



20 de mayo de 2013

María Mercedes Cuéllar
Presidente

Marta Lasprilla
Vicepresidente de Ahorro y Vivienda
+57 1 3266600
mlasprilla@asobancaria.com

Participaron en la elaboración de este documento:

Marta Lasprilla

Juan Camilo Berrío

Para suscribirse a Semana Económica por favor envíe un correo electrónico a farios@asobancaria.com o visítenos en <http://www.asobancaria.com>

Asobancaria

¿Cuál debe ser el rol del Defensor del Consumidor Financiero?

Resumen. El Defensor del Consumidor Financiero nace hace cerca de 20 años como una iniciativa de autorregulación de los establecimientos bancarios afiliados a Asobancaria en un momento en el que no existían mecanismos eficientes para la protección de los derechos de sus usuarios. Su principal objetivo fue constituirse como una instancia mediadora en los conflictos entre las partes para proveer soluciones ágiles, mejorar la prestación de los servicios e incrementar la confianza.

A medida que la oferta de servicios financieros fue creciendo y el número de personas con algún producto financiero fue aumentando, las medidas de protección del consumidor financiero también se fueron incrementando y consolidando. Es así como la figura del Defensor fue reglamentada por la Ley 1328 de 2009 que entre otros temas, estableció que las decisiones adoptadas por él son obligatorias cuando las entidades vigiladas así lo prevean en sus reglamentos. Adicionalmente, el Congreso de la República abrió la posibilidad de que los consumidores pudieran acudir, en busca de protección de sus derechos, a la misma entidad vigilada, a la Superintendencia Financiera de Colombia, SFC, en su calidad de autoridad administrativa o jurisdiccional o a los jueces competentes.

Los mecanismos de defensa del usuario del sistema han ido aumentando con el incremento en los servicios que prestan los bancos a poblaciones crecientes, particularmente a aquellas de menores ingresos. El resultado ha sido que por cada diez mil transacciones sólo 2.3 generan reclamos, que cada vez son menores frente a un número creciente de transacciones.

La banca continua invirtiendo cuantiosos recursos en mejorar la prestación de sus servicios, pues entiende que cada problema con un banco, a nivel personal, genera malestar e insatisfacción.

En la actualidad, la instancia más utilizada por los usuarios de los bancos para interponer quejas o reclamos es la misma entidad (90% de las quejas), seguida por el Defensor del Consumidor (6%) y por la SFC (5%). Es claro entonces que la gran mayoría de las quejas se resuelven por transacción o acuerdo mutuo entre los clientes y los bancos.

Cursa en el Congreso un proyecto de ley que busca volver obligatorias las decisiones del Defensor del Consumidor Financiero sobre las quejas del consumidor. Dicha iniciativa estaría otorgando la función pública de administración de justicia al Defensor sin estar facultado constitucionalmente y, generaría un desequilibrio entre las partes ya que sólo las entidades estarían obligadas a acatar las decisiones del defensor, dificultando la operatividad de dicho vehículo de solución de conflictos, y generando una tendencia a que la única decisión aceptada sea la que favorezca al consumidor y no la que obedezca a razones de justicia o equidad.

¿Cuál debe ser el rol del Defensor del Consumidor Financiero?

María Mercedes Cuéllar
Presidente

Marta Lasprilla
Vicepresidente de Ahorro y Vivienda
+57 1 3266600
mlasprilla@asobancaria.com

Participaron en la elaboración de este documento:¹

Marta Lasprilla

Juan Camilo Berrío

La figura del Defensor del Consumidor Financiero nace en 1995 como una iniciativa de autorregulación de los establecimientos bancarios afiliados a Asobancaria. De igual manera otros sectores, como el asegurador, adoptaron por esa misma época y de forma voluntaria dicha figura. El principal objetivo del entonces denominado “defensor del cliente”, fue el de constituirse como una instancia mediadora en los conflictos para proveer soluciones ágiles, mejorar la prestación de los servicios e incrementar la confianza del público en el sector. En ese entonces, cuarenta y cinco entidades hicieron parte de dicha iniciativa.

