

16 de octubre de 2012

María Mercedes Cuéllar  
Presidente

## La letra legible en los contratos

**Resumen.** En la medida en que la economía colombiana ha evolucionado de un mercado protegido a uno más abierto, ha cambiado la forma de reconocer y proteger los derechos de los consumidores. En efecto, luego del proceso de internacionalización de la economía colombiana, que implicó más mercado, más competencia, más publicidad, más formas de comprar productos y servicios, se generó la necesidad de proteger exhaustivamente las operaciones comerciales entre particulares y comerciantes. Es así como el Congreso aprobó en 2009 el Estatuto del Consumidor Financiero (Ley 1328 de 2009) y en 2011 el nuevo Estatuto del Consumidor (Ley 1480).

Estos dos Estatutos han implicado un cambio trascendental en el enfoque hacia el consumidor. En la actualidad, en paralelo con la obligación de garantizar la calidad del bien o servicio, existen requisitos de información más estrictos que en el pasado, mayor transparencia, y un sistema progresivo de regulación y de aplicación por parte de las autoridades competentes.

El avance en materia de protección al consumidor financiero es innegable. Sin embargo, existe la percepción en el Congreso de la República de que la aplicación de estas obligaciones ha sido lenta, razón por la cual algunos de sus miembros reiterativamente insisten en la necesidad de avanzar en este proceso y, ocasionalmente, presentan nuevos proyectos de ley que buscan reforzar los derechos de los consumidores.

Es así como recientemente se presentó a consideración del Congreso de la República un proyecto de ley de iniciativa parlamentaria que busca promover y proteger los derechos de los consumidores, usuarios, clientes, empleados, arrendatarios, deudores, tarjetahabientes y pacientes. En los debates en el Congreso, su ámbito de aplicación se ha venido restringiendo exclusivamente al sector financiero. La iniciativa estipula que el tamaño mínimo de la letra de los contratos de adhesión de servicios financieros que se formalicen por escrito debe ser de 3 milímetros y prohíbe la remisión o llamadas en asteriscos a otros textos o reglamentos no incluidos literalmente en ellos.

Se considera que, tal como quedó aprobada la iniciativa en tercer debate, se podrían generar inconvenientes y costos adicionales en la operación bancaria, además de que podría resultar reiterativa frente a la abundante reglamentación vigente sobre la protección de los derechos del consumidor y particularmente sobre la letra legible en los contratos.

Esta iniciativa, particularmente en lo referente a la prohibición de hacer referencias a otras normas o reglamentos, tendría el efecto contrario al propósito del proyecto pues en lugar de facilitar la lectura y comprensión de los contratos, podría hacerlos confusos y costosos porque obligaría a transcribir íntegramente numerosos artículos de leyes, códigos, estatutos, circulares o cualquier otro texto regulatorio; y, en el evento en que se haga referencia a un acuerdo previo firmado por el cliente con la entidad, éste deberá transcribirse en su totalidad.

Para suscribirse a Semana  
Económica por favor envíe un  
correo electrónico a  
[ameija@asobancaria.com](mailto:ameija@asobancaria.com) o  
visítenos en  
<http://www.asobancaria.com>

# La letra legible en los contratos

**Marta Lasprilla** En la medida en que la economía colombiana ha ido evolucionando de un mercado protegido a uno más abierto, ha cambiado la forma de reconocer y proteger los derechos de los consumidores.

**Óscar Iván Cardona**

**Adriana Ovalle** En efecto, el Estatuto del Consumidor de 1982 (Decreto 3466) fue concebido para una economía cerrada que reflejaba el espíritu proteccionista de la Constitución de 1886, en la que los consumidores eran percibidos como ciudadanos con pocos derechos. Luego del proceso de incursión de la economía colombiana en los mercados mundiales que implicó más mercado, más competencia, más publicidad, más formas de comprar bienes y servicios, se generó la necesidad de proteger exhaustivamente las operaciones comerciales entre particulares y comerciantes. Es así como después de varios intentos de armonizar el marco legal sobre protección de los derechos de los consumidores con la Constitución de 1991, el Congreso aprobó en 2011 el nuevo Estatuto del Consumidor (Ley 1480). De acuerdo con el Superintendente de Industria y Comercio de la época, “por primera vez, el consumidor colombiano tiene una protección integral para hacer valer sus reclamos”.

