrido del año hasta Octubre (\$1,2 billones) se redujeron levemente con relación a 1999 (hasta octubre las pérdidas eran de \$1,5 billones).

Se tiene, entonces, que la situación de las entidades financieras continuó siendo difícil y el panorama aún no se había despejado plenamente, pero tampoco se puede desconocer los avances logrados en el año 2000 en materia de reducción de pérdidas, aumento de provisiones, mayor solidez de las entidades y mejoría en la calidad de la cartera. Pero lo más importante es que se alejó la posibilidad de una crisis sistémica.

Santa Fe de Bogotá, D.C., 3 de agosto de 2000 (ANCOL). – “Los establecimientos de crédito públicos y privados, tanto nacionales como extranjeros, totalizaron al finalizar el primer semestre del 2000 pérdidas por un valor de 949.901 millones de pesos, informó la Superintendente Bancaria, Patricia Correa”.

Estos resultados, en gran parte se deben al proceso de saneamiento del sistema financiero representado en el esfuerzo que han hecho los bancos y las corporaciones en materia de provisiones y castigo de cartera improductiva.

Según el reporte de la Superbancaria, se obtuvieron mayores pérdidas en las entidades del sector privado. Las provisiones de cartera ascienden a 2,36 billones de pesos en el último año y los castigos a la cartera no productiva y de difícil recaudo y que disminuyen al saldo de la cartera bruta, ascienden a 1,32 billones de pesos.

Son entonces destacables, tal como se muestra en las estadísticas de la Superbancaria, la caída en las utilidades de BBV Banco Ganadero en el mes de mayo y las del Bancolombia en el mes de abril, con un gasto de provisiones cercano a los 197.000 millones de pesos, y los de la Corporación Financiera Colombiana.

También sobresalen en provisiones los resultados del Bancafé y del Instituto de Fomento Industrial (IFI), con 165.000 millones de pesos y 270.000 millones de pesos, respectivamente.

Si bien es cierto entonces que los procesos de reestructuración, capitalización y mejoramiento de la calidad de la cartera no ha culminado para llegar a niveles óptimos, la relación de solvencia y las capitalizaciones han tenido una evolución particularmente importante y positiva en el último año.

La Superintendencia también afirma que en relación con las capitalizaciones, las cifras muestran el gran esfuerzo del sistema por buscar la solidez y el respaldo patrimonial. Es así como para 1999, el total de capitalizaciones en el año ascendió a los 2.846 billones de pesos, mientras que en lo corrido del año 2000 este esfuerzo asciende a 1.267 billones de pesos”.

5.2 OPERACIÓN CREDITICIA EN EL SECTOR FINANCIERO

Pese a que la política monetaria fue favorable para la reducción sostenida de las tasas de interés, los desembolsos de créditos financieros no se reactivaron, y la tasa de crecimiento anual real de la cartera es de (-4.2%), lo que dejó en evidencia la situación por la que atravesó la economía

La parálisis de la actividad económica, se vio afectada por un cierto temor al riesgo por parte del sector financiero para conceder nuevos créditos, lo que generó un círculo vicioso, sin reactivación que redujera el riesgo crediticio futuro,

no hubo nuevos créditos; pero sin ellos tampoco habo mayores posibilidades de reactivación.

Fue necesario romper este círculo lo antes posible, para lo cual el gobierno, la autoridad monetaria y los propios empresarios tomaron medidas que indujeron a una reactivación pronta de la actividad crediticia.

En razón a que las entidades financieras no otorgaron sus créditos únicamente en función de la tasa de rentabilidad asociada con cierto nivel de tasas de interés. En esas decisiones jugaron un papel fundamental la percepción que se tenía del riesgo crediticio; de nada sirvió otorgar un crédito a una buena tasa de mercado, si a la vuelta de uno o dos años se perdió, en todo o en parte, como consecuencia de un deterioro en la capacidad de pago del deudor.

Una de las funciones esenciales del sector financiero fue asumir esos riesgos, transformarlos y gerenciarlos. Bajo circunstancias normales ese riesgo no se traslada a los ahorradores; ellos siempre tendrán la garantía de que la institución financiera le devolverá la totalidad de sus depósitos. Las eventuales pérdidas que se generen por deterioro en los créditos la asumen las propias entidades financieras con cargo a su patrimonio.

El riesgo crediticio aumentó considerablemente en los últimos años, al tiempo que las entidades financieras disminuyeron su capacidad para asumirlo con sus propios patrimonios. Por esta razón, no resulta extraño que muchos banqueros restringieran la aprobación de nuevos créditos y prefirieron esperar hasta que el panorama macroeconómico estuviera más despejado, con lo cual reforzó el círculo perverso al que ya se hizo referencia.

La evaluación crediticia de los clientes en las entidades financieras tiene como principal objetivo analizar aspectos financieros claves que permitan detectar y minimizar el riesgo inherente a su actividad crediticia con el fin de tomar decisiones acertadas de colocación del dinero en el mercado.

La complejidad de la función financiera depende en gran parte del tamaño del negocio y de la etapa por la cual atraviese la empresa, sin embargo, los fundamentos de análisis son los mismos y se basan en la recopilación, interpretación, comparación y estudio de la información financiera, capacidad de endeudamiento y datos operacionales relacionados con la actividad económica del cliente. Esto implica el cálculo e interpretación de porcentajes, tasas, tendencias, indicadores y estados financieros que sirvan para evaluar su desempeño financiero y operacional ayudando así a las entidades financieras a tomar sus propias decisiones.

Cualquiera que sea la finalidad del crédito o el tipo de cliente, se requiere una comprensión amplia y detallada de la naturaleza y limitaciones de los estados financieros para dar respuesta a interrogantes procedentes de diversos ángulos como:

- El nivel de activos es adecuado con el volumen de operación de la empresa?
- Se cuenta con el capital de trabajo suficiente para atender la marcha normal de las operaciones del negocio?
- Posee la empresa una capacidad instalada excesiva o subutilizada?
- Será suficiente para el desarrollo futuro?
- Se requieren nuevas inversiones?
- Cómo ha sido financiada la empresa?, Es adecuada la estructura de capital?
- Podrá la empresa pagar sus pasivos corrientes? A largo plazo?
- Son proporcionados el aporte de los socios y el volumen de pasivos con terceros?
- El negocio permite obtener tasas de rentabilidad aceptables sobre las ventas y sobre el patrimonio?

- La empresa o negocio genera suficientes fondos para crecer o debe financiar su crecimiento con recursos externos?
- En que medida afectan a la empresa o negocio las disposiciones legales de tipo laboral o fiscal?

La información que sirve entonces como punto de partida para este estudio se puede clasificar entonces así:

- Estados financieros básicos de al menos tres años consecutivos para empresas e información asimilable para otros negocios pequeños.
- Información complementaria sobre sistemas contables y políticas financieras en lo referente a su estructura de costos, discriminación de costos fijos y variables, sistemas de valuación de inventarios si los hay, formas de amortización de diferidos, costo y forma de pago de los pasivos, depreciación de activos.
- Información adicional sobre mercado, producción y organización.
- Herramientas de administración financiera como evaluación de proyectos, análisis del costo de capital y del capital de trabajo.
- Matemáticas financieras.
- Información sectorial.
- Análisis macroeconómico sobre aspectos como producción nacional, política monetaria, sector externo, sector público y privado.

5.2.1 Interpretación de los Estados Financieros. El análisis financiero de una empresa o negocio se basa por tanto en la evaluación concienzuda de los estados financieros básicos como son el balance general, estado de resultados, flujo de caja, flujo de fondos e índices financieros de liquidez, actividad, rentabilidad y endeudamiento, los cuales dan una idea general de la situación financiera de la empresa en un momento dado y de la forma como los recursos fueron invertidos y generaron resultados.

El estudio del balance general y estado de resultados permite al evaluador realizar análisis, ya sea horizontal estudiando los cambios en las cuentas individuales de un período a otro, o vertical relacionando entre sí cada una de las partes de un mismo estado financiero en un momento determinado e interpretando el porcentaje que cada cuenta representa respecto a una cifra base.

Las razones o indicadores financieros son por su parte el resultado de una relación numérica entre dos o más cantidades del balance general y del estado de resultados, y no tienen por sí mismos ningún significado, necesitan entonces compararse con estándares conocidos para determinar si indican situaciones favorables o desfavorables, estos estándares pueden ser razones o indicadores históricos de la misma empresa, presupuestados o promedio de la industria.

Estas razones o indicadores financieros se pueden clasificar en cuatro grupos como son los indicadores de liquidez, rentabilidad, endeudamiento y actividad, cada uno de los cuales tiene su propia definición e interpretación.

- **Análisis Horizontal.** Se ocupa de cambios en las cuentas de un periodo a otro, y puede ser en valores absolutos o relativos (%)

Este análisis se debe concentrar en los cambios más significativos, tales como:

- Variación de Cartera.
- Variación de Inventarios
- Variación de Activo Fijo
- Variación en Obligaciones Financieras y el pago de las mismas
- Variación en Ventas
- Variación en Costo de Ventas

- **Análisis vertical.** Consiste en tomar un estado financiero y relacionar cada una de sus partes dentro de un total determinado, sin tener en cuenta los cambios ocurridos en un periodo de tiempo. Lo importante en este análisis es la interpretación de los porcentajes.

Estos dos tipos de análisis no se utilizan como herramienta aislada, sino que se van combinando con otros elementos de estudio tales como, el flujo de caja, flujo de fondos y los indicadores financieros; dando como resultado un concepto financiero más amplio sobre la situación de la empresa en estudio.

- **Indicadores Financieros.**

- **Indicadores de Liquidez.** Aun cuando para un completo análisis de liquidez se requiere de un flujo de caja o efectivo, una rápida medida de esta situación, puede hacerse con los siguientes indicadores:

- **Razón Corriente:** $\text{Activo Corriente} / \text{Pasivo Corriente}$
- **Prueba Acida:** $\text{Activo Corriente} - \text{Inventarios} / \text{Pasivo Corriente}$
- **Capital de Trabajo Neto:** $\text{Activo Corriente} - \text{Pasivo Corriente}$

- **Indicadores de Endeudamiento.** Miden la manera como la empresa financia sus activos, mediante fondos propios y de terceros.

- Endeudamiento Total: $\text{Pasivo Total} / \text{Activo Total}$
- Endeudamiento Corto Plazo: $\text{Pasivo Corto Plazo} / \text{Pasivo Total}$
- Endeudamiento Largo Plazo: $\text{Pasivo Largo Plazo} / \text{Pasivo Total}$
- Endeudamiento Financiero: $\text{Pasivo Entidades Financieras} / \text{Pasivo Total}$
- Endeudamiento sin Valorización: $\text{Pasivo Total} / \text{Activo} - \text{Valorizaciones}$
- Relación Cobertura de Intereses: $\text{Utilidad Operacional} / \text{Gts Financieros}$

- **Indicadores de Actividad o Eficiencia.** Miden que tan eficazmente administra la empresa sus recursos. Principalmente los relacionados con el manejo de inventarios y cartera.

- Rotación de Cartera: $\text{Cuentas por Cobrar} * 365 / \text{Ventas Netas}$
- Rotación de Inventarios: $\text{Inventarios Promedio} * 365 / \text{Costo de Ventas}$
- Rotación de Activos: $\text{Ventas Netas} / \text{Activo Total}$

- Días de pago Proveedores: Cuentas por Pagar Prov. / Compras.
- Ciclo Operacional: Días de Cartera + Días de Inventarios.

▪ **Indicadores de Rentabilidad.** Miden la efectividad de la administración de la empresa para controlar los costos y gastos y de esta manera convertir las ventas en utilidades.

- Margen Bruto: Utilidad Bruta / Ventas Netas
- Margen Operacional: Utilidad Operacional / Ventas Netas
- Margen Neto: Utilidad Neta / Ventas Netas
- Rentabilidad de Patrimonio: Utilidad Neta / Patrimonio
- Rentabilidad de Activos: Utilidad Neta / Activo Total
- Rentabilidad de Otros Ingresos: Utilidad Neta / Otros Ingresos

• **Flujo de Fondos.** Estado financiero auxiliar que resulta de comparar balances generales de dos fechas determinadas. Así pues, se deduce de dónde obtuvo una empresa recursos financieros y qué destinación se dio a tales recursos.

Las fuentes básicas de fondos son:

- Utilidad del Ejercicio.
- Depreciación y otros cargos que no impliquen salida real de efectivo.
- Incremento del Capital
- Aumento de Pasivos (Créditos Bancarios y de Terceros)
- Disminución de Activos (Venta de activos fijos, Recaudo de Cartera)

Los usos de fondos son:

- Aumento del Activo (Compra de activos, Aumento en cuentas por cobrar, Ingreso de efectivo...)
- Disminución de pasivos
- Pérdidas Netas
- Pago de dividendos o reparto de utilidades.
- Readquisición de acciones (Estrategia para aumentar el valor de las acciones)

Este estado auxiliar le sirve al analista de crédito para considerar tres aspectos primordiales:

- Generación Interna de Recursos
- Crecimiento de Activos Operacionales
- Financiación Externa.

• **Flujo de Caja y Proyecciones Financieras.** Un aspecto importante en la gestión financiera es la planificación o proyección de acciones que se esperan. Estas proyecciones no son más que programas, presupuestos e informes sobre el comportamiento esperado de las cuentas.

El flujo de caja es una herramienta indispensable en este proceso ya que determina las necesidades de fondos para el futuro y presenta la situación de efectivo al final de un periodo de tiempo. Para preparar el flujo de caja proyectado, se requiere como mínimo la siguiente información:

- Balance General del inicio del periodo a proyectar.
- Estado de Resultados y las bases de su proyección.
- Políticas con respecto a cambios que puedan tener los estados financieros mencionados.
- Políticas de la empresa que incidan en el movimiento de efectivo.

Informes de base de datos de centrales de riesgo, el cual proporciona información actualizada sobre la historia crediticia y comercial de personas jurídicas y naturales dentro del país.

Trimestralmente las entidades financieras envían un informe sobre la calificación dada a cada uno de los clientes.

Es una herramienta para la toma de decisiones, ya que proporciona información acerca del endeudamiento global de una empresa o persona natural en el sistema financiero y además muestra su comportamiento crediticio, tanto de créditos

comerciales, consumo, hipotecarios, tarjetas de crédito y cuentas corrientes. (Ver Anexo)

5.3 ENTORNO SOCIO ECONÓMICO

El 2000 puede considerarse como un año de transición, caracterizado por el fin de la crisis y claros indicios del proceso de reactivación, proceso que, de acuerdo con los últimos resultados, se prolongó a lo largo de 2001. Teniendo en cuenta lo profundo de la reciente crisis y las dificultades de algunos sectores, se esperó un crecimiento moderado para este año y una tasa ligeramente superior para el próximo, pero sustentado en bases más sólidas. Al iniciarse este milenio cabe anotar que el crecimiento debe estar jalonado por la industria y la actividad exportadora.

En este proceso de reactivación ya se avanzó, pero es importante aclarar el panorama de sectores como la construcción y el sector financiero, los cuales a pesar de que ya parecen haber tocado fondo, presentaron serias dificultades.

Si bien la respuesta positiva de la industria y de la actividad exportadora constituyen signos alentadores, que comienzan a despejar el panorama económico, también es necesario considerar una perspectiva más amplia. Por ello, no basta con que la economía y la industria crezcan durante un año, es fundamental que el dinamismo se extienda por un período prolongado y que además se alcancen altas tasas. Por ello la inversión productiva se convierte en una prioridad.