Debido al éxito de la figura, la Ley 795 de 2003 la elevó a rango legal y estableció que todas las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera, SFC, es decir, establecimientos bancarios, corporaciones financieras, compañías de financiamiento, cooperativas financieras, sociedades fiduciarias, administradoras de fondos de pensiones y cesantías y entidades aseguradoras, entre otras, debían ponerla en práctica. La Ley 795 consagró la independencia del defensor de los órganos de administración de la entidad (junta directiva y representante legal), la exclusividad de sus funciones, la competencia de la asamblea para su elección y el procedimiento para el conocimiento de las quejas.

Posteriormente, la Ley 1328 de 2009, ley marco de Protección del consumidor Financiero, reguló integralmente la figura del Defensor, ampliando su ámbito de aplicación a los usuarios y clientes potenciales de las entidades financieras. Es decir, pueden acudir a él no sólo quienes tienen relaciones contractuales con las entidades -los clientes-, sino también las personas naturales o jurídicas que, sin ser clientes, utilizan los servicios de la entidad –los usuarios-, así como quienes se encuentran en la fase pre contractual con la entidad –los clientes potenciales-.

En cuanto a sus funciones, se mantuvo la de conocer y resolver las quejas presentadas por los consumidores financieros y se incluyeron otras de igual relevancia, como la de otorgarle al Defensor facultades de conciliador.

Respecto al carácter de las decisiones del Defensor, dicha ley estableció su obligatoriedad cuando las entidades vigiladas así lo prevean en sus reglamentos o cuando los consumidores y las entidades vigiladas lo acuerden de manera previa y expresa. En la actualidad hay 33 entidades financieras de un total de 201 que aceptan como obligatorias las decisiones del Defensor en sus reglamentos.

¹ Se agradece la colaboración, comentarios y aportes de Ana María Castro del Grupo Aval Acciones y Valores S.A., así como de María Fernanda Ibáñez, en el estudio del papel del Defensor del Consumidor Financiero en la legislación colombiana.

Adicional a la figura del Defensor y del juez, recientemente el Congreso de la República estableció otro mecanismo de protección a los consumidores financieros. Es así como el Congreso de la República aprobó en 2011 el Estatuto del Consumidor (Ley 1480), que otorgó facultades jurisdiccionales a la SFC, para resolver las controversias que se presenten entre los consumidores financieros y las entidades vigiladas en desarrollo de su actividad contractual. Estas deben resolverse en un proceso breve y sin costo para el consumidor, costo que es asumido por las entidades financieras por la vía de las contribuciones.

Por otra parte, el 12 de julio de 2012 el Congreso expidió el Código General del Proceso -Ley 1564 de 2012-, que introdujo un capítulo que regula la insolvencia para la persona natural no comerciante, cuyo objeto es el de disponer de un trámite rápido y expedito de solución de conflictos con el apoyo de conciliadores expertos.

Es evidente entonces que el Congreso de la República y el Gobierno Nacional han estudiado y regulado a profundidad, en múltiples ocasiones, la protección al consumidor financiero.

Situación actual del consumidor financiero frente al sistema

Los usuarios tienen la posibilidad de interponer quejas y reclamos ante la entidad, ante la SFC o ante el Defensor y demandas ante los jueces y la SFC, en su función jurisdiccional.

La entidad financiera es -y debe ser- la más interesada en resolver los conflictos con sus clientes y usuarios ya que el éxito de su negocio radica en ofrecer un servicio profesional y oportuno, que le permita participar con eficacia en un mercado cada vez más competido en el que existen enormes posibilidades para los usuarios de moverse con facilidad entre los diferentes bancos. Esto se evidencia en las cifras que reporta la SFC, según las cuales en 2012, de un total de 500 mil quejas, el 90% fueron interpuestas directamente ante los bancos, mientras que sólo el 6% de los quejosos acudieron al Defensor y el 5% a la SFC.