Respecto a la protección de los derechos del consumidor financiero, vale la pena destacar que desde 1923 se ha enfocado en salvaguardar el sistema financiero, ya que de esta forma se amparan los intereses del consumidor financiero en la medida en que se preserva su ahorro y su inversión. De ahí que el rol principal de la Superintendencia Financiera ha consistido en proteger los intereses de los ahorradores, depositantes, asegurados e inversionistas. Ahora bien, con la expedición del Estatuto del Consumidor Financiero (Ley 1328 de 2009), se le dio un nuevo enfoque al papel de la Superintendencia Financiera: el de proteger al individuo en su relación de consumo con las entidades financieras. Esto implica que la Superintendencia, además de custodiar el ahorro público debe velar por el respeto a los derechos de los consumidores financieros y garantizar la debida prestación del servicio.

Son dos los pilares que sostienen esta nueva relación entre consumidor y proveedor de servicios financieros: la transparencia y la educación. Por *transparencia* se entiende que la información que se suministre al consumidor financiero para conocer derechos, obligaciones y costos debe ser clara, cierta, suficiente y oportuna. Y por *educación financiera* se concibe “el proceso mediante el cual los individuos adquieren una mejor comprensión de los conceptos y productos financieros y desarrollan las habilidades necesarias para tomar decisiones informadas, evaluar riesgos y oportunidades financieras, y mejorar su bienestar”<sup>1</sup>.

Así las cosas, estos dos Estatutos, aprobados por el Congreso en 2009 y 2011, han implicado un cambio trascendental en el enfoque hacia el consumidor. En la actualidad, en paralelo con la obligación de garantizar la calidad del bien o servicio, existen requisitos de información más estrictos que en el pasado, mayor transparencia, y un sistema progresivo de regulación y de aplicación por parte de las autoridades competentes.

---

<sup>1</sup> Fuente: OECD.

El avance en materia de protección al consumidor financiero es innegable. Sin embargo, existe la percepción en el Congreso de la República de que la aplicación de estas obligaciones ha sido lenta. Por esta razón algunos de sus miembros reiterativamente insisten en la necesidad de avanzar en este proceso y ocasionalmente presentan nuevos proyectos de ley que buscan reforzar los derechos de los consumidores.

Efectivamente, hace unos meses se presentó un proyecto de ley de iniciativa parlamentaria, que busca promover y proteger los derechos de los consumidores, usuarios, clientes, empleados, arrendatarios, deudores, tarjetahabientes y pacientes, entre otros. En particular, la ponencia para primer debate estipulaba que el tamaño mínimo de la letra, los caracteres, el contraste y demás especificaciones técnicas de los contratos serían definidos por la Imprenta Nacional. Así mismo prohibía la remisión o llamadas en asteriscos a otros textos o reglamentos no incluidos literalmente en ellos.

En el transcurso de los debates el proyecto de ley se fue modificando. En efecto, durante el segundo debate, la plenaria de Senado definió que el tamaño mínimo de la letra de cualquier contrato debería ser de 1,5 milímetros. En tercer debate, la Comisión Tercera de la Cámara de Representantes restringió el ámbito de aplicación exclusivamente al sector financiero, especificó que el tamaño de la letra en los contratos de adhesión de servicios financieros que se formalicen por escrito debe ser de mínimo 3 milímetros y mantuvo la prohibición de hacer referencia a reglamentos no incluidos en los contratos.

Tal como quedó aprobada la iniciativa en tercer debate, se podrían generar inconvenientes y costos adicionales en la operación bancaria. Además, ya existe abundante reglamentación sobre la protección de los derechos del consumidor.

## **El Proyecto es reiterativo de la regulación actual**

El objetivo que pretende el proyecto, tal como quedó aprobado en tercer debate, es proteger los derechos de los consumidores financieros, al exigir que se utilice la letra legible en los contratos y se suministre información de manera previa a su celebración. Como se ha mencionado, el Congreso de la República ha expedido varias leyes al respecto, así:

- *Ley Marco de Reforma Financiera (Ley 1328 de 2009)*: La reforma financiera de 2009 consagró una completa y detallada reglamentación que busca proteger al consumidor financiero, estableciendo, particularmente frente al contenido y suministro de información, una serie de exigencias que deben ser observadas por las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera (SFC). La ley señala que las entidades vigiladas deben informar a los consumidores financieros, como mínimo, las características de los productos o servicios, los derechos y obligaciones, las tarifas, condiciones, precios y la forma para determinarlos, así como las consecuencias derivadas del incumplimiento del contrato, y la información adicional que la entidad estime conveniente para que el consumidor comprenda el contenido y funcionamiento de la relación establecida para suministrar un producto o servicio.<sup>2</sup>

---

<sup>2</sup> Artículo 9 de la ley 1328 de 2009.