La reactivación económica y el logro de mayores tasas de crecimiento son fundamentales para superar uno de los tantos problemas fundamentales del país, como lo es el alto nivel que alcanzan las tasas de desempleo. En los próximos años, un compromiso que necesariamente tenemos que asumir los colombianos es el de salir de ese deshonroso primer lugar que ocupamos en la región y prácticamente a nivel mundial.

Un buen punto de partida para consolidar el proceso de reactivación económica, lo constituyen los avances en materia de estabilidad macroeconómica que se han afianzado en los últimos años. Las bajas tasas de inflación, la recuperación de una tasa de cambio de equilibrio y la moderación de las tasas de interés reflejan un panorama más despejado para la economía colombiana en los próximos años. No obstante el seguimiento de estas variables debe ser una preocupación permanente de las autoridades económicas para evitar un retroceso.

A este buen ambiente, se suma la reducción en los dos grandes desequilibrios macroeconómicos que han venido preocupando a los agentes económicos nacionales y extranjeros, como son los de cuenta corriente y el fiscal. En el primer caso se pasó de un déficit insostenible y que en cierto momento creó temores sobre una posible crisis cambiaria, a un desequilibrio manejable, con tendencia a la baja, debido al buen desempeño del comercio exterior. En el segundo, el desbalance se redujo en 1,5 puntos y se adoptaron medidas para resolver los problemas estructurales de las finanzas públicas. Pero, este esfuerzo no es suficiente. Es inaplazable continuar con el otro conjunto de reformas que quedaron pendientes, dentro de las cuales destacamos la reforma del Estado y la pensional.

Todo lo anterior nos permite ser optimistas sobre el desempeño futuro de la economía colombiana. El gran lunar sobre el cual ya existe consenso a nivel internacional, es el de la paz y de la seguridad en el país. Si no nos comprometemos todos en este propósito no será posible concebir un verdadero proceso de desarrollo económico y social del país, que les permita a todos los colombianos contar con opciones legítimas de vida que conlleven a una mejora sustancial en su calidad de vida.

5.3.1 Crecimiento económico. En los últimos años de la década de los noventa la economía colombiana registró un pobre desempeño. Se pasó de un modesto crecimiento en 1997, a un relativo estancamiento en 1998 y a una profunda recesión en 1999. El año 2000 se consideró, en términos económicos, como un

año de transición en el cual comenzó una lenta recuperación. Por su parte, el año 2001 fue el año de la consolidación de este proceso y en él se crearon las bases para lograr un crecimiento alto y sostenido en el futuro.

Sin embargo, el proceso de recuperación económica se espera que sea lento y por ello es necesario esperar un tiempo prudencial para que la reanimación se extienda a todos los sectores y agentes económicos. Lo anterior se explica por los bajos crecimientos que presentó la economía entre 1997 y 1998, seguidos de una recesión que resultó más profunda de lo esperado. Pero, superar la coyuntura no es suficiente, es necesario quebrar la persistente tendencia decreciente en el crecimiento de largo plazo de la economía colombiana, buscando tasas de crecimiento superiores a 5% ó 6%, para lograr un verdadero desarrollo económico, acorde con los parámetros internacionales, que permita mejorar la crítica situación que atraviesan los hogares colombianos.

En el año 2000 la economía registró crecimientos positivos luego de 6 trimestres consecutivos con tasas negativas. Así en el primer trimestre se logró un crecimiento de 2,2%, en el segundo de 3,5% y en el tercero de 3,1%. Esto nos muestra que efectivamente que comenzó a recuperarse. Para el año completo se esperó que la economía terminara con tasas cercanas a 3%, ya que se previó que el comportamiento del último semestre del año fuera muy similar a los anteriores.

La recuperación económica en 2000, que se tradujo en un crecimiento de 2,99% en el período enero-septiembre, comparado con igual lapso del año anterior, se generalizó prácticamente a todas las ramas de la actividad económica. En efecto, en lo corrido del año hasta septiembre, de los 9 grandes sectores, con excepción de la minería y la construcción que presentaron tasas negativas, los restantes mostraron un desempeño favorable. Dentro de estos últimos conviene destacar el fuerte dinamismo de la industria manufacturera que prácticamente explica la mitad del crecimiento. También mostraron un comportamiento favorable los productos agrícolas, diferentes al café y la actividad comercial con tasas superiores a 5% en el período analizado.

5.4 IMPORTANCIA DEL ENTORNO EN LA EVALUACIÓN DEL RIESGO FINANCIERO

Los continuos cambios en la economía nacional e internacional, obligan al analista a estar continuamente informándose para fortalecer su visión del entorno en el que se desarrolla la empresa. Para ello, debe buscar información útil en las diferentes publicaciones sobre riesgo industrial y demás fuentes de información económica sectorial.

Existen algunos criterios que se deben tener en cuenta al momento de realizar un estudio financiero desde la perspectiva del comportamiento sectorial.

1. Tamaño medido por los ingresos operacionales.
2. Riesgo crediticio sectorial: Se concentran aspectos como perspectivas de demanda interna, exportaciones e importaciones, márgenes operacionales, tasa de interés, y circunstancias específicas de cada sector.
3. Relación entre utilidades operacionales y pasivo financiero (Relación de Cobertura): Es el indicador mas importante y potente de la capacidad de una empresa para cumplir sus obligaciones financieras.
4. Utilidad sobre activos en relación con el promedio del sector: Este indicador determina la rentabilidad sobre los activos de la empresa, ya que algunas de ellas, perciben importantes ingresos financieros de actividades como inversión.
5. Crecimiento en ventas en comparación con el promedio sectorial: Determinara la participación de mercado de la empresa contra se competencia.
6. Intensidad de mejora o deterioro del margen operacional

La información contable suministrada por la empresa, combinada con el análisis de riesgo sectorial no necesariamente aporta todos los elementos de juicio requeridos para una decisión de crédito. Adicionalmente, se debe tener en cuenta la tradición de pagos, composición accionaria, calidad de la gerencia y sus directivos, así como los proyectos para el futuro.

5.5 POLÍTICAS GUBERNAMENTALES PARA EL MANEJO DE CARTERA

Presidencia de la República

Enero 3 del 2001

Bogotá DC.

El Gobierno Nacional, con el fin de establecer de manera anticipada la real situación de las entidades del sistema financiero vigiladas por la Superintendencia Bancaria, de acuerdo con el Decreto 2817 del 29 de diciembre del 2000, reformó los mecanismos de control a las entidades financieras, por medio del seguimiento a indicadores para determinar el deterioro efectivo o potencial de los establecimientos de crédito.

El Decreto establece los indicadores de solvencia, liquidez y de gestión para determinar la situación de deterioro financiero, con base en los cuales, de comprobarse desmejoramiento en la solvencia de una entidad bancaria durante tres meses consecutivos, la Superbancaria impulsará un proceso de recuperación, sin embargo, la medida aclara que este proceso podrá ser exigido por el organismo de control a partir de los dos meses.

En relación con incumplimientos a las medidas de encaje, es decir la reserva que deben hacer los bancos en el Emisor para respaldar los dineros consignados, se establece que de persistir la situación durante tres meses consecutivos el establecimiento de crédito se obliga a ejecutar un programa de recuperación.

La Superintendencia Bancaria también estará al tanto de las gestiones de las entidades financieras e identificará las prácticas ilegales, no autorizadas o inseguras para exigir un programa de recuperación.

El Decreto define los pasos que deben seguir las entidades bancarias que se vean abocadas a seguir el plan de recuperación que incluye capitalizaciones, reducciones forzosas de capital a una cifra no inferior al monto del patrimonio, la

colocación obligatoria de acciones, venta forzosa y la cesión o cualquier otra enajenación de activos productivos o improductivos.

Además, se establece castigo de cartera, constitución de provisiones, prohibición de distribuir utilidades, creación de mecanismos temporales de administración con o sin personería jurídica, adopción de programas concretos de recuperación de activos, recomposición de pasivos, redimensionamiento de la actividad crediticia o de la estructura operativa, remoción de administradores, entre otros.

El plazo para ejecutar este programa de recuperación no podrá exceder los 150 días prorrogables una sola vez por la Superintendencia Bancaria.

De acuerdo con lo dispuesto por el Decreto, una vez la entidad bancaria sea notificada de la situación de irregularidad por la entidad vigilante del sistema financiero, esta tiene diez días para presentar un programa de recuperación, lo que será aprobado o rechazado por la Superbancaria en los cinco siguientes días hábiles y dará un plazo adicional de cinco días en caso de rechazo del programa

5.6 OTROS FACTORES QUE INFLUYEN EN EL COMPORTAMIENTO DE LA CARTERA

5.6.1 Desempleo. Los efectos de la crisis económica tienen su mayor impacto social en el empleo. El año 2000 estuvo marcado por las tasas de desempleo más altas que registro el país desde que se cuenta con estadísticas. Si bien durante el año parece haberse detenido la preocupante tendencia creciente que venían registrando las tasas de desocupación desde principios de 1995, es evidente que aún se requieren enormes esfuerzos para reducir significativamente esta variable, como lo exigen las actuales condiciones del país.

En el año 2000, el desempleo se mantuvo encima de 20%. Para el mes de septiembre, la tasa de desempleo, se situó en 20,5%, lo que indudablemente coloca a éste como uno de los principales problemas del país. Con estos

resultados los desocupados en las siete principales ciudades ascienden a 1.522.000, con un aumento de 106.000 en el último año y de 32.000 en el trimestre.

Las altas tasas de desempleo se explican por factores de oferta y demanda. Por el lado de la oferta, ante los graves problemas económicos que enfrentan las familias colombianas, éstas se han visto obligadas a aumentar su participación en el mercado laboral. En el año 2000 el país alcanzó las tasas de participación más altas de su historia. Esta mayor oferta de trabajo no logró encontrar puestos de trabajo suficientes debido a las dificultades que enfrentó la economía colombiana en la coyuntura, lo que ha hecho que la demanda de trabajo aumentara muy lentamente. Es así como entre septiembre de 1999 y septiembre de 2000 se crearon 250.000 nuevos empleos, pero esto no logró disminuir el desempleo ya que la oferta laboral aumentó en 356.000.

Al analizar las cifras del mercado laboral, persisten, además de los altos niveles de desempleo, algunos otros aspectos preocupantes. Por edades, los mayores niveles de desempleo continúan en la población más joven. Los jóvenes entre 12 y 17 años presentan tasas de desocupación de 41,3%. Le siguen las personas entre 18 y 24, con una tasa de 35,8%.

También inquietan las dificultades en la consecución de nuevos puestos de trabajo. Se observa como, cada vez, es mayor el porcentaje de los desempleados, que no logran conseguir trabajo en 25 semanas.

Los problemas de los hogares colombianos no son sólo la carencia de empleo de algunos de sus miembros, también se ven afectados por los bajos niveles de ingresos que reportan los ocupados. Es así como 34% de ellos reporta recibir menos de un salario mínimo y 31% afirma que devenga entre 1 y 2 salarios mínimos. Otro aspecto preocupante es que el país no sólo mantiene altísimos niveles de informalidad sino que ésta aumentó en más de cinco puntos en los últimos años.

5.6.2 Principales variables macroeconómicas.

- **Inflación.** el país parece haberle ganado la batalla a la inflación

Durante el año 2000, la inflación anual en Colombia, calculada por el índice de Precios al Consumidor (IPC), se mantuvo en tasas inferiores a 10% cerrando el año en estos niveles. A esta tendencia a la baja en los precios al consumidor, se le agrega el hecho de que, también, los precios al productor (IPP), que registraron una tendencia creciente desde mediados de 1999, mostraron una tendencia a la baja con crecimientos relativamente moderados, aunque levemente superiores a los del consumidor, 11%.

Al analizar la inflación por origen de los bienes, se ve claramente que los mayores esfuerzos deben hacerse en los bienes públicos, los cuales mantienen tasas de inflación de dos dígitos y que prácticamente duplican el crecimiento en precios en los otros grupos. Ello no implica que los otros sectores no deban mantener también los esfuerzos para continuar con la baja en las tasas de inflación. En el caso de la industria, el aumento en la inversión productiva permitirá mantener esta tendencia.

El logro y sometimiento de la inflación a tasas de un dígito coloca al país en niveles más acordes con los parámetros internacionales. Es importante, sin embargo, no descuidar este frente, aunque la urgencia es menor ahora, comparado con lo que ocurría en las últimas décadas cuando el país se había acostumbrado a tasas persistentes del orden de 20%.

Uno de los puntos importantes en este campo fue el acuerdo logrado con respecto al salario mínimo para el año 2001. Entre otros, destacamos como aspectos relevantes de este acuerdo, en primer lugar y, quizás el más importante, que los diferentes sectores y agentes económicos lleguen por consenso a la fijación de los salarios. El nivel alcanzado además de mantener el poder adquisitivo de los ingresos laborales es una señal clara de la reducción en las expectativas de

inflación. A lo anterior se suma el hecho de que, tradicionalmente, el aumento en el salario mínimo ha sido un marco de referencia para la fijación de otros precios en la economía, lo que hace preveer un comportamiento favorable de la inflación.

- **Tasas de interés.** Luego de las altísimas tasas de interés que caracterizaron a Colombia en la década pasada, a partir de 1999 se logró una sustancial reducción de las mismas hasta alcanzar niveles relativamente moderados. Las tasas de interés de colocación se redujeron de 53,4% a mediados de 1998, a 23% dos años después, en tanto que el interés de captación pasó de 38,2% a 11,7% en el mismo período. La disminución de 30 puntos en la tasa de interés indudablemente es un logro en la historia del país y nos deja en una situación mucho más competitiva en el ámbito internacional.

Este avance, al igual que los otros logros macroeconómicos, debe mantenerse, por lo cual preocupa la tendencia alcista que parece registrar el costo del dinero. De acuerdo con los informes de la Superintendencia Bancaria la tasa de colocación, en términos reales se ubicó cerca de 20%, nivel superior al promedio de la década de los noventa.

La necesidad de mantener tasas de interés moderadas que favorecieran la inversión productiva hace conveniente detenernos en este punto. Al revisar las tasas de interés por tipo de crédito, encontramos que como es de esperarse las tasas más altas se encontraron en los créditos de consumo. El comportamiento reciente muestra que, hasta marzo de 2000, todas las tasas mostraron una clara tendencia a la baja y, si bien todas muestran un ligero aumento en los meses siguientes, éste es más pronunciado en el caso del crédito de consumo. De lo anterior se desprende que, posiblemente, los crecimientos en el interés promedio reportado por la Superintendencia Bancaria, tienen su explicación principal en el comportamiento del interés de consumo. De todas formas es conveniente mantener bajos niveles de la tasa de interés en todo tipo de crédito.

- **Tasa de cambio.** A pesar de algunas oscilaciones, el comportamiento general del tipo de cambio puede considerarse como de crecimiento moderado durante el año 2000. Entre enero y noviembre de 2000, la TRM se devaluó 13% y, respecto a noviembre de 1999, esta variación fue de 16%. Este es otro frente en el cual se logró una mayor tranquilidad para los agentes económicos, luego de los sobresaltos que se habían presentado en años anteriores.

Con estos crecimientos en el tipo de cambio y el comportamiento de la inflación, el país mantiene la competitividad de sus productos en los mercados mundiales. Así lo indica el índice de la tasa de cambio real, que ha mostrado una tendencia a la recuperación.