Tabla 1. Número de quejas y reclamos interpuestas ante las entidades bancarias, el Defensor del Consumidor Financiero y la SFC

Año	Bancos	Defensor	SFC	No. de quejas (miles)
2009	90.8%	5.4%	3.8%	556.3
2010	91.0%	5.7%	3.3%	569.5
2011	89.8%	5.8%	4.4%	603.2
2012	89.6%	5.6%	4.8%	649.5

Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia – cálculos Asobancaria

Si bien es cierto que el número de quejas ha venido aumentando, el número de transacciones realizadas por los usuarios en las entidades bancarias ha aumentado en mayor proporción, lo que da como resultado que el número de quejas por cada 10 mil transacciones haya disminuido de 2.5 a 2.3 en los últimos cuatro años.

Tabla 2. Relación entre el número de transacciones totales anuales en el sistema bancario y el número de quejas impuestas en ese mismo periodo

Año	Transacciones totales (millones)	Quejas (millones)	Quejas por cada 10 mil transacciones
2009	2,218.1	0.56	2.5
2010	2,380.1	0.57	2.4
2011	2,579.6	0.60	2.3
2012	2,862.6	0.65	2.3

Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia – cálculos Asobancaria

En cuanto al sentido en que son resueltas dichas quejas o reclamos, en 2012 la Superintendencia Financiera se pronunció a favor del usuario en el 59% de los casos, mientras que el 54% de las quejas y reclamos interpuestas ante las entidades financieras se resolvieron a favor del consumidor financiero. Por su parte, el Defensor le dio la razón al cliente en menos de la mitad de los casos (49%). La tendencia es entonces proclive a favorecer al usuario particularmente en el caso de las decisiones de la SFC y de las entidades financieras.

Tabla 3. Porcentaje de quejas y reclamos resueltos a favor del consumidor para todas las entidades vigiladas²

Año	Entidades vigiladas	Defensor	SFC
2009	56.0%	51.3%	36.3%
2010	53.0%	45.3%	43.3%
2011	55.0%	49.3%	57.8%
2012	53.5%	48.5%	58.8%

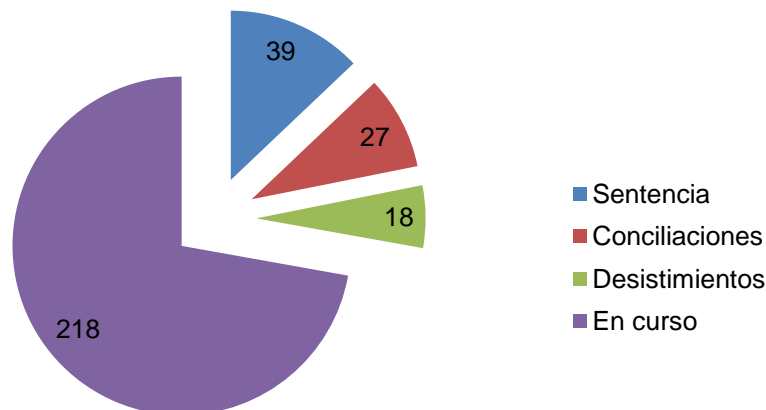
Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia – cálculos Asobancaria

Como se mencionó arriba, la SFC puede ejercer adicionalmente funciones jurisdiccionales, las cuales practica desde el 12 de abril de 2012. Desde esa fecha hasta el 31 de diciembre del mismo año, los usuarios radicaron 188 demandas ante dicha entidad. En el primer trimestre de este año se interpusieron 114, para un total de 302 demandas³.

² Se incluye, entre otros, a los bancos, las administradoras de fondos de pensiones, las compañías de seguros, las instituciones oficiales, las compañías de financiamiento.

³ Superintendencia Financiera de Colombia, Comunicado de Prensa de 9 de abril de 2013.