El legislador facultó a la SFC para impartir instrucciones relacionadas con el suministro de información, tanto de manera previa a la formalización del contrato, como al momento de su celebración y durante su ejecución.<sup>3</sup> Adicionalmente, con el ánimo de informar integralmente al usuario, la ley exige que, tratándose de contratos estandarizados, las entidades financieras publiquen en su página Web los modelos de los contratos utilizados con su clientela.<sup>4</sup>

- *Elaboración de los contratos en letra legible:* En lo que respecta a la elaboración de los contratos con letra legible, la legislación actual contempla como una de las obligaciones de las entidades financieras, que éstas elaboren contratos con **claridad y en caracteres legibles a simple vista**.<sup>5</sup> La SFC, atendiendo el mandato legal contenido en la Ley 1328 de 2009, expidió la Circular 39 de 2011, mediante la cual señaló algunos ejemplos de cláusulas y prácticas que consideró abusivas, entre las que contempla: (1) Redactar los contratos con letras ilegibles y difíciles de leer a simple vista. (2) No entregar o no poner a disposición de los consumidores copia de los contratos, ni de los reglamentos de los productos o servicios contratados.
- *Estatuto del Consumidor (Ley 1480 de 2011):* La nueva regulación de protección al consumidor, que aplica en general a cualquier consumidor y en forma suplementaria al consumidor financiero cuando no exista reglamentación especial sobre la materia, establece una serie de exigencias que deben ser observadas en los contratos, so pena de que las disposiciones que las desconozcan sean ineficaces y se tengan por no escritas. Este Estatuto contiene regulación detallada respecto a las condiciones generales de los contratos de adhesión, exigiendo que (1) sean claras, concretas y en letras legibles a simple vista y (2) se informe al consumidor sobre su existencia, alcance y efectos de manera suficiente y anticipada.

En resumen, estas disposiciones prohíben la utilización de cláusulas y prácticas abusivas en los contratos de adhesión, regulan el contenido de la información que se debe suministrar al consumidor antes, durante y después de finalizada la relación contractual y obligan a utilizar una letra legible en los contratos, entre otros aspectos. Es posible afirmar entonces que son amplios los mecanismos que buscan la protección del consumidor, particularmente del consumidor financiero y ha sido exhaustiva la regulación del Congreso de la República para proteger los derechos de los consumidores y garantizar que estos cuenten con información adecuada y suficiente.

## El proyecto resulta inconveniente

- **Tamaño de la letra**

El artículo tercero del proyecto de ley establece que el tamaño de la letra de los contratos del sector financiero no puede ser inferior a 3 milímetros. Cabe resaltar que el tamaño de la letra de los periódicos españoles oscila entre 0.8 y 2.3 milímetros y el que se utiliza en los textos del periódico El Tiempo y en la Gaceta del Congreso de la República es cerca de 2 milímetros.

---

<sup>3</sup> Ibídem 1.

<sup>4</sup> Ibídem 1.

<sup>5</sup> Artículo 7 de la ley 1328 de 2009.

Se reconoce que la naturaleza de la actividad financiera es de interés público y, por tanto, la autonomía del sector financiero no es absoluta. No obstante lo anterior, se considera que imponer restricciones tales como exigir un tamaño específico de letra (3 milímetros) en la elaboración de los contratos resulta excesivo.

Adicionalmente, se destaca que fijar condiciones específicas exclusivamente para la letra contenida en los contratos financieros podría ir en contravía del principio de igualdad consagrado en la Constitución Política, en la medida en que ésta prohíbe establecer excepciones, diferencias o distinciones injustificadas para ciertos sectores.<sup>6</sup> En efecto, el postulado constitucional de igualdad aboga porque las personas reciban siempre un mismo trato y protección frente a la ley y cuenten con los mismos derechos, libertades y oportunidades, sin lugar a discriminación.

- **Remisiones a los contratos**

Por otra parte, el artículo cuarto de la iniciativa prohíbe que los contratos incluyan remisiones a otros textos o reglamentos no consagrados literalmente en ellos.