- **Balanza de pagos.** En los últimos años la economía colombiana ha enfrentado dos grandes desequilibrios macroeconómicos: el cambiario y el fiscal. En efecto, luego de observar, a principios de los noventa, un superávit en la cuenta corriente de la balanza de pagos, la situación externa comenzó a deteriorarse hasta el punto de que en 1998, el déficit de la cuenta corriente de la balanza de pagos superó el -5% del PIB, situación insostenible en la medida en que desequilibrios de esta magnitud no pueden financiarse indefinidamente. En 1999, se produjo un ajuste en este frente, se modificó el régimen cambiario y se observó un mejor comportamiento de los indicadores externos, lo que se tradujo en una significativa reducción en el desequilibrio cambiario; el déficit en la cuenta corriente de la balanza de pagos disminuyó de -5,3% del PIB en 1998, a -1,1% en 1999.

En el año 2000 esta mejoría se mantuvo y, en esta dirección, el déficit en cuenta corriente de la balanza de pagos muestra una importante reducción al pasar de US\$356 millones en el primer semestre de 1999 a US\$55 millones en igual período de 2000. Al analizar estos rubros, conviene destacar que la balanza comercial muestra un superávit bastante alto respecto a 1999 y, más aún, si se tiene en cuenta que el país mostró déficit comerciales durante la mayor parte de la

década de los noventa. La solidez de la balanza de pagos también se manifiesta en el aumento en las reservas internacionales, que alcanzan para 9 meses de importaciones, nivel más que suficiente de acuerdo con los parámetros internacionales.

- **Comercio exterior.** Luego del pobre desempeño del sector externo en 1999: mediocre crecimiento en las exportaciones y una caída en las importaciones, el año 2000 es el de recuperación del comercio exterior colombiano. Más aún las exportaciones han pasado a ser un pilar fundamental en la recuperación económica del país.

Las exportaciones totales crecieron 17,1% en los primeros 9 meses, debido tanto a las tradicionales como a las no tradicionales. Las primeras aumentaron 18,8% en tanto que las no tradicionales lo hicieron en 15,4%. Por su parte, las exportaciones industriales no tradicionales crecieron 16,0%.

Por países, en los primeros nueve meses de 2000, frente a igual período de 1999, las ventas externas totales hacia Estados Unidos mantuvieron una tendencia favorable con un crecimiento de 23,6%; hacia Venezuela aumentaron 37,7%, a Ecuador 33,3%, a México 20%, a Brasil 119%, a Chile 29,8% y persistieron las tasas negativas en las exportaciones hacia la Unión Europea.

Por su parte, las importaciones totales crecieron 11,7% en el período enero-septiembre de 2000, comparado con igual lapso en 1999. Las importaciones de bienes de consumo durable aumentaron 29% y las de consumo no durable cayeron -0,9%. La recuperación de la economía se ha reflejado en una mayor dinámica de los insumos importados, que crecieron 23,6% y, dentro de éstos, los bienes intermedios para la industria aumentaron 24,9%. Preocupa la caída que persiste en la importación de bienes de capital, -3,9%, que compromete el crecimiento futuro de la economía colombiana. En el caso de los bienes de capital para la industria, la disminución es de -5,4%.

- **Sector público.** Uno de los problemas más críticos de la economía colombiana en la década de los noventa es el creciente desequilibrio fiscal. El sector público consolidado, luego de presentar situaciones deficitarias en la segunda mitad de la década de los ochenta, alcanzó un relativo equilibrio a principios de los noventa, pero, desde mediados de esa década comienza a observarse un creciente desbalance. Se tiene, entonces, que Colombia pasó de una situación de equilibrio fiscal en 1991, a un déficit equivalente a 3,4% en 1998. En 1999, se esperaba una mejoría en las finanzas públicas, pero, por el contrario, la situación se tornó más crítica, ante la magnitud de la recesión económica. En esta dirección, los recaudos y, en particular, los relacionados con la actividad económica externa, fueron inferiores a los previstos y el déficit del sector público, en ese año, se situó en 6,0%.

Para el año 2000, el gobierno redujo su déficit a -3,6% del PIB, cumpliendo de esta forma la meta que se había acordado con el Fondo Monetario Internacional. Uno de los aspectos a destacar en este año fue la aprobación de algunas de las reformas estructurales que exige el saneamiento de las finanzas públicas. Entre otras, la reforma tributaria, lo cual les debe garantizar a los colombianos y a los agentes económicos nacionales e internacionales, en particular, que no se seguirá con la práctica de reformas tributarias periódicas que hasta ahora se viene dando. En esta dirección, la reforma tributaria no puede limitarse a una meta de recaudos. Se debe buscar un cambio estructural de la tributación de tal forma se garantice su estabilidad a largo plazo. Difícilmente se puede considerar a Colombia como un país atractivo para la inversión, si se continúa repitiendo lo acontecido en los noventa, con 6 reformas tributaria que no lograron siquiera aumentar los recaudos pero que indudablemente constituyen un fuerte obstáculo a la competitividad de Colombia. También se avanzó en la discusión de un nuevo sistema para las transferencias a las regiones.

Para el año 2001 se continuo con la tendencia decreciente del déficit al reducir el desequilibrio del sector público consolidado a -2,8%. Pero la parte más importante

de la agenda del sector público es cumplir con su compromiso de sacar adelante las demás reformas estructurales. En esta dirección, se debe emprender rápidamente la reforma del Estado. Los proyectos relacionados con las pensiones no dieron espera. Además, fue esencial recuperar un mayor margen de maniobra en el Presupuesto Nacional, de tal forma que en el mediano plazo se liberaran recursos, que podrían canalizarse hacia la inversión. Finalmente, se consideró importante no descuidar los objetivos de aumentar la eficacia y eficiencia del Estado y buscar la abolición de la evasión y elusión tributaria. Al cierre de este análisis parece haberse asegurado la financiación del sector público, lo cual indicó que la economía iba por buen camino y que se había superado la turbulencia argentina.

- **Cartera Incrementada.** El incremento del saldo de la cartera total del sistema financiero de Colombia se desaceleró del 20,1% en Mayo frente a la misma fecha de 1996, a 39,94 billones de pesos, informó el Banco Central.

6. APLICACIÓN AL CASO DE ESTUDIO. BANCO CAJA SOCIAL

6.1 GENERALIDADES DEL BANCO CAJA SOCIAL

6.1.1 Propósitos del banco caja social en la organización de la fundación social.

- El Banco Caja Social es una de las empresas de la Fundación Social. En tal carácter, existe para apoyar con su propia actividad, el propósito de la Obra Fundacional: superar las causas estructurales de la pobreza, para promover una sociedad más justa, más humana y más próspera.
- Dentro del Grupo, actúa como un administrador de relación con los clientes, con la responsabilidad de diseñar, administrar y comercializar productos propios y de otras unidades de negocio, partiendo siempre del conocimiento de las necesidades y del comportamiento de los clientes, con el fin de establecer con ellos relaciones de largo plazo y mutuo beneficio.

6.1.2 Propósitos específicos.

- Administrar óptimamente la relación con los clientes del mercado objetivo del Grupo: personas naturales de ingresos medios hacia abajo, y unidades productivas micro, pequeñas y medianas, para el logro de este objetivo, se requiere:
- Desarrollo permanente de una cultura de servicio a todos los niveles de la compañía.
- Mantenimiento de productos y servicios competitivos.
- Búsqueda permanente de la excelencia operativa.

- Generar de manera sostenida la mayor rentabilidad posible para el Grupo, con el fin de garantizar el desarrollo de toda la Obra de la Fundación Social

6.2 VISIÓN

- Queremos ser el Banco líder en apoyar el crecimiento de personas y empresas que construyen el progreso del país.
- Brindaremos respuestas efectivas a nuestro mercado, integrando nuestro talento y compromiso con la comprensión permanente de las características y necesidades de nuestros clientes.
- Los excedentes obtenidos en nuestra actividad se destinan a proporcionar a los más pobres autonomía, conocimiento y medios para lograr una vida digna.

6.3 MERCADO OBJETIVO

- Personas naturales de ingreso medio y bajo (entre 1 y 20 S.M.L.)
- Pequeña, Mediana Empresa y Microempresa
- Pyme: Unidades productivas con ventas entre \$100 y \$2.930 S.M.L
- Microempresa: Unidades productivas con ventas inferiores a \$100 S.M.L

6.4 ESTRATEGIAS PARA EL MANEJO DEL RIESGO CREDITICIO EN EL BANCO CAJA SOCIAL

6.4.1 Análisis de crédito. El ciclo de crédito está compuesto por varias fases que se resumen en: Recepción de la solicitud, obtención de información, análisis y estudio del crédito, recomendación de adjudicación del crédito.

Para un buen análisis de crédito debe tenerse en cuenta los siguientes parámetros:

El cálculo de índices financieros permite la realización de un análisis cuantitativo de la situación actual e histórica de la empresa, utilizando como mínimo los datos de dos años consecutivos.

Si el cliente ya está vinculado al banco, es indispensable detallar las deudas pendientes del solicitante, así como el estado y calidad de las garantías constituidas.

Consultar el endeudamiento del cliente utilizando las bases de datos de la CIFIN o de DATA CREDITO

Si con la información suministrada no se conduce a un análisis definido, el analista llamará directamente al cliente para solicitar los datos que a su juicio le puedan resolver las dudas.

De acuerdo a los índices financieros, a la información recopilada sobre las perspectivas del sector en que se desarrolla el negocio, la capacidad crediticia de la empresa, composición accionaria, garantías ofrecidas, reporte de endeudamiento con el sistema financiero y a su propio criterio, se emite un concepto.

6.4.2 Calificación interna de clientes. Se define como un sistema preventivo que sustentado en criterios realistas de evaluación de comportamiento del cliente y de situaciones que pudieran afectarlo, permite conocer la probabilidad de recuperación de dicho activo.

Para la calificación interna se han definido parámetros de calificación a los cuales se les ha asignado un puntaje, los cuales luego de sumados reportan la

calificación del cliente y dependiendo del puntaje obtenido se le clasifica dentro de un nivel de riesgo.

- **Parámetros de calificación interna de clientes.**

- Cumplimiento de las obligaciones financieras
- Situación financiera
- Análisis sectorial
- Administración de la empresa
- Condiciones del mercado
- Garantías
- Situación laboral

6.4.3 Garantías y cobertura. El tipo de garantía a exigir a un cliente dependerá del plazo solicitado y del riesgo inherente de las operaciones de la empresa, pero en todo caso las operaciones de largo plazo deben estar respaldadas con garantías admisibles a satisfacción del banco, mientras que las coberturas dependerán del tipo de bien, en caso de hipotecas o prendas, o del tipo de garantía en otros casos.

La política a seguir respecto a coberturas es la siguiente:

TIPO DE GARANTIA	COBERTURA
Hipoteca	50%-70%
Prenda	Hasta 50%
Pignoración de acciones	130% del crédito
Avales y garantías	105% del crédito

6.4.4 Estudio de sectores. Teniendo en cuenta que para el análisis de solicitudes de crédito es indispensable conocer el estado y perspectivas de desarrollo del sector económico al cual se halla vinculado el cliente, el Departamento de Crédito elaborará anualmente con corte a diciembre 31 el

denominado “Estudio de Sectores”, que comprende un análisis de los sectores económicos del país dentro del cual se incluye la siguiente información:

- a) el comportamiento que se esperaba para el año que terminó.
- b) lo que efectivamente sucedió y c) el comportamiento que se espera para el siguiente año.

Con base en la información consignada en este documento, se procede a clasificar cada uno de los sectores en cuatro categorías de riesgo a saber mínimo, bajo, mediano y alto. Posteriormente se procede a elaborar cuadros

6.5 ESTRATEGIAS PARA EL MANEJO DE LOS PRODUCTOS CREDITICIOS EN EL BANCO CAJA SOCIAL

Las estrategias de crédito del banco se basan en un mejor conocimiento del cliente y una definición estricta de políticas de crédito y cartera que permitan conservar sana la cartera.

6.5.1 Análisis y de los productos de crédito.

- **Crédito.** desarrollo de líneas de crédito completamente acordes con las características de los negocios, atendiendo conceptos como la estacionalidad, la necesidad de rotación, el corto plazo dentro del cual se desarrolla el negocio del microempresario, etc.
- **Sobregiro.** Replantearlo como una línea de crédito rotativo de corto plazo, ligado a una cuenta transaccional (cuenta corriente).
- **Tarjeta de crédito.** Desarrollo subsegmentado y orientado tanto al pago de proveedores como a la satisfacción de necesidades de consumo de la persona, optimización del concepto de tarjeta empresarial. Ampliación del concepto de tarjeta de crédito para pago a proveedores.

- **Aceptaciones bancarias.** fortalecimiento de esta fuente de financiación, de gran aceptación en los clientes del segmento.
- **Redescuento.** Explotación de las diferentes líneas que las entidades de fomento tienen y desarrollo conjunto de nuevas opciones.
- **Moneda extranjera.** Continuidad en la prestación de este tipo de servicios a los clientes importadores y exportadores del segmento.

6.5.2 Conocimiento del cliente. Bases de datos de todos los clientes, indicando todos los productos que manejan y sus características básicas.

Procesos de caracterización que permitan un mejor conocimiento de las características de los clientes.

Optimización de las bases de datos de crédito, utilizando la combinación de diversas variables para garantizar perfiles de clientes de crédito, perfiles de clientes morosos y perfiles de clientes potenciales.

Desarrollo de estudios que permiten sondear las características del cliente, profundizando en sus hábitos de comportamiento, sus objetivos e ilusiones, sus intereses, sus hábitos transaccionales, sus preferencias, etc, siendo entre otras

- edad
- profesión
- nivel de estudios
- estrato social
- residencia
- estado civil
- tipo de contrato
- ubicación geográfica
- antigüedad laboral

Nota: por efectos de la reserva bancaria las conclusiones de las gráficas de los indicadores no pueden ser de conocimiento general, las mismas se expondrán pero no se dejaran soporte por las razones expuestas (presentación gráficas de indicadores financieros y simulador de crédito hipotecario)

6.5.3 Calidad de la cartera. Se busca administrar eficientemente los activos productivos del Banco, para lo cual se realizaron las siguientes acciones:

- Optimizar el proceso existente de administración de riesgo.
- Especializar la función de administración de riesgo.
- Hacer seguimiento a la eficiencia y eficacia de la gestión de riesgo a través de indicadores
- Participar en el desarrollo de un modelo único de administración de riesgo para el eje Bancario.
- Implementar mecanismos que permitan realizar de manera estructurada y con alto nivel de oportunidad, cumplimiento y eficiencia, la gestión de cobranzas en el Banco.

Tabla 4.

ESTRATEGIA	METAS	POLITICAS	RECURSOS
Reorganización de la Gestión de riesgo	Reactivar convenios de recaudo y de colocación	Aumentar la captación. Aumentar la colocación de la oficina	Bases de datos oficina
ACTIVIDADES			
Revisión de cada uno de los convenios existentes			
Visita a los clientes			

ESTRATEGIA	METAS	POLITICAS	RECURSOS
Reorganización de la Gestión de riesgo	Bajar el índice de cartera de las oficinas	La cartera debe tener un saldo promedio establecido que debe mantenerse	Recursos humanos: Gerente Cobranzas y asesores comerciales
ACTIVIDADES			
Establecer compromisos semanales y promover refinanciaciones y cambio de condiciones			
Ofrecer reestructuración de la deuda con moras entre 60 y 120 días.			
Solicitar castigo de obligaciones con mas de 360 días de mora			
Enviar oportunamente los negocios que requieran cobro jurídico según políticas del Banco.			