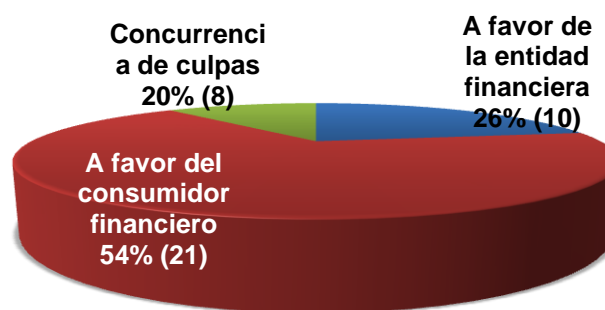
Gráfica 1. Demandas interpuestas ante la SFC en función de sus facultades jurisdiccionales para todo el sistema financiero



Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia, 9 de abril de 2013 – cálculos Asobancaria

De acuerdo con la SFC, en promedio, la duración de este tipo de procesos es de cerca de cuatro meses. La Sala Civil del Tribunal Superior de Bogotá confirmó la totalidad de las decisiones apeladas. Finalmente, la SFC reporta que de los 39 procesos que terminaron en sentencia, 10 culminaron en fallos absolutorios, 21 en fallos que accedieron a las pretensiones de la demanda, y 8 accedieron parcialmente a las pretensiones de la demanda.

Gráfica 2. Sentencias proferidas por la SFC en desarrollo de sus facultades jurisdiccionales



Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia – cálculos Asobancaria.

Como se observa, el consumidor financiero eleva sus quejas y reclamos mayoritariamente ante la entidad bancaria, aunque también encuentra eco en la SFC y en el Defensor del Consumidor Financiero.

Ahora bien, los principales motivos de inconformidad están relacionados con una multiplicidad de factores, unos relacionados con dudas respecto a la forma como se liquidan las deudas, otros con indebida atención al usuario, otras con fallas mecánicas o humanas en cajeros y datafonos, otras con falta de información y otras con posibles incumplimientos o modificaciones de los contratos. El hecho es que de esa multitud de transacciones, las quejas son una excepción. Es claro también que cuando se presentan fallas, en la mayoría de los casos, el cliente tiene la razón.

Carácter vinculante de las decisiones del Defensor del Consumidor Financiero

Cursa actualmente en el Congreso de la República un proyecto de ley que busca volver vinculantes las decisiones del Defensor del Consumidor Financiero sobre las quejas que recibe, relativas a la calidad de los procedimientos internos o a su posible incumplimiento, o al de las normas legales, contractuales o procedimientos internos por parte de la entidad vigilada.

Este proyecto busca volver de obligatorio cumplimiento para la entidad vigilada las decisiones del Defensor. A juicio de esta Asociación, dicha pretensión podría ser inconstitucional ya que de acuerdo a la Carta Política, la administración de justicia es una función pública reservada para ciertos agentes, dentro de los cuales no está la figura del Defensor del Consumidor Financiero.

En efecto, a pesar de que la Constitución señala en su Artículo 116 que los particulares pueden ser investidos de la función de administrar justicia transitoriamente cuando se trate de (i) jurados de causas criminales, (ii) conciliadores y (iii) árbitros previamente habilitados por las partes para proferir fallos en derecho o en equidad, la Corte Constitucional ha señalado que los conciliadores no cuentan con facultad para tomar decisiones respecto del asunto litigioso.

La naturaleza del Defensor del Consumidor Financiero, al tener carácter de conciliador, es la de ser un tercero neutral que presta sus buenos oficios para lograr que las partes solucionen de manera satisfactoria sus controversias, sin que tengan autoridad para imponer una solución. Es decir, las facultades del conciliador pueden ser, por ejemplo, las de citar, ilustrar, verificar, motivar, propender por el acuerdo, levantar actas, certificar el fracaso o el éxito, pero no la de fallar sobre a quién le asiste la razón. El conciliador debe ser parte imparcial entre dos partes que tienen intereses contrapuestos para así poder propender por la solución del conflicto. Es por esto que la conciliación ha sido denominada como mecanismo alternativo de solución de conflictos.