El efecto práctico de una disposición como esta, en caso de ser aprobada, es tener que incluir íntegramente en los contratos la transcripción de numerosos artículos de leyes, códigos, estatutos, circulares o cualquier otro texto regulatorio. En el evento en que se haga referencia a un acuerdo previo firmado por el cliente con la entidad, éste deberá transcribirse en su totalidad.

Es común en los contratos efectuar remisiones a normas o acuerdos entre las partes ya que es necesario determinar el marco dentro del cual se debe desarrollar la relación contractual. En el caso específico de los contratos bancarios, es usual que se haga referencia a la regulación civil o comercial al celebrarse un contrato de cuenta corriente, crédito documentario, mutuo, depósito o prenda. De aprobarse este proyecto de ley, los contratos se convertirían en textos complejos y de difícil entendimiento. Se dejaría de lado lo esencial y fundamental, para dar paso a reglamentaciones o disposiciones que, por lo demás, pueden ser accedidas por diversos medios.

Dadas las posibilidades que ofrece la tecnología, los usuarios pueden conocer los contenidos mediante diferentes mecanismos, que no implican el uso abundante de papel y sí garantizan su conocimiento, como lo sería la consulta a través de la Internet. La página web del Senado de la República es un buen ejemplo de cómo acceder gratuita y permanentemente a información completa, detallada y actualizada sobre todo tipo de leyes y actos legislativos. Además, la forma como está diseñada permite múltiples y ágiles enlaces con normas y jurisprudencia concordante.

Por lo demás, es pertinente resaltar que el sector financiero viene adoptando prácticas internas que permiten un ahorro significativo de recursos naturales. A través del uso de la tecnología y mediante la ejecución de planes que cubren temas de reciclaje,

---

<sup>6</sup> La Sentencia C-475 de 2003 establece: “b. La prohibición de establecer o consagrar discriminaciones: este elemento pretende que no se otorguen privilegios, se niegue el acceso a un beneficio o se restrinja el ejercicio de un derecho a un determinado individuo o grupo de personas de manera arbitraria\_e injustificada, (...) c). El deber del Estado de promover condiciones para lograr que la igualdad sea real y efectiva para todas las personas. (...)” (Subrayado fuera de texto)

reutilización y reducción de papel, los bancos buscan generar el menor impacto en el medio ambiente. Como consecuencia de ello, muchos clientes solicitan o acuerdan con la entidad reemplazar la entrega de información en documento físico, por medio magnético o correo electrónico. Este tipo de prácticas, que han empezado a ponerse en ejecución de manera exitosa, irían en contravía de este proyecto de ley, en la medida en que deberán transcribirse extensos textos contractuales en papel.

La consulta en Internet de la información no sólo tiene el beneficio de ayudar a la preservación del medio ambiente y reducir costos, sino que facilita al consumidor la lectura de los contratos ya que existe la posibilidad de seleccionar el tipo de letra que más se ajuste a sus necesidades y de contar con hipervínculos que lo conecten a los textos de las normas que se considera necesario conocer.

Por las razones anteriormente expuestas, y teniendo en cuenta que la normatividad vigente regula de manera amplia los derechos del consumidor financiero en los contratos de adhesión y garantiza el suministro de la información necesaria para adoptar decisiones contractuales, la Asobancaria considera que esta iniciativa podría resultar excesiva y tendría el efecto contrario al propósito del proyecto pues en lugar de facilitar la lectura y comprensión de los contratos, podría hacerlos confusos y costosos.