7. CONCLUSIONES

- La recesión de 1999 quedó atrás, 2000 fue un año de transición positiva, 2001 fue favorable debido a la aplicación de las reformas en las finanzas públicas, que incluyó la reforma al Estado y la pensional.
- La cartera de las entidades Financieras en Colombia, se incrementó de una manera vertiginosa lo que generó una creación de políticas de crédito más seguras para sus capitales.
- El riesgo crediticio debe ser valorado de manera objetiva que permita a la entidad financiera, prestar contraseguro evitando al máximo el incremento de los índices de cartera morosa.
- El sistema financiero deberá crear un sistema de funcionamiento para el crédito a largo plazo, que le de tranquilidad y seguridad a sus usuarios, evitando la fluctuación de otras variables que incidan en la disminución de la capacidad de pago.
- En comparación con los últimos años 2.003 vs. 2.004, el sector financiero alcanzó una utilidad de 2,9 billones en comparación de un billón del 2.003; es decir el incremento del 60,6% en las utilidades se presenta por el alto margen de intermediación por una mayor actividad del crédito y por la mezcla en la captación del público porque las cuentas de ahorros crecieron el 29,3% y en las cuentas corrientes y los CDT el 17%, es decir el sector financiero se financió con dinero más barato.

BIBLIOGRAFÍA

DINERO. Edición 213, pág. 80, 81, artículo Vivienda aún hay tiempo

DINERO. Edición 216, pág. 36-40, artículo Colombia.

DINERO. Edición 218, pág. 76, 78, artículo futuro en línea.

DINERO. Edición 224, pág. 32-40, artículo Bancos, ¿bajarán las tasas?.

DINERO. Edición 225, pág. 54-56, artículo Cambio en marcha.

MORALES CASAS, Francisco. Fundamentos de la Actividad y de los negocios bancarios/ Análisis institucional legal y operativo. Pág. 253.

ANEXOS

PRESENTACION



CONTENIDO	
I.	MARCO GENERAL
	Misión
	Visión
	Mercado Objetivo
II.	PLAN CORPORATIVO DE LA FUNDACION SOCIAL
III.	CULTURA DE SERVICIO
IV.	PROYECTOS ESTRATEGICOS
	1. Conocimiento del cliente
	2. Mejoramiento en el servicio
	3. Productividad y Eficiencia
	4. Modernización Tecnológica
	5. Formación
V.	LINEAMIENTOS DE NEGOCIO 1998

I. MARCO GENERAL

MISION

PROPOSITOS DEL BANCO CAJA SOCIAL EN LA ORGANIZACIÓN DE LA FUNDACION SOCIAL

El Banco Caja Social es una de las empresas de la Fundación Social. En tal carácter, existe para apoyar con su propia actividad, el propósito de la Obra Fundacional: superar las causas estructurales de la pobreza, para promover una sociedad más justa, más humana y más próspera.

Dentro del Grupo, actúa como un administrador de relación con los clientes, con la responsabilidad de diseñar, administrar y comercializar productos propios y de otras unidades de negocio, partiendo siempre del conocimiento de las necesidades y del comportamiento de los clientes, con el fin de establecer con ellos relaciones de largo plazo y mutuo beneficio.

PROPOSITOS ESPECIFICOS

1. Administrar óptimamente la relación con los clientes del mercado objetivo del Grupo: personas naturales de ingresos medios hacia abajo, y unidades productivas micro, pequeñas y medianas, para el logro de este objetivo, se requiere:
 - a) Desarrollo permanente de una cultura de servicio a todos los niveles de la compañía
 - b) Mantenimiento de productos y servicios competitivos
 - c) Búsqueda permanente de la excelencia operativa
2. Generar de manera sostenida la mayor rentabilidad posible para el Grupo, con el fin de garantizar el desarrollo de toda la Obra de la Fundación Social
3. Llevar a la práctica en su interior el Modelo de Empresa basado en valores cristianos que se desprende de la Axiología de la Fundación Social.
4. Participar activamente en la estrategia de "macroinflujo" de la Fundación Social, en los temas de su competencia.

II. PLAN CORPORATIVO DE LA FUNDACION SOCIAL

MARCO ESTRATEGICO

1. Se reafirman los tres ejes del negocio del grupo: financiero, previsional e inmobiliario.
2. Se reafirma el mercado objetivo : personas naturales de ingresos medios hacia abajo y unidades productivas micro, pequeñas y medianas.
3. Se reafirma el enfoque de relación de largo plazo con el cliente (en contraposición al enfoque de productos).
4. Se reafirma la decisión de sincronizar las marcas Colmena y Caja Social.
5. Objetivos estratégicos: mejoramiento en:
 - Rentabilidad
 - Eficiencia
 - Crecimiento



ESTRATEGIA DE LOS NEGOCIOS

1. Especialización por segmentos de mercado: permite profundizar la relación con nuestros Clientes con base en el conocimiento de sus características y nuestras capacidades institucionales.
2. Canales de Distribución conjuntos: Venta Cruzada permite reducción de costos y mejor servicio al cliente, a través de una oferta más integral en nuestro portafolio de productos y servicios.
3. Organización óptima de las unidades de negocio en administradoras de relación, emisoras de productos y con venta especializada.
4. Integración del Back Office: permite reducción de costos y mejorar calidad del servicio.

III. CULTURA DE SERVICIO

El propósito es lograr un enfoque de servicio basado en el desarrollo de la relación que la entidad establece con los clientes. Se fundamenta en la siguiente definición:

SERVICIO

En el Banco Caja Social entendemos servicio como un proceso deliberado, orientado a desarrollar una relación permanente de mutuo beneficio con el cliente, teniendo en cuenta sus características y nuestras capacidades institucionales, de tal forma que seamos su opción bancaria.



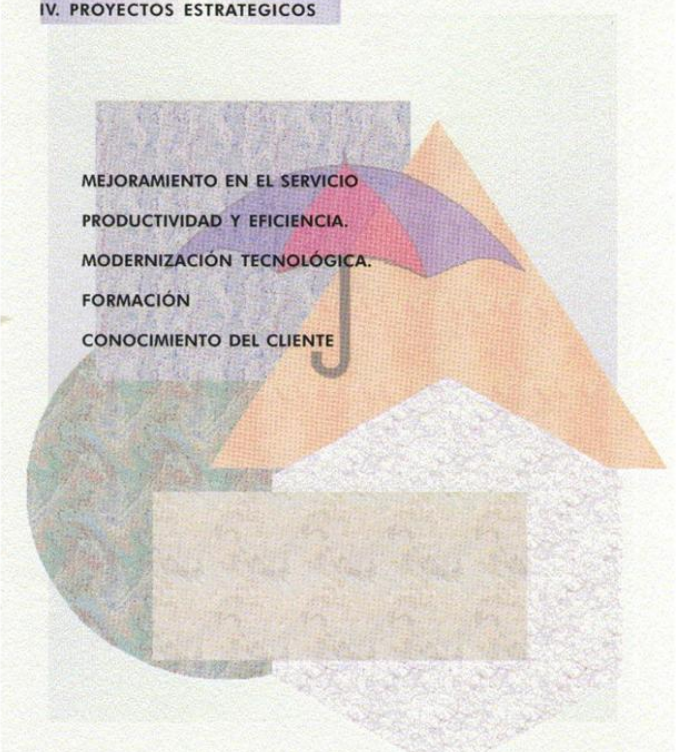
RESULTADOS ESPERADOS

1. Las actividades diarias de los funcionarios reflejan la cultura de servicio.
2. En el Banco Caja Social compartimos una visión Global del negocio que orienta todas nuestras actividades.
3. En el Banco Caja Social existe un proceso continuo y permanente orientado a comprender al cliente.

V. LINEAMIENTOS DE NEGOCIO 1998

1. Mantener el incremento de participación en el mercado tanto en el Sistema Financiero como en el Sistema Bancario, proyectando un crecimiento del Negocio cinco puntos más que el promedio del Sistema. Tanto en captación de productos de Menor Costo (Ahorro + Cuenta Corriente + Día Día) como en C.D.T y en Cartera de Crédito.
2. Crecimiento sostenido Captación y Colocación. Definición del crecimiento del negocio nuevo mes a mes para la captación y el volumen de Desembolsos mensuales para cada unidad de negocio. Trabajo realizado con los Gerentes Regionales y los Gerentes de Zona, analizando las 137 oficinas actuales del Banco.
3. Disminución de la pendiente de crecimiento de la Cartera Improductiva, no sobrepasando el crecimiento de la Cartera Productiva.
4. Énfasis en la inversión en Tecnología de Proyectos Fundacionales que comprende:
 - Eje Bancario
 - Modelo Operativo
 - Año 2000
 - Conversión Contabilidad
5. Inversión para el tamaño de la red actual (137 oficinas). Entran en proceso de fusión siete oficinas para ser reubicadas en 1998 y mantener el número de oficinas actual.
6. Capitalización igual a la requerida para cumplir la relación de solvencia.
7. Reducción Margen Financiero. Encarecimiento estructura Subordinario, ganando participación los rangos costosos. Continúa deterioro de la mezcla, mayor participación del C.D.T.
8. Énfasis en el crecimiento de Ingresos Operacionales. Oferta Integral y Venta Cruzada.
9. Disminución en el ritmo de crecimiento de nuevas Provisiones de cartera.
10. El índice de Gastos/Activo Productivo proyectado para 1998, presenta disminución respecto al año 1997.

IV. PROYECTOS ESTRATEGICOS



MEJORAMIENTO EN EL SERVICIO
PRODUCTIVIDAD Y EFICIENCIA.
MODERNIZACIÓN TECNOLÓGICA.
FORMACIÓN
CONOCIMIENTO DEL CLIENTE



Mejoramiento en el Servicio

PROPOSITO

- Mejora del servicio con énfasis en los aspectos de agilidad y oportunidad

PLANES DE ACCION:

- Optimización de la red de oficinas
- Oficina orientada al cliente
- Mejoras en el proceso de crédito
- Centro de cobranzas (Bogotá, Cali y Medellín)
- Domiciliaciones.(débitos automáticos)



Productividad y Eficiencia

PROPOSITO

- Mejorar los indicadores de productividad y eficiencia del Banco.

PLANES DE ACCION:

1. Proyecto Eje Bancario, Tecnología y procesos
2. Costeo de procesos
3. Manejo documental
4. Sistema de información gerencial
5. Administración de medios electrónicos
6. Sistema nacional de compensación
7. Nueva Tecnología en Tarjeta de crédito
8. Servicios compartidos
9. Gestión de Activos y Pasivos
10. Seguros
11. Sistema integral de seguridad



Modernización Tecnológica

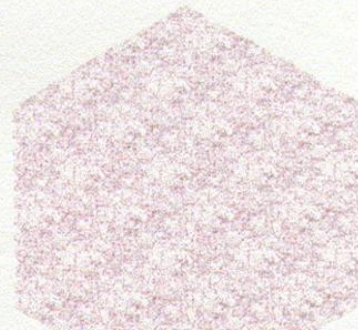
PROPOSITO

- Facilitar el desarrollo del planteamiento estratégico del Banco, modernizando la infraestructura tecnológica.

PLANES DE ACCION

- Migración y coexistencia nueva plataforma tecnológica
- Traslado centro de cómputo
- Nuevo Sistema financiero contable
- Año 2000
- Red de comunicaciones

Formación



PROPOSITO

- Desarrollar estrategias de formación y actualización permanentes que contribuyan al crecimiento personal y laboral de los colaboradores, a mejorar la competitividad del Banco y al logro de los objetivos fundacionales.

PLANES DE ACCION

- Reforzar conocimiento de la Cultura de Servicio.
- Profesionalización bancaria, Convenio SENA-GTZ.
- Consultoría de gestión del cambio.
- Desarrollo de habilidades gerenciales.



Conocimiento del Cliente

PROPOSITO:

- Profundizar la relación con el cliente
- Controlar y prevenir la utilización de la Entidad para el lavado de activos.

PLANES DE ACCION:

- Base de datos de clientes (CIF)
- Sistema de información para la prevención del lavado de activos (SIPLA)
- Investigación de mercados
- Reorganización de la función comercial
- Desarrollo de estrategias comerciales diferenciadas según segmento de mercado.

STRATEGIA	METAS	TACTICAS	ACTIVIDADES	FECHA	RECURSOS
MEJORAMIENTO EN EL SERVICIO: PLANES DE ACCION <ul style="list-style-type: none"> ▪ Desarrollo canales virtuales. ▪ Remodelación de Oficinas. ▪ Reubicación de cajeros automáticos. ▪ Ordenador de filas electrónicos. 	Remodelación Oficina Asturias.	Adecuación de infraestructura física y optimización de la distribución buscando el modelo de oficina eficiente.	Gestionar ante los estamentos pertinentes la aprobación del presupuesto de ampliación de la oficina de Asturias.	SEPT/99	Humanos: Vicepresidencia de Ventas, Gerente Regional, zona, Oficina. Físicos: Estudios, diseño. Financieros: Presupuesto.
	Reubicación Oficinas Barrancabermeja y Ocaña.	Promover la utilización de canales virtuales.	Realización de diseños. Celebrar contratos de arrendamiento.	OCT/99	
	Desarrollo de la página Web.	Promover a través de los medios de comunicación masiva y de información personalizada el uso de la línea amiga.	Presentar propuesta de construcción directamente o a través de tercero para la construcción sede Ocaña.	NOV/99	
	Reubicación cajero automático la Calleja a Cabecera.	Ubicación de cajeros automáticos en la ciudad buscando nuevos canales que faciliten el acceso al cliente.	Seleccionar 3 predios para traslado de oficina en Barrancabermeja.	NOV/99	
	Nuevos cajeros automáticos (2) en Bucaramanga, (Guarin y Campo Hermoso).		Seleccionar predios para ubicación de cajeros automáticos en Bucaramanga.	OCT/99	
Ordenadores de filas electrónicos para las oficinas de Cúcuta y Cabecera.					

STRATEGIA	METAS	TACTICAS	ACTIVIDADES	FECHA	RECURSOS
		Contacto con casas de cobranzas y abogados externos.	Definir indicadores de eficiencia y eficacia de la Gestión de cobro de las casas de cobranzas y abogados externos.	M	
MOTIVACION DEL PERSONAL DE VENTAS:			Planeación por parte de la Gerencia, sobre las actividades a desarrollar (objetivos, visitas, llamadas, barrido de zona de influencia, tomas de colegios, participación en eventos, correo directo, etc.).	M	Humanos : Gerente de Zona, Regional y Oficina. Asesores Comerciales y de Mercado.
PLANES DE ACCION:			Fijación de metas para los Gerentes y sus colaboradores.	M	Financieros: Plan de Incentivos.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Programa de incentivos por cumplimiento de metas. ▪ Concursos especiales. ▪ Evaluación de Desempeño 	<p>Cumplir con los presupuestos establecidos para productos de captación, colocación, cartera vencida, etc.</p> <p>Evaluar el desempeño de los Gerentes en cuanto a cumplimiento de metas y objetivos.</p>	<p>Promover el plan de incentivos entre todo el personal de la oficina y zona.</p> <p>Exaltar la labor de los Gerentes en el cumplimiento de metas y objetivos.</p>	<p>Seguimiento y control a la gestión.</p>	P	

ESTRATEGIA	METAS	TACTICAS	ACTIVIDADES	FECHA	RECURSOS
		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Convenios para créditos VIS. ▪ Impulsar el crédito en el mercado PYME. 			
RECUPERACION DE CARTERA <i>PLANES DE ACCION</i> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Enfoque en el cobro entre 1 -60 días. ▪ Montaje unidad de cobranza. ▪ Seguimiento a obligaciones vencidas mayores a \$ 10 MM, desde el primer día de vencimiento. 	Mantener la cartera vencida entre 1- 60 días con los siguientes indicadores registrados al 30 de Junio de 1999: 7.65 % - \$ 2.566 MM	Implementar mecanismos que permitan realizar de manera estructurada y con alto nivel de oportunidad, cumplimiento y eficiencia, la gestión de cobranzas del banco. Participar en el desarrollo de un modelo único de administración del riesgo para el eje bancario de la Fundación Social. Optimizar el proceso de administración de riesgo (equipos de trabajo, líderes, Procesos, etc.).	Selección del personal para el centro de cobranzas. Establecer compromisos y promover refinanciamientos y cambio de condiciones. Ofrecer reestructuración de la deuda con moras entre 60 y 120 días. Solicitar castigo de obligaciones con mas de 180 días de mora. Enviar oportunamente los negocios que requieran cobro jurídico según políticas del Banco.	AGT/99 P P M P	Recursos humanos: Gerente de Zona, Gerente de Oficina, asesores comerciales, asesor jurídico, call center, abogados externos, casas de cobranzas. Tecnológicos: Software para el manejo de cartera. Físicos: Informes de Gestión, avisos de vencimiento.