De convertirse en ley de la República el citado proyecto, el Defensor del Consumidor Financiero adoptaría, por mandato legal, decisiones jurídicamente vinculantes frente a controversias sometidas a su consideración; es decir, decisiones que hacen tránsito a cosa juzgada y deben ser cumplidas de manera obligatoria, lo cual es propio de la función jurisdiccional. Por esta razón se considera que el proyecto de ley que busca

darle un carácter obligatorio o vinculante a las decisiones del Defensor del Consumidor Financiero podría llegar a ser incluso, inconstitucional.

Es pertinente resaltar que en el informe de ponencia del proyecto de ley en estudio, se destaca un concepto de la SFC, según el cual “en las discusiones al Proyecto de ley 1328 de 2009, si bien se planteó la idea de la obligatoriedad de las decisiones, no se adoptó porque concluyeron que se otorgaban funciones jurisdiccionales a los Defensores de los consumidores financieros”. En su lugar, se llegó a la conclusión de que debían fortalecerse los mecanismos de transparencia, información, educación financiera, solución de conflictos y que las entidades vigiladas debían contar con un sistema de atención al consumidor financiero (SAC) aprobado por la SFC.

Finalmente, el hecho de que el proyecto de ley contemple la posibilidad que tiene el consumidor financiero de no acatar la decisión del Defensor mientras que la entidad financiera si lo tendría que hacer, genera un desequilibrio en el mecanismo de negociación que terminaría dificultando la operatividad de ese vehículo de solución de conflictos.

Lo anterior debido a que el consumidor se vería tentado a controvertir dicha decisión cada vez que a su juicio e interés no sea conveniente, generando en últimas una dinámica que redundaría en que la única decisión viable del Defensor sería la que le sea beneficiosa al consumidor. Esto, sin considerar que esa propuesta podría vulnerar el derecho a la igualdad de las personas y entidades establecido en el artículo 13 de la Constitución Política.

Conclusiones

A finales del siglo XX, eran pocos los mecanismos que tenían los consumidores financieros para proteger sus derechos. En razón a esto, los establecimientos bancarios afiliados a Asobancaria establecieron la figura del Defensor del Consumidor Financiero como una iniciativa autorreguladora con el fin de mejorar la calidad de su servicio y elevar la satisfacción de sus usuarios.

En la actualidad, el consumidor financiero tiene a su mano varios instrumentos para hacer valer sus derechos. Por ejemplo, tiene la posibilidad de elevar peticiones ante la misma entidad, solicitar a la SFC en uso de sus facultades administrativas y judiciales que medie en el asunto, acudir ante los jueces y también al Defensor, que es una instancia mediadora en los conflictos entre los usuarios y las entidades financieras.

El Defensor del Consumidor Financiero ha jugado un papel importante como institución de segunda instancia en los casos en que las respuestas a las quejas o reclamos interpuestos no satisfacen al consumidor financiero.

Los mecanismos de defensa del usuario del sistema han ido aumentando con el incremento en los servicios que prestan los bancos a poblaciones crecientes,

particularmente a aquellas de menores ingresos. El resultado ha sido que por cada diez mil transacciones sólo 2.3 generan reclamos, número que decrece permanentemente.

La banca invierte cada vez más cuantiosos recursos en mejorar la prestación de sus servicios, pues entiende que cada problema personal con un banco puede generar malestar e insatisfacción.

Asobancaria considera que las soluciones que se obtengan de manera voluntaria y consensuada son las más deseadas y eficientes debido a que involucran menores costos de transacción frente a las que podrían derivarse de acudir ante un juez. Evidencia de esto es que el mecanismo más utilizado para la solución de las controversias sea la interposición de quejas y reclamos ante la misma entidad.