# Colombia. Principales Indicadores Macroeconómicos

	2009 2010		2011					2012				2013	
			T1	T2	T3	T4	Total	T1	T2	T3	T4	Proy.	Proy.
PIB Nominal (COP MM)	<b>504,6</b>	<b>543,7</b>	147	152	155	161	<b>616</b>	161,2	164,3	166,3	174,0	<b>665,8</b>	<b>713,7</b>
PIB Nominal (USD B)	<b>247</b>	<b>284</b>	78	85	81	83	<b>317</b>	90,0	92,0	92,0	96,1	<b>367,6</b>	<b>397,4</b>
<b>Crecimiento Real</b>													
PIB real (% Var. Interanual)	<b>1,7</b>	<b>4,0</b>	5,0	5,1	7,5	6,1	<b>5,9</b>	4,7	4,9	4,0	4,9	<b>4,6</b>	<b>4,4</b>
<b>Precios</b>													
Inflación (IPC, % Var. Interanual)	<b>2,0</b>	<b>3,2</b>	3,2	3,2	3,7	3,7	<b>3,7</b>	3,4	3,2	3,0	3,0	<b>3,0</b>	<b>2,71.</b>
Inflación básica (% Var. Interanual)	<b>2,7</b>	<b>2,6</b>	2,8	3,1	3,0	3,2	<b>3,2</b>	3,0	1,9	2,0	2,8	<b>2,8</b>	...
Tipo de cambio (COP/USD fin de periodo)	<b>2044</b>	<b>1914</b>	1879	1780	1915	1943	<b>1943</b>	1792	1785	1808	1811	<b>1811</b>	<b>1796</b>
Tipo de cambio (Var. % interanual)	<b>-8,9</b>	<b>-6,4</b>	(2,5)	-7,1	6,4	1,5	<b>1,5</b>	-4,7	0,2	1,6	-5,4	<b>-6,8</b>	<b>-0,8</b>
<b>Sector Externo</b>													
Cuenta corriente (% del PIB)	<b>-2,0</b>	<b>-3,1</b>	-2,3	-2,5	-3,5	-3,1	<b>-3,0</b>	-1,8	-3,5	...	...	<b>-2,9</b>	...
Cuenta corriente (USD mmM)	<b>-5,0</b>	<b>-8,9</b>	-1,8	-2,2	-2,8	-2,5	<b>-9,4</b>	-1,6	-3,2	...	...	<b>-9,4</b>	...
Balanza comercial (USD mmM)	<b>2,1</b>	<b>2,0</b>	1,2	1,7	0,9	-0,6	<b>3,2</b>	2,5	1,0	...	...	...	...
Exportaciones F.O.B. (USD mmM)	<b>32,6</b>	<b>39,5</b>	12,5	14,5	14,2	0,3	<b>41,5</b>	15,2	14,8	...	...	...	...
Importaciones F.O.B. (USD mmM)	<b>30,5</b>	<b>37,5</b>	11,3	12,7	13,3	0,9	<b>38,3</b>	12,7	13,8	...	...	...	...
Servicios (neto)	<b>-2,8</b>	<b>-3,5</b>	-0,9	-1,0	-1,0	-1,2	<b>-4,2</b>	-1,1	-1,4	...	...	...	...
Renta de los factores	<b>-9,3</b>	<b>-11,9</b>	-3,2	-4,0	-4,2	-3,7	<b>-15,1</b>	-4,1	-3,9	...	...	...	...
Transferencias corrientes (neto)	<b>4,6</b>	<b>4,5</b>	1,1	1,1	1,4	1,4	<b>5,0</b>	1,1	1,2	...	...	...	...
Inversión extranjera directa (USD mmM)	<b>7,1</b>	<b>6,7</b>	3,5	3,0	3,8	2,9	<b>13,3</b>	3,7	4,1	...	...	...	...
<b>Sector Público (acumulado)</b>													
Bal. primario del Gobierno Central (% del PIB)	<b>-1,1</b>	<b>-1,1</b>	...	...	...	...	<b>-0,1</b>	...	...	...	...	<b>0,2</b>	...
Bal. del Gobierno Central (% del PIB)	<b>-4,1</b>	<b>-3,9</b>	0,6	1,3	0,9	-2,8	<b>-2,8</b>	0,5	2,4	...	...	<b>-2,4</b>	<b>-2,2</b>
Bal. primario del SPNF (% del PIB)	<b>0,9</b>	<b>-0,1</b>	...	...	...	...	<b>1,1</b>	...	...	...	...	<b>0,1</b>	...
Bal. del SPNF (% del PIB)	<b>-2,4</b>	<b>-3,1</b>	1,3	2,5	2,3	-1,8	<b>-1,8</b>	1,5	...	...	...	<b>-1,2</b>	<b>-1,0</b>
<b>Indicadores de Deuda</b>													
Deuda externa bruta (% del PIB)	<b>22,7</b>	<b>22,4</b>	20,4	20,7	21,7	22,8	<b>22,8</b>	20,7	20,5	...	...	...	...
Pública (% del PIB)	<b>15,7</b>	<b>13,7</b>	12,0	11,9	12,5	12,9	<b>12,9</b>	11,9	11,8	...	...	...	...
Privada (% del PIB)	<b>7,0</b>	<b>8,7</b>	8,4	8,8	9,2	10,0	<b>10,0</b>	8,8	8,6	...	...	...	...
Deuda del Gobierno (% del PIB, Gob. Central)	<b>37,7</b>	<b>38,4</b>	36,3	34,2	35,1	...	<b>35,4</b>	...	38,6	...	...	<b>35,1</b>	<b>33,9</b>

Fuente: PIB y Crecimiento Real – DANE y Banco de la República, proyecciones Asobancaria. Sector Externo – DANE y Banco de la República, proyecciones MHCP. Sector Público y respectivas proyecciones - MHCP. Indicadores de deuda – DANE, Banco de la República, Departamento Nacional de Planeación; proyecciones DNP y MHCP.