ESTRATEGIA	METAS	TACTICAS	ACTIVIDADES	FECHA	RECURSOS
		Promover apertura de CDTS mayores a 90 días ofreciendo tasas preferenciales según atribuciones del Gerente de zona y Gerente regional. Retomar listados/ registros de día a día cancelados y no renovados para gestionar apertura de nuevos depósitos.		p	Regalos especiales para promover apertura de CDTS.
COLOCACION DE CREDITO	El saldo promedio de colocación debe ser: Dic./ 99 \$ 33.285 MM. Jun/ 00 \$ 34.883 MM	<ul style="list-style-type: none"> Ofrecimiento de créditos a clientes con garantías vigentes, que tengan prestamos que hayan sido cancelados o próximos a terminar. Realizar convenios a nivel institucional (universidades, Empresas, Almacenes). Créditos a empresas para pago de cesantías. 	<ul style="list-style-type: none"> Contacto telefónico. Seguimiento de los créditos actuales y revisión base de clientes. Visitas a Empresa. Levantar censo de clientes potenciales en el sector de la PYME. Definir nombramiento gerente empresarial. 	P M p P	Humanos: Gerente de Zona, Gerente PYME, Gerente de Oficina, Asesores Comerciales y de Mercadeo. Físicos: Listado de garantías histórica de pagos. Fuentes de Agremiaciones.
PLANES DE ACCION:	Dic./ 00 \$ 38.371 MM				
<ul style="list-style-type: none"> Créditos Preaprobados. Negociación Convenios. Reactivación Clientes. Promover crédito PYME. 	Metas de Desembolsos: Dic/99 \$ 11.568 MM Jun/00 \$10.3338 MM Dic/00 \$ 11.190 MM				

			Reactivar cuentas corrientes inactivas mediante la utilización de bases de datos.	P	Elementos promoc: Alcancías, lapiceros, dulces, llaveros, bombas, delantales, cuadernos, calculadoras.
			Cancelar cuentas corrientes que presenten alto número de devoluciones y promedios negativos.	P	
			Visitar 40 clientes (actuales y potenciales) por parte del gerente en compañía de un asesor.	M	
			Mercadear relación de referidos y avales para ofrecer productos del Banco.	M	
			Realizar barrido de clientes potenciales en zona de influencia.	M	

STRATEGIA	METAS	TACTICAS	ACTIVIDADES	FECHA	RECURSOS
DESARROLLO DEL PRODUCTO PLANES DE ACCION <ul style="list-style-type: none"> ▪ Crecimiento ▪ Segmentación ▪ Posicionamiento 	Posicionar la TUTICUENTA en el segmento infantil y juvenil (edad hasta 17 años).	Lograr una vinculación integral de familia. Promover la cultura del Ahorro. Proyectar a los niños y jóvenes para ser nuestros clientes en el futuro.	Toma de Colegios por área geográfica de cada oficina con actividades lúdicas. Realizar presentación del producto a los padres de familia. Enviar correo directo a colegios y padres de familia. Realizar jornadas de trabajo para apertura de cuentas en los colegios.	T S FEB/00 T	Humanos: Gerentes de Oficina, Asesores Comerciales y de Mercadeo, recreacionistas. Físicos: Herramientas Promocionales de Mercadeo: alcancias, lapiceros, dulces, bombas y dummy.
OPTIMIZAR LA RENTABILIDAD EN PRODUCTOS DE CAPATACION. PLANES DE ACCION <ul style="list-style-type: none"> ▪ Mantener mezcla. ▪ Proteger CDT de la red. 	Mantener la mezcla de captaciones: <ul style="list-style-type: none"> ▪ en productos de menor costo mínimo 70 % ▪ CDTs máximo 30 %. 	Trabajar listado de clientes CDTs entre \$ 1.000.000 y \$ 5.000.000 vigentes y cancelados. Promocionar convenio de nomina a través de cuenta subsidiario y ahorro tradicional.	Visitas a clientes. Promover la captación y la colocación mediante charlas institucionales. Participar activamente en los eventos programados en ferias y exposiciones comerciales, congresos, encuentros culturales. Recaudo de matriculas de Universidades.	P P P S	Humanos: Gerentes de oficina y asesores. Físicos: Bases de datos de oficina. Stand de mercadeo en ferias. Herramientas promocionales, Material P.O.P., Correo directo.

PRODUCTOS DE CRÉDITO INDIVIDUAL HIPOTECARIO

www.	Tasa del crédito (NO VRS) efectivo anual	Plazo del crédito (años)	Nota: Mínimo y Máximo del crédito (\$ millones)
colpatria.com.co	UVR + 13% En pesos: 20%	Min: 5, Máx: 15 En pesos: 5 únicamente	Min: \$5, Máx: \$300. En pesos, hasta el 70% del valor del inmueble
davienda.com.co	UVR + 13%	Min: 5, Máx: 30	Min: \$5, Máx: 70% del valor del inmueble
conavi.com.co	UVR + 13,92%**	Máx: 15	Máx: 70% del valor del inmueble
avillas.com.co	UVR + 13,91%	Min: 5, Máx: 15	Para viviendas de menos de 70 salarios mínimos, el 60% y un valor superior, el 65%
colmena.com.co	UVR + 13,92%	Min: 5, Máx: 20	Máx: 70% del valor del inmueble
bbva.com.co	Desde UVR + 10,40% hasta UVR + 13,58%	Min: 5, Máx: 30	Min: \$15, Máx: 70% del valor del inmueble*
granahorrar.com	UVR + 13,92%	Min: 5, Máx: 15	Min: \$5, Máx: por capacidad de pago

Fuente: Páginas web de las entidades. Si desea más información, consulte www.dinero.com

Fecha de la consulta: viernes 27 de agosto de 2004.

* Hasta el 100% para sustitución de gravamen hipotecario, siempre y cuando no supere el 60% del avalúo comercial.

** Si posee cuenta AFC y este producto (tarjeta débito Conavi, tarjeta de crédito Conavi o Credágil), la tasa correspondiente es UVR + 13%. Si el valor del préstamo es superior o igual a \$50 millones, la tasa correspondiente es UVR + 12,5%. Y si cumple las otras condiciones, la tasa es UVR + 12%.

Grupo familiar: cónyuge o compañero permanente - parientes en segundo grado de consanguinidad o primer grado de afinidad único del

RESULTADOS DE 2004

Las utilidades del sector financiero en 2004 alcanzaron los \$2,9 billones, frente a los \$1,8 billones y \$1 billón registrados en 2003 y 2002, respectivamente.

El incremento del 60,6% en las utilidades durante el último año se explica por aumento en el margen de intermediación y en el margen diferente de intereses. El de intermediación creció 20,4% en el año, por efecto de la mayor actividad de crédito y por la recomposición de las captaciones del público. Las cuentas de ahorro crecieron 29,3%, en tanto que las cuentas corrientes y los CDT crecieron 17%. Esto permitió que los bancos se financiaron más barato este año, como se observa en la tasa implícita de captación, que pasó de 4,4% a 4,1%.

La recuperación del crédito fue impulsada por el crecimiento de 14,6% en la cartera comercial — que representa el 63,1% de la cartera — y por el aumento de 31,3% en la de consumo. El microcrédito prácticamente se duplicó y los ingresos por tarjetas de crédito y sobregiros crecieron cerca de 20%.

El único tipo de crédito que se redujo fue el hipotecario, que representa el 12,1% de la cartera. Disminuyó 26,4% hasta \$7,1 billones, por efecto de las titulaciones. Según la Asobancaria, la cartera hipotecaria corregida por titulaciones cerró el año con una caída de 6,5%.

El repunte del crédito se presentó, a pesar de que la disminución en las tasas de colocación no fue muy grande. La tasa de crédito de consumo, por ejemplo, cerró en niveles cercanos a 23%. Estas son tasas reales de más de 16 puntos. La tasa implícita de colocación (ingreso de intereses sobre el saldo de cartera líquida) cerró 2004 en 13,7%.

SERVICIOS Y COMISIONES

Por su parte, el margen diferente de intereses — que sigue representando 59% del margen bruto — creció 13,5% movido sobre todo por la valorización y la venta de inversiones.

Igual que en años anteriores, las inversiones siguieron ganando participación en los activos del sector y aumentó la exposición al sector público.

Con el crecimiento de 28% en el saldo de las inversiones, estas representaron 32,3% del activo del

sector. En 1997 eran 11,7% y en 2000 21,4%. El graso de este portafolio son los TES y yonkers que alcanzaron \$23,5 billones, un crecimiento de 35,8% frente al año anterior.

Otro factor que contribuyó al crecimiento del margen no financiero fue el incremento en las comisiones por servicios. El sector dejó de recibir valoraciones por la revaluación de las divisas, pero los ingresos obtenidos en el mercado de derivados mostraron un importante incremento.

ADMINISTRATIVOS

Aunque los costos de personal y honorarios crecieron 9%, los gastos administrativos solo aumentaron 2,2%, lo que se traduce en una reducción en términos reales, que a su vez representa un aumento en la eficiencia del sector. Los gastos administrativos como proporción del margen bruto cayeron de 61,5% a 54,1% entre 2003 y 2004, y como porcentaje de los activos pasaron de 3,8% a 3,1%. No obstante, el sector aún está lejos de estándares internacionales.

Además, ante la notable baja de la cartera vencida, que se redujo 45,9%, la calidad de cartera del sector se ubicó en los niveles que tenía antes de la crisis financiera. Esto implicó menores gastos por provisiones de cartera. El cubrimiento de cartera alcanzó 149,7%.

Pese a todo lo anterior, Asobancaria resalta el hecho de que el sector financiero no ha recuperado las pérdidas ocasionadas por la crisis que alcanzaron \$8,2 billones.

No obstante, hoy el sector financiero tiene los niveles de rentabilidad más altos de la última década. La rentabilidad sobre el patrimonio, ROE, pasó de 16,3% a 20,8% y sobre los activos, ROA, alcanzó 2,3%. Además, la solvencia para el conjunto de entidades fue de 13,8%, casi 5 puntos por encima del mínimo exigido.

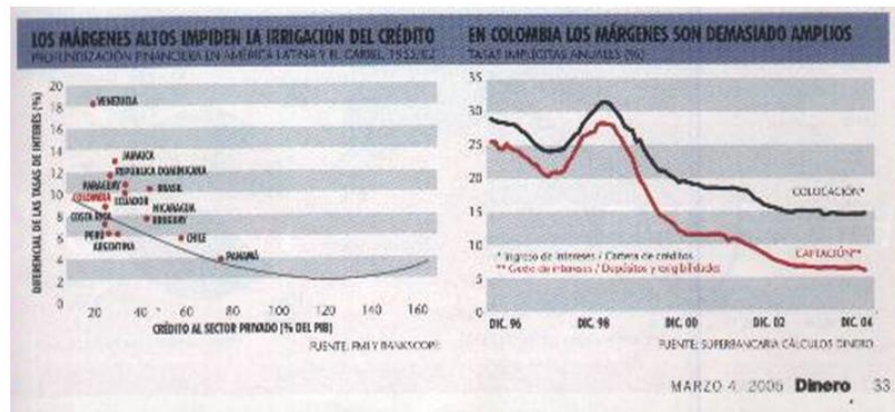
El aumento de utilidades fue generalizado, pues de las 58 entidades tan solo una entidad presentó un balance en rojo y menos del 15% de ellas bajaron sus utilidades. Doce entidades (Bancolombia, Bogotá, Cofinura, Dinavienda, Banagrano, Bancafé, Occidente, Popular, Conavi, Santander, BBVA, Granahorrar), con ganancias de más de \$100.000 millones, explican cerca del 75% de los resultados del sector.

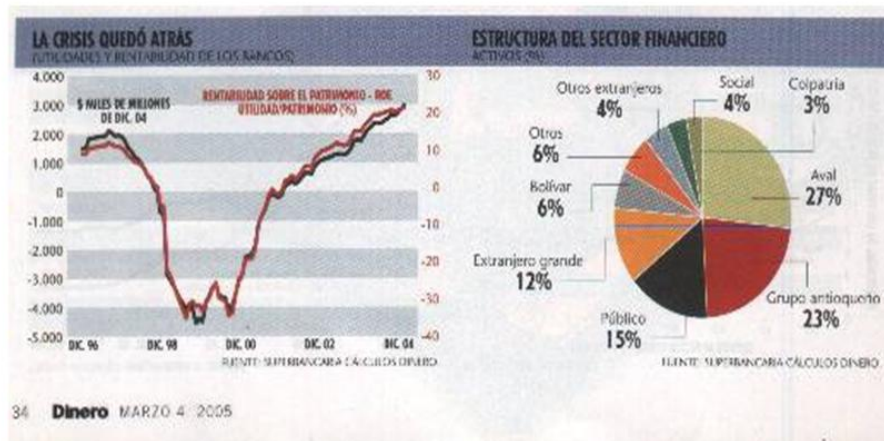


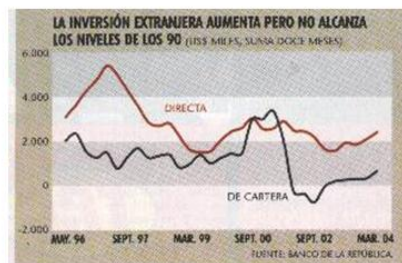
ESTABLECIMIENTOS DE CRÉDITO (BALANCE A DICIEMBRE 2004-2003)

ENTIDAD	CAPITAL AJUSTADO			PROVISIONES DE CARTERA (%)			RESERVA			RENTAS ANUALES FINANZIERAS (%)			PÉRDIDAS DE PROVISIONES NETO (S PROVISIONES)			
	DEC 04 MIL. DE COPES	DEC 03 MIL. DE COPES	%	DEC 04 MIL. DE COPES	DEC 03 MIL. DE COPES	%	DEC 04 MIL. DE COPES	DEC 03 MIL. DE COPES	%	DEC 04 MIL. DE COPES	DEC 03 MIL. DE COPES	%	DEC 04 MIL. DE COPES	DEC 03 MIL. DE COPES	%	
Total Sistema sin IOR *	42.837	42.2	6,8	3,3	98,1	144,2	2.900,9	402,9	14,0	20,8	47,5	34,1	10.147,4	20,1	12,3	
BANCO	32.337	32,3	3,5	93,5	142,2	142,0	3,4	14,2	22,6	42,2	34,0	31,000,4	20,1	12,4		
Prudencia Nacional	24.627	23,6	2,7	2,3	174,9	187,0	1.170,9	21,3	20,8	23,0	23,0	23,0	23,0	23,0	23,0	
BANCO COMIER	7.344	7,0	0,6	1,5	296,5	288,0	400,8	15,1	20,1	22,2	32,7	47,7	4.812,5	46,3	13,4	
BANCO DE BOGOTÁ	3.542	29,4	2,2	1,7	212,8	207,7	295,1	21,0	23,2	24,5	47,5	44,0	3.365,6	20,5	11,0	
COCCOINTE	2.650	16,3	2,9	2,3	274,7	258,2	133,8	23,9	20,7	23,1	30,8	47,0	1.929,9	13,9	10,0	
BANCO POPULAR	2.994	54,8	5,5	3,0	116,6	153,1	170,6	42,1	18,8	21,0	47,5	15,9	1.417,7	44,5	26,4	
CEBARD	1.462	27,7	1,7	1,6	213,5	153,5	34,2	72,3	16,0	20,1	38,9	33,2	34,5	8,1	16,8	
BAJASURFER	799	16,4	3,6	3,3	98,9	114,8	47,7	11,4	11,0	29,8	14,7	13,1	163,7	80,7	14,6	
BANCO CJA SOCIAL	1.282	14,3	3,7	6,1	60,8	76,3	32,5	4,4	18,8	15,1	60,8	60,3	147,6	14,4	5,0	
MIGUABANCO	1.485	40,2	3,1	2,5	105,4	121,8	25,1	13,1	18,7	20,0	20,6	42,6	42,6	4,4	20,2	
UNIÓN COLOMBIANA	500	24,5	0,8	1,2	215,1	145,3	23,1	81,0	18,5	21,9	69,9	38,1	94,9	14,0	11,8	
BANCO ALERIAS	528	11,5	2,9	7,5	147,5	112,3	19,1	23,7	19,9	23,8	37,7	33,0	37,1	30,2	6,3	
OPERARIAS	12.919	4,1	37,6	6,7	16,2	87,3	543,5	55,1	16,3	23,5	42,8	36,8	1.247,8	29,3	34,3	
DIAPRENSA	3.128	8,4	10,8	3,6	362	209,1	167,3	95,5	1,6	23,1	36,1	47,2	2.498,5	71,9	41,6	
BANCO CONCHI	2.455	7,8	19,1	7,1	46,3	79,9	109,9	6,0	28,7	21,4	64,0	64,3	1.329,5	20,8	32,9	
BANCO CANAHORRAE	1.870	-0,8	21,5	4,2	47,2	171,9	102,3	50,3	15,5	20,9	37,8	55,8	1.174,7	-8,3	31,4	
RED MULTIBANCA COOPATIVA	2.408	3,4	12,7	6,5	33,9	46,6	68,6	37,5	5,8	19,2	29,8	33,7	503,8	1,3	16,7	
BANCO COLOMBIA	1.363	-13,6	20,2	-14,2	45,4	57,9	68,8	122,1	13,4	23,8	49,4	42,2	1.121,8	27,1	46,2	
BANCO AVILAIA	1.724	-14,0	23,3	10,6	88,8	43,9	-14,6	100,0	7,5	13,3	67,1	57,3	1.361,5	46,7	38,4	
FINANCIERAS	4.842	18,9	4,8	4,2	303,3	186,0	203,1	43,7	28,9	34,0	77,4	46,0	6.679,9	23,9	29,3	
FINANCIERO	1.871	29,3	4,8	-1,1	265,9	219,9	167,4	38,5	34,9	37,4	37,8	49,8	2.918,7	27,5	41,8	
BANCAE	2.162	17,4	3,8	3,1	104,6	151,1	158,5	21,8	19,6	24,7	34,3	81,5	3.346,7	20,3	32,1	
FINANCIERO	709	-12,4	11,1	15,8	328,1	291,1	62,7	-11,5	83,1	26,0	101,3	42,5	236,4	4,9	12,0	
FINANCIERAS	6.940	13,3	2,6	3,1	313,7	214,8	284,4	114,1	37	18,4	26,1	60,1	5.198,7	15,8	20,3	
BANCO INVENSER	1.707	26,1	0,6	0,7	826,9	411,5	197,3	907,1	4,0	28,1	92,9	70,3	821,3	14,1	26,4	
BBVA	4.268	27,5	4,1	2,8	201,2	245,8	195,3	81,3	15,9	17,1	74,8	66,0	2.868,6	-2,5	31,8	
CEBSAR	1.262	-2,5	1,0	1,4	219,4	120,8	189,0	100,5	12,6	20,5	56,4	69,4	1.099,4	92,1	31,5	
SUMMERS	119	18,1	4,9	2,5	118,5	147,5	16,1	876,3	1,3	11,8	87,2	73,7	134,4	84,9	13,5	
AM AMBRO BANK	178	20,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	27,9	3,3	12,3	86,8	80,0	256,8	-2,5	48,7	
TECNOBANCA	711	12,5	1,1	1,2	238,9	151,4	6,5	290,6	1,8	5,6	77,0	59,0	146,6	77,2	16,2	
SANITMO	715	1,7	0,6	3,3	126,8	117,5	1,6	19,0	4,8	3,7	82,9	83,8	7,5	11,7	7,8	
INVENMO CHARTRID	47	44,1	0,3	0,1	371,0	94,7	2,6	453,9	12,3	6,0	42,2	45,9	7,1	46,7	45,8	
SANREXTON	15	-93,8	0,0	0,0	0,0	0,0	-19,6	142,1	-11,0	-40,1	121,6	407,7	10,9	-76,1	7,2	
OPERARIAS FINANCIERAS	4.839	3,7	1,9	8,9	293,3	203,7	253,9	241,8	3,8	18,1	16,1	24,3	3.786,5	43,4	44,0	
COBENCOBA	2.191	8,9	1,2	0,2	481,6	417,1	270,0	174,0	31,0	17,7	26,1	21,2	1.792,5	69,4	44,2	
COBENCO CUBANA	991	13,5	1,7	1,3	224,0	600,1	46,5	462,3	4,5	19,8	58,7	27,1	576,3	17,9	34,1	
COBFRALLE	820	9,0	1,7	2,1	348,0	906,7	37,2	434,1	2,1	8,4	67,0	24,4	1.162,2	32,5	49,8	
COCCOP	1	-68,5	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	17,5	13,4	4,7	6,0	19,1	22,1	221,6	29,1	41,0
DE FINANCIERAS	2.419	45,9	4,8	3,5	93,5	30,9	74,5	23,5	15,6	36,4	33,3	54,8	1.199	32,4	51,1	
Finanzas nacionales	1.343	47,3	0,6	3,4	99,6	97,7	41,9	26,0	13,8	16,5	38,2	56,7	93,7	43,4	5,4	
Finanzas extranjeras	828	41,5	4,4	3,6	97,4	79,4	26,6	19,9	15,3	16,1	42,7	48,0	44,1	13,8	-4,5	
DE DEPOSITOS	3.348	1	4,1	3,4	147	42,4	72,8	84,1	12,1	16,7	81,7	83,9	203,7	77,7	53,3	
Finanzas nacionales	1.786	1	3,9	2,3	76,7	70,9	66,1	69,2	13,9	17,1	63,6	43,0	249,2	86,1	5,4	
Finanzas extranjeras	39	-14,6	0,0	0,0	-6,6	-6,4	3,3	25,2	9,6	11,5	49,9	81,4	1,4	-25,5	1,7	
Finanzas	127	1	10,8	12,1	54,0	15,8	0,4	-57,0	7,4	1,2	83,1	89,5	4,8	9,0	3,3	
OPERARIAS	384	19,3	1,2	3,2	81,8	92,4	182	35,5	148	17,3	57,9	99,9	192	127,7	44,4	
OR	11.811	8,1	8,8	3,6	196,8	114,8	487,7	34,7	14,8	1,8	21,1	42,9	4.239,4	20,2	24,9	

* Si Instituciones Clases Operarias y Cooperativas. CCO: Empresas de Finanzamiento Comunal.
E: datos más próximos de ser verificados, consulte www.bancomex.com. los datos son: a) y el 100%. Fuente: Banco de la República - Oficina DIFERO