## Colombia. Estados financieros\*

Activo	ago-12 (a) <b>315.973</b>	jul-12 <b>312.900</b>	ago-11 (b) <b>278.200</b>	Var real anual entre (a) y (b) <b>10,2%</b>
Disponible	20.082	19.911	16.040	21,4%
Inversiones	58.931	59.172	57.440	-0,5%
Cartera Neta	207.590	205.421	177.931	13,1%
Consumo Bruta	62.855	61.883	52.393	16,3%
Comercial Bruta	130.732	129.684	114.363	10,9%
Vivienda Bruta	17.414	17.310	14.364	17,6%
Microcrédito Bruta	6.254	6.041	5.113	18,6%
Provisiones**	9.665	9.497	8.302	12,9%
Consumo	3.983	3.886	3.059	26,3%
Comercial	4.948	4.897	4.587	4,6%
Vivienda	421	418	410	-0,6%
Microcrédito	313	296	246	23,5%
Otros	29.370	28.396	26.790	6,3%
<b>Pasivo</b>	<b>271.737</b>	<b>269.114</b>	<b>241.363</b>	<b>9,2%</b>
Depósitos y Exigibilidades	202.994	196.380	176.687	11,4%
Cuentas de Ahorro	97.555	93.464	90.574	4,5%
CDT	65.491	63.293	48.453	31,1%
Cuentas Corrientes	33.389	32.781	31.634	2,4%
Otros	6.559	6.841	6.026	5,6%
Otros pasivos	68.743	72.734	64.676	3,1%
<b>Patrimonio</b>	<b>44.236</b>	<b>43.787</b>	<b>36.837</b>	<b>16,5%</b>
<b>Ganancia/Pérdida del ejercicio</b>	<b>4.302</b>	<b>3.834</b>	<b>3.787</b>	<b>10,2%</b>
Ingresos por intereses	17.235	14.909	12.743	31,2%
Gastos por intereses	6.696	5.781	2.759	135,4%
Margen neto de Intereses	10.527	9.118	8.591	18,8%
Ingresos netos diferentes de Intereses	6.479	5.707	5.715	9,9%
Margen Financiero Bruto	17.006	14.824	14.306	15,3%
Costos Administrativos	7.808	6.796	7.004	8,1%
Provisiones Netas de Recuperación	2.260	1.928	1.316	66,5%
Margen Operacional	6.938	6.101	5.986	12,4%
<b>Indicadores</b>				Variación (a) - (b)
Indicador de calidad de cartera	<b>2,87</b>	<b>2,91</b>	<b>2,78</b>	<b>0,08</b>
Consumo	4,71	4,70	4,44	0,27
Comercial	1,94	2,03	1,94	0,00
Vivienda	2,47	2,48	2,83	-0,35
Microcrédito	4,73	4,67	4,60	0,13
Cubrimiento**	<b>158,96</b>	<b>155,59</b>	<b>164,50</b>	<b>-5,54</b>
Consumo	134,54	133,51	131,59	2,96
Comercial	194,63	186,06	206,71	-12,08
Vivienda	97,59	97,33	101,13	-3,54
Microcrédito	105,84	105,02	104,55	1,29
ROA	2,11%	2,12%	2,02%	0,1%
ROE	15,41%	15,59%	15,37%	0,0%
Solvencia	n.d	15,88%	14,39%	n.d.

1/ Calculado como la diferencia entre ingresos y gastos por intereses menos Prima amortizada de cartera - cuenta PUC 510406

2/ Indicador de calidad de cartera en mora = Cartera Vencida /Cartera Bruta.

\*Datos mensuales a Agosto de 2012 del sistema bancario. Cifras en miles de millones de pesos. Fuentes y cálculos Asobancaria.

\*\* No se incluyen otras provisiones. El cálculo del cubrimiento tampoco contempla las otras provisiones