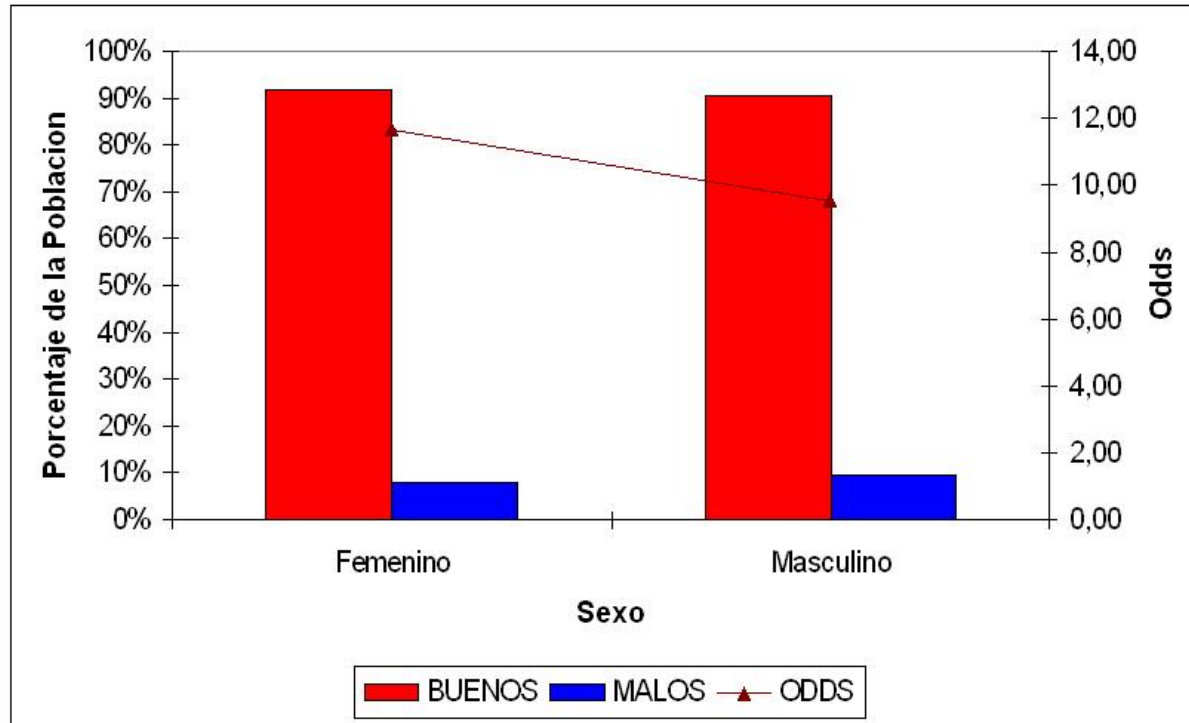




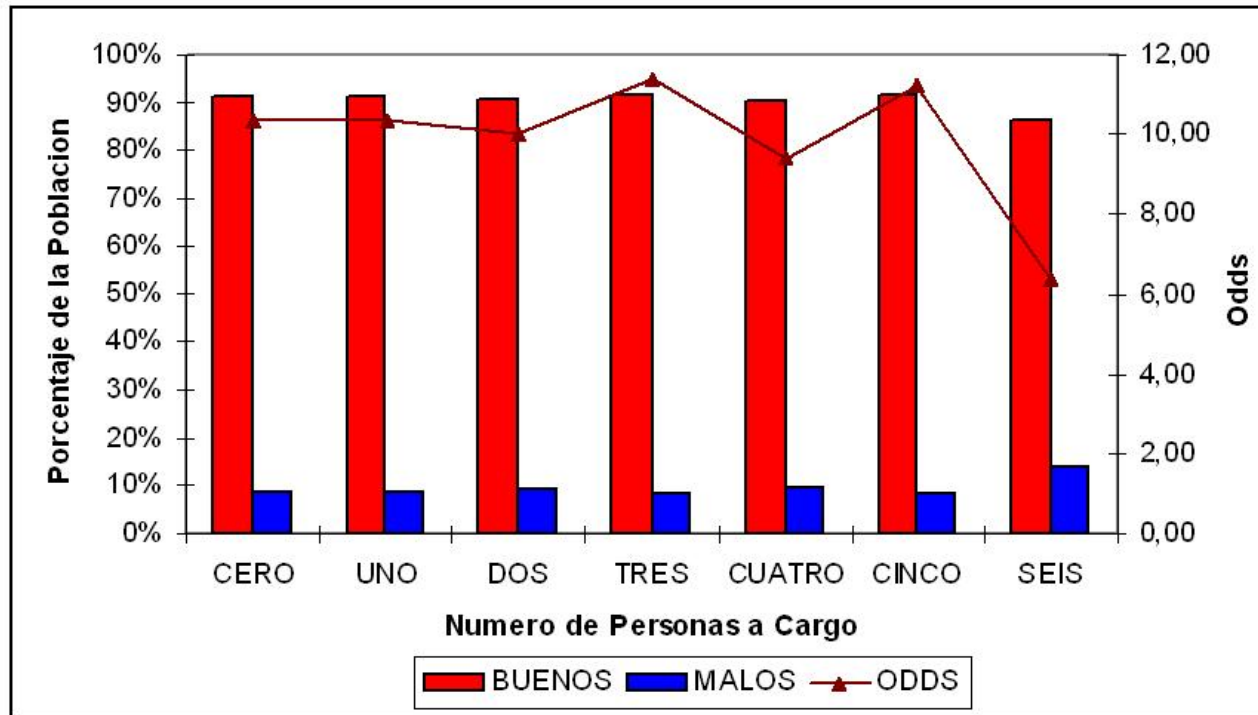


CONSTRUCCION DEL SCORE

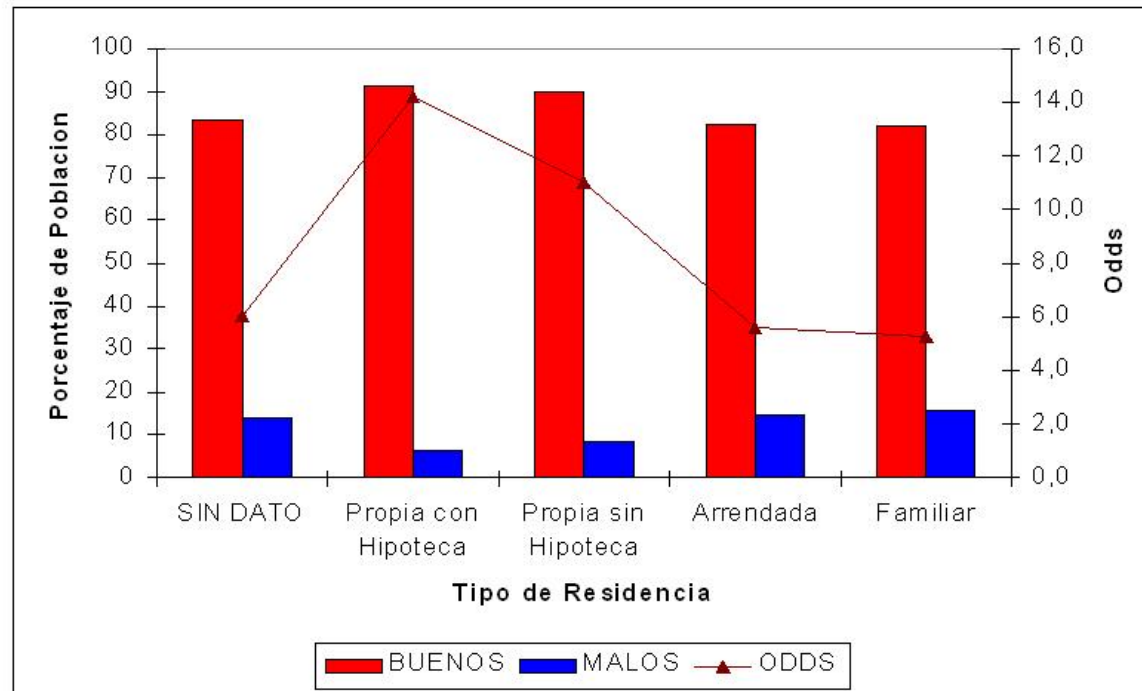
• SEXO



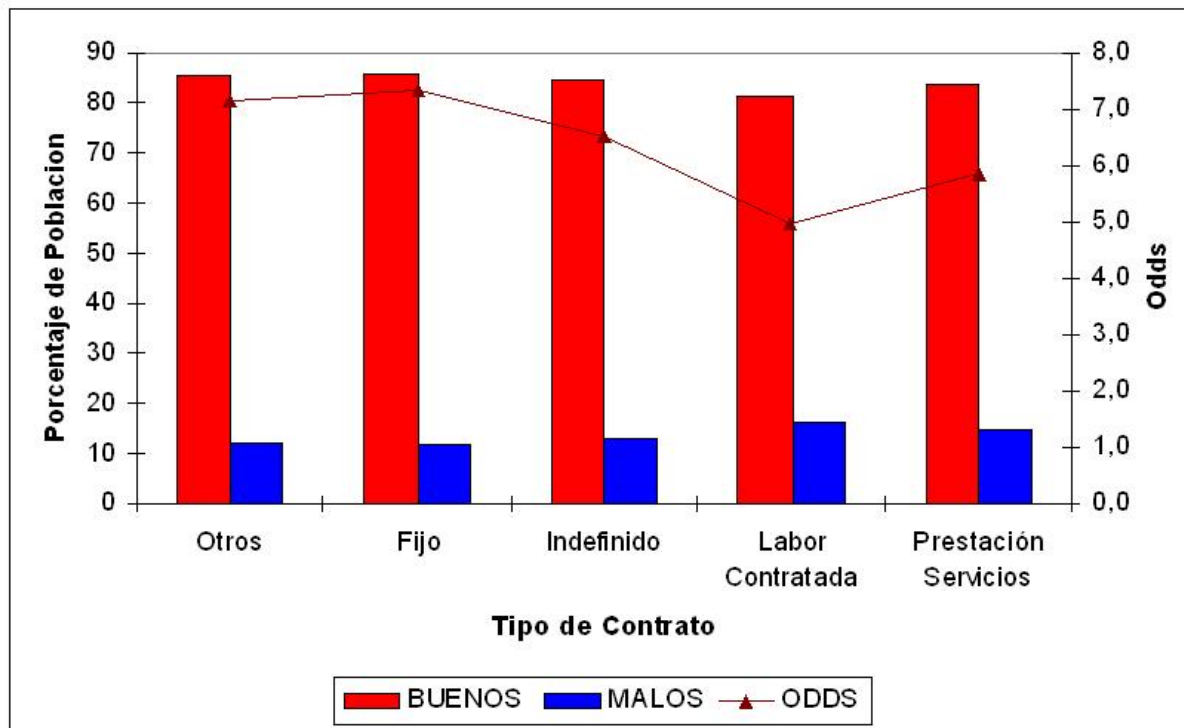
• **NUMERO DE PERSONAS A CARGO**



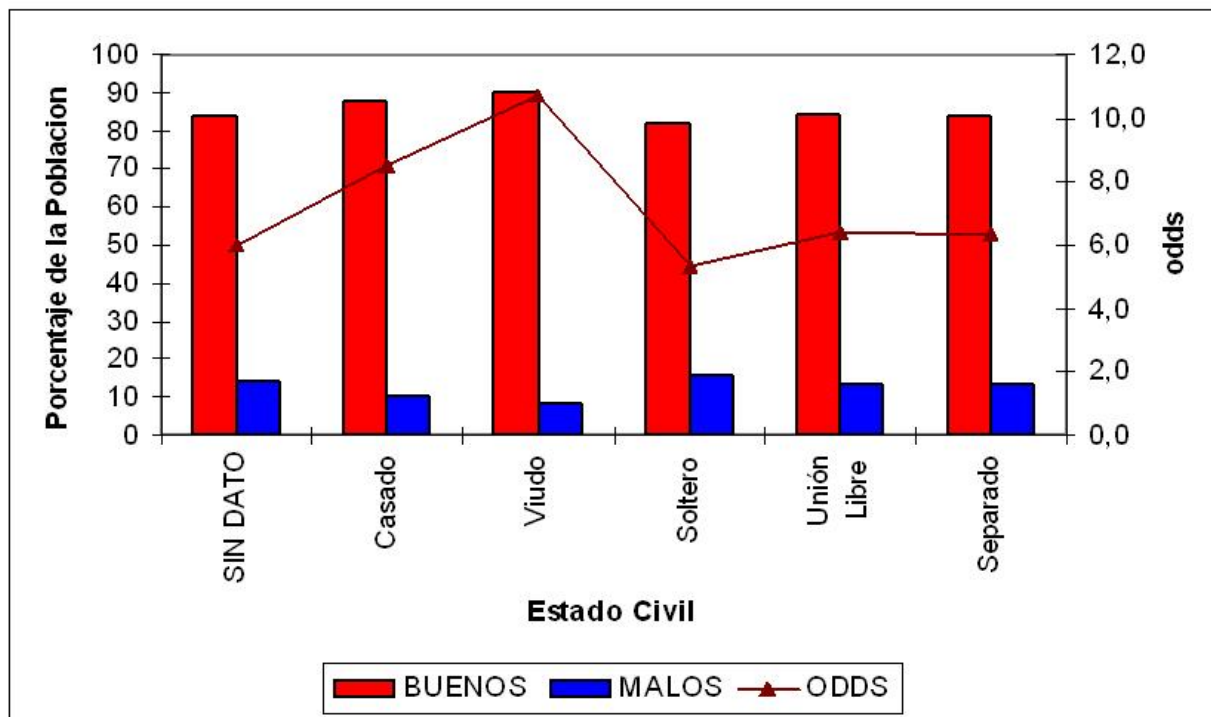
• TIPO DE RESIDENCIA



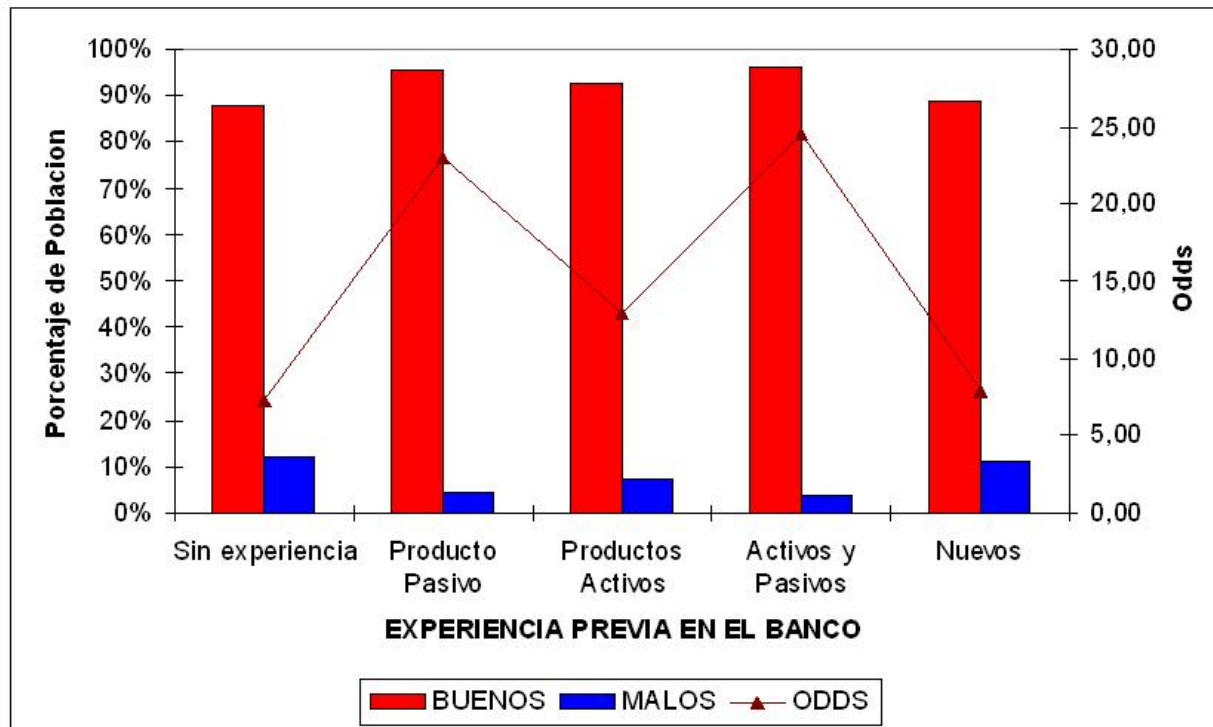
• TIPO DE CONTRATO



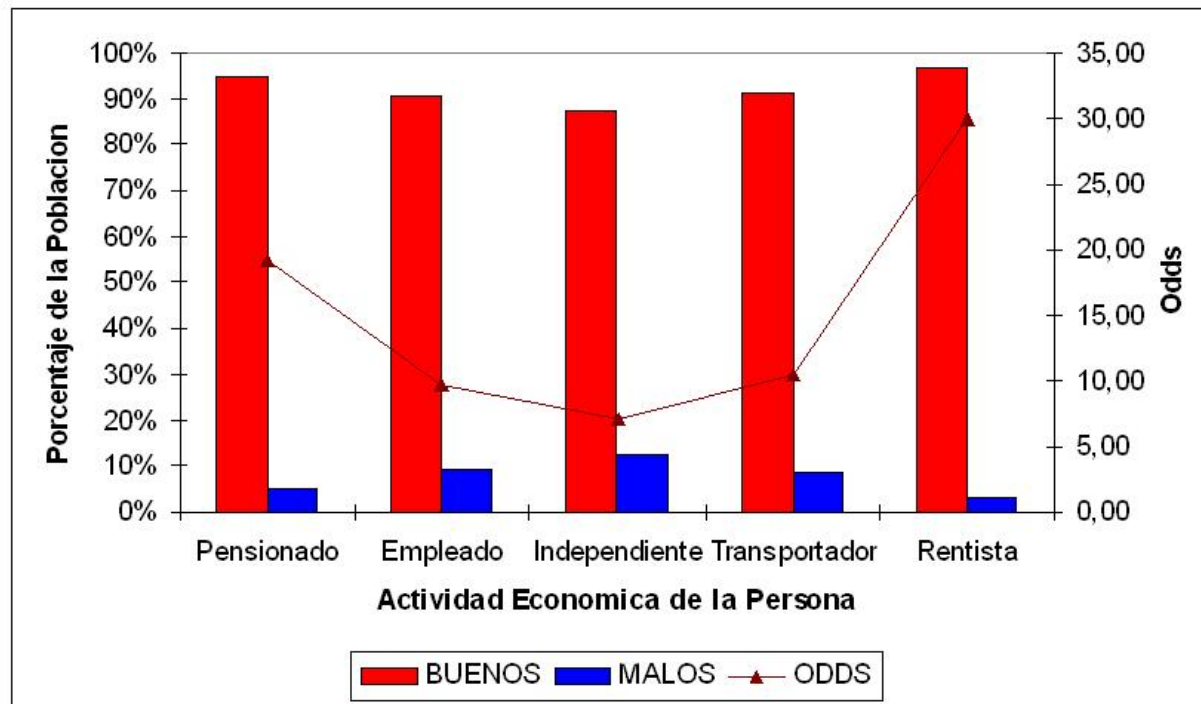
• ESTADO CIVIL



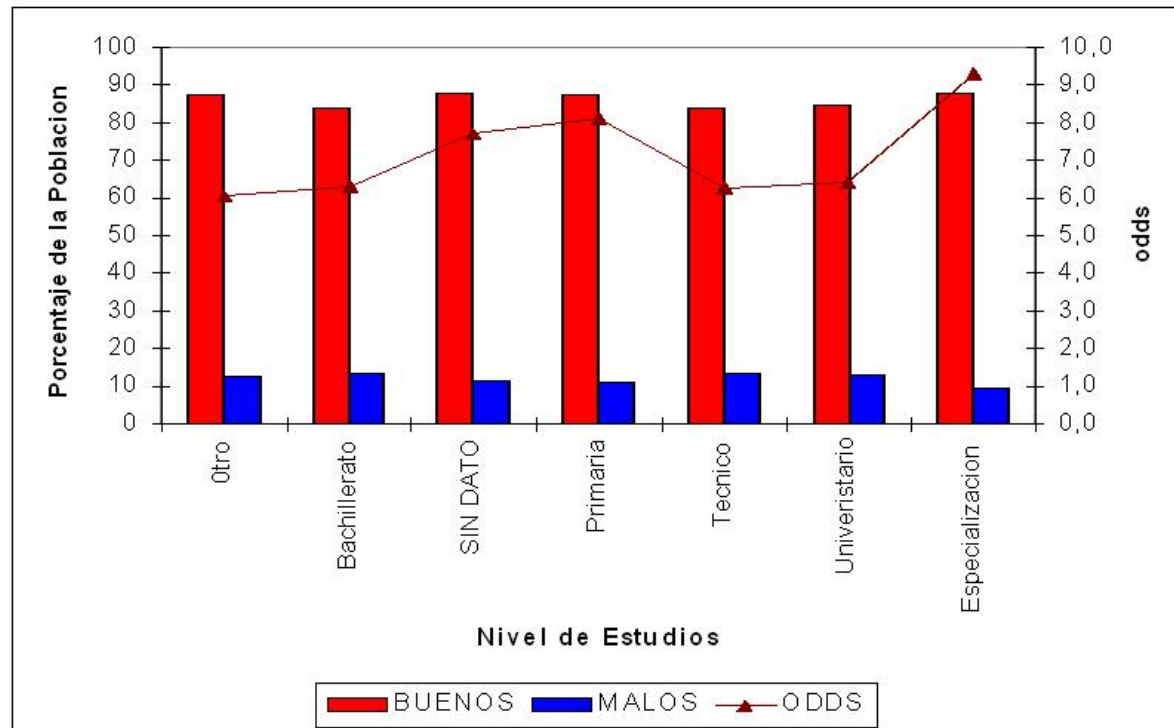
• **EXPERIENCIA PREVIA CON EL BANCO**



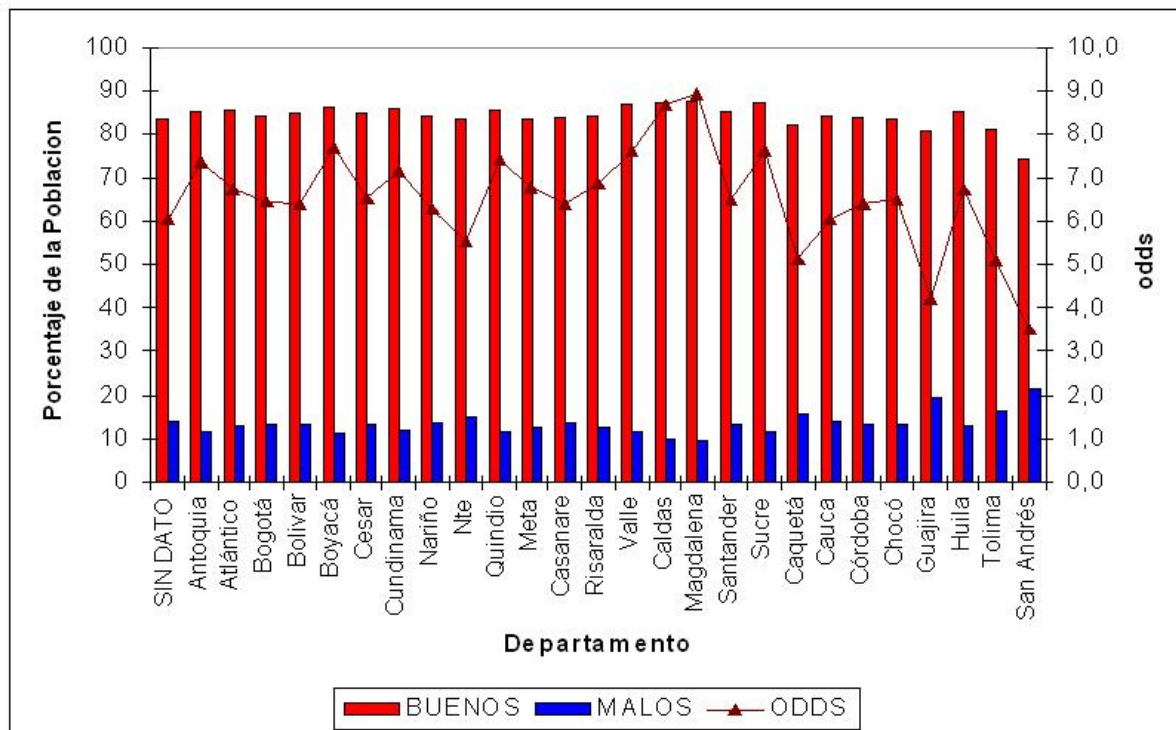
• **ACTIVIDAD ECONOMICA DE LA PERSONA**



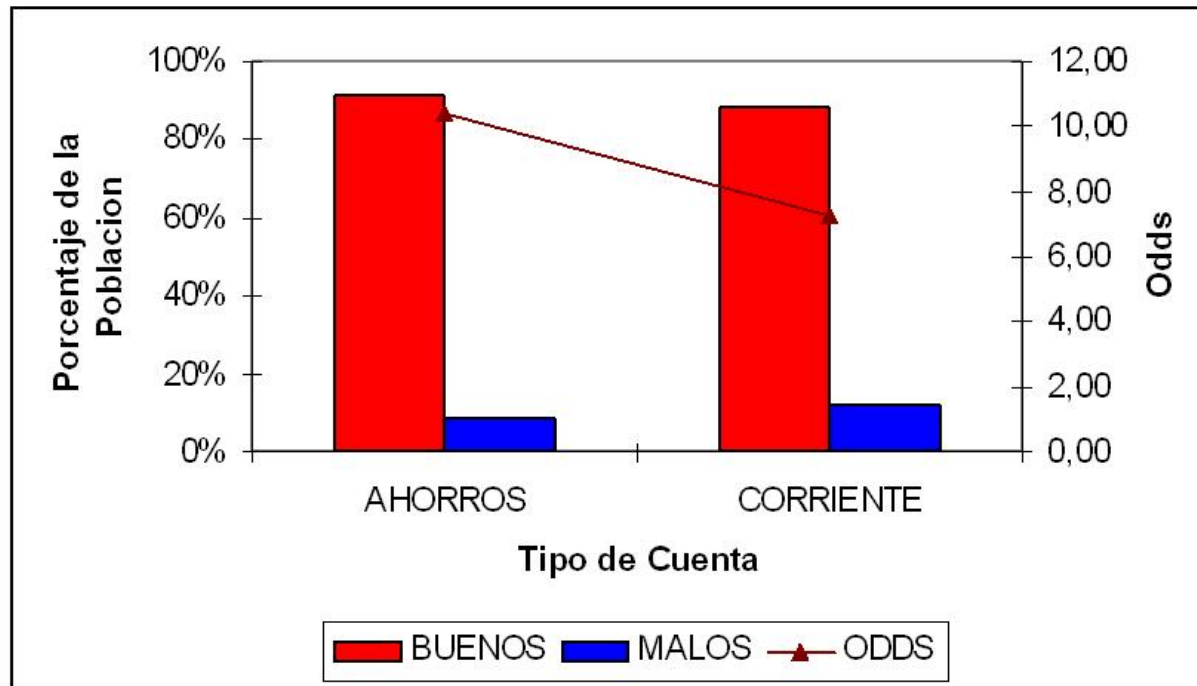
• **NIVEL DE ESTUDIOS**



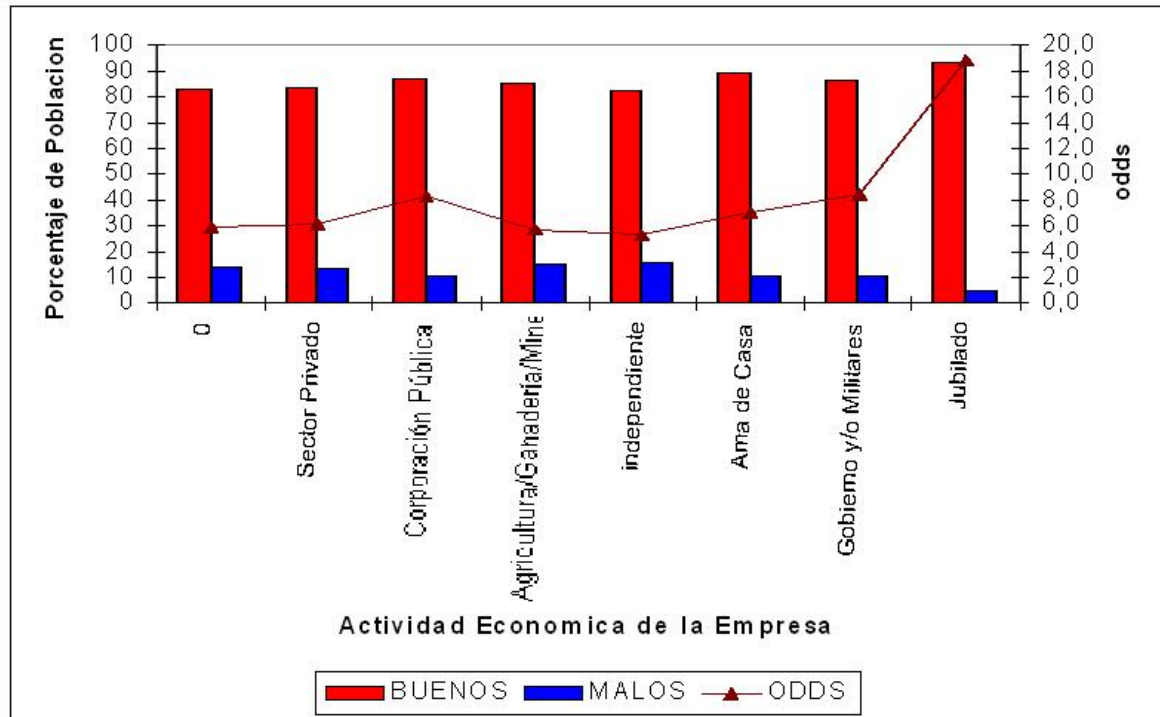
• DEPARTAMENTO



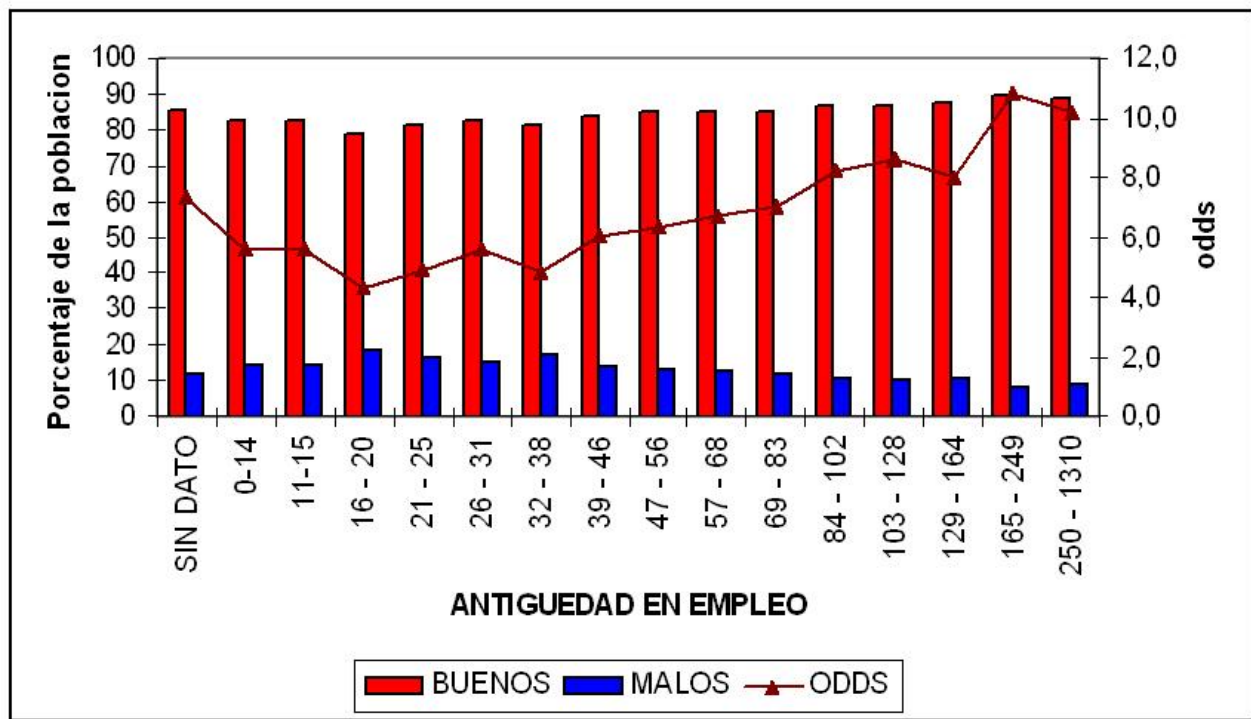
• TIPO DE CUENTA CON EL BANCO



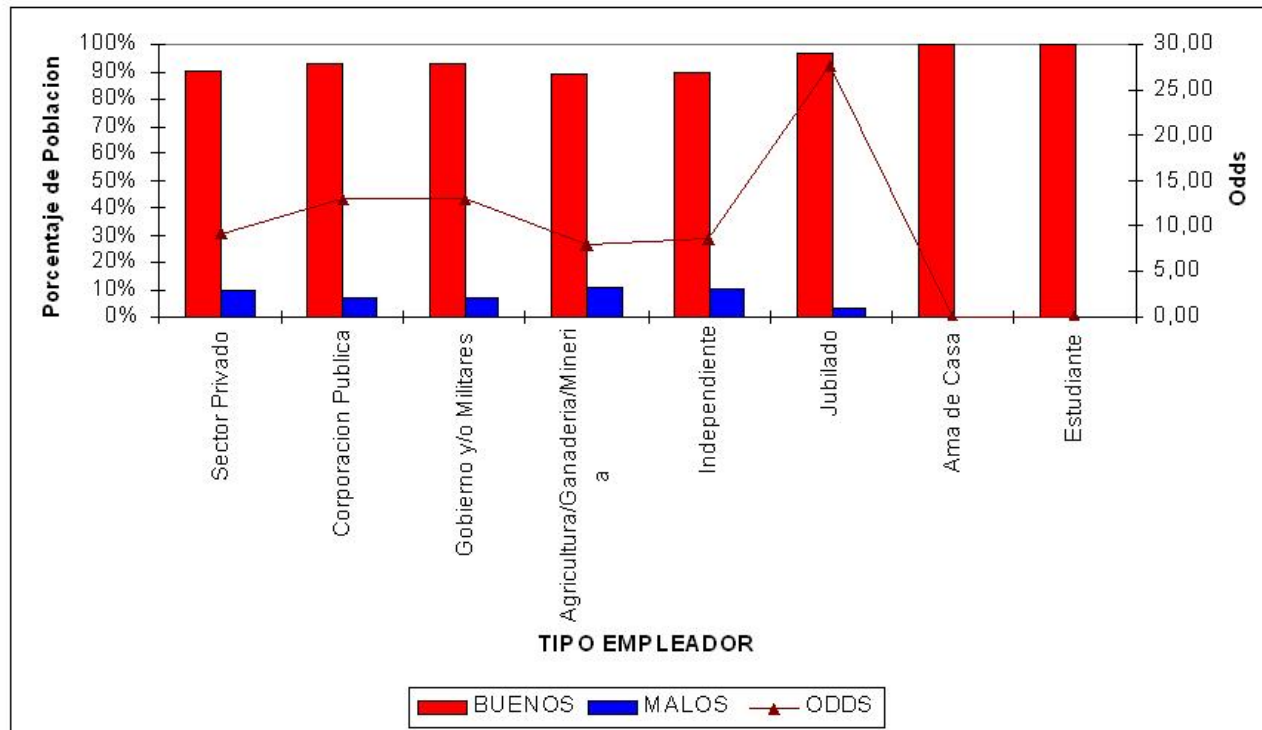
• **ACTIVIDAD ECONÓMICA DE LA EMPRESA**



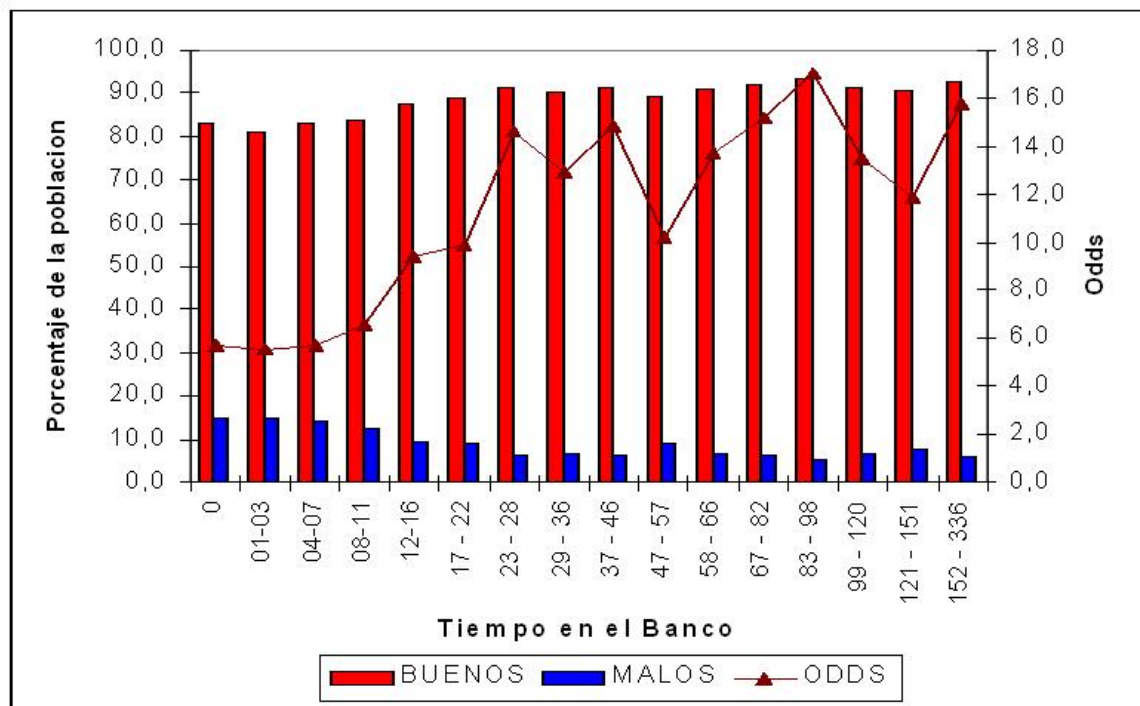
• **ANTIGÜEDAD EN EL EMPLEO**



• TIPO EMPLEADOR



• **ANTIGÜEDAD EN AvVILLAS**



• EDAD