Exigir, por mandato legal, que las decisiones del Defensor sean obligatorias, podría convertir la única figura de carácter conciliatorio que existe en el sistema financiero en una camisa de fuerza. De aprobarse un proyecto de ley que cursa en el Congreso, la figura del Defensor se volvería menos operante debido a que se generaría una tendencia donde lo importante no es obtener un fallo en equidad o en justicia sino satisfacer el querer, con o sin razón, del consumidor financiero.

Colombia. Principales Indicadores Macroeconómicos

	2010	2011	2012					2013				2014	
			T1	T2	T3	T4	Total	T1	T2	T3	T4	Proy.	Proy.
PIB Nominal (COP MM)	544.9	621.6	163	167	165	169	665	172.8	176.4	176.7	180.5	706.3	757.8
PIB Nominal (USD B)	285	328	88	93	92	94	366	95.6	95.8	96.8	98.4	385.0	420.6
Crecimiento Real													
PIB real (% Var. Interanual)	4.0	6.6	5.3	5.0	2.7	3.1	4.0	4.1	3.9	4.5	3.9	4.1	4.5
Precios													
Inflación (IPC, % Var. Interanual)	3.2	3.7	3.4	3.2	3.1	2.4	2.4	1.9	2.0	2.3	2.6	2.6	3.0
Inflación básica (% Var. Interanual)	3.2	3.9	3.8	3.6	3.7	3.2	3.2	2.8	2.5	2.5	2.6	2.6	3.0
Tipo de cambio (COP/USD fin de periodo)	1914	1943	1792	1785	1801	1768	1768	1832	1841	1825	1835	1835	1802
Tipo de cambio (Var. % interanual)	-6.4	1.5	(4.7)	0.2	-6.0	-9.0	-9.0	2.2	3.2	1.3	3.7	3.7	1.9
Sector Externo													
Cuenta corriente (% del PIB)	-1.8	-3.0	-1.8	-3.4	-3.1	-2.7	-2.6	-2.9	...
Cuenta corriente (USD mmM)	-5.0	-9.4	-1.6	-3.2	-2.8	-2.5	-9.4	-12.5	...
Balanza comercial (USD mmM)	2.1	6.2	2.7	1.3	0.7	1.5	6.2
Exportaciones F.O.B. (USD mmM)	39.5	56.7	15.4	15.1	14.4	15.1	60.0
Importaciones F.O.B. (USD mmM)	37.3	50.5	12.7	13.8	13.8	13.6	53.8
Servicios (neto)	-3.6	-4.6	-1.1	-1.4	-1.5	-1.4	-5.3
Renta de los factores	-12.0	-16.0	-4.0	-4.1	-3.8	-4.9	-16.7
Transferencias corrientes (neto)	4.5	4.9	1.1	1.2	1.1	1.2	4.6
Inversión extranjera directa (USD mmM)	6.8	13.4	3.5	4.3	4.0	4.1	15.8
Sector Público (acumulado)													
Bal. primario del Gobierno Central (% del PIB)	-1.1	-0.1	0.9	3.6	3.9	0.2	0.2
Bal. del Gobierno Central (% del PIB)	-3.9	-2.8	0.5	2.4	1.9	-2.3	-2.3	-2.2	...
Bal. primario del SPNF (% del PIB)		0.1					1.8	1.9	...
Bal. del SPNF (% del PIB)	-3.1	-1.8	1.5	4.4	4.6	0.4	0.4	-1.0	...
Indicadores de Deuda													
Deuda externa bruta (% del PIB)	22.4	22.9	21.1	20.9	21.9	21.6	21.6
Pública (% del PIB)	13.7	12.9	12.1	12.1	12.4	12.7	12.7
Privada (% del PIB)	8.7	10.0	8.9	8.8	9.4	8.8	8.8
Deuda del Gobierno (% del PIB, Gob. Central)	38.4	35.4	33.9	33.2	32.9	35.3	39.6	33.9	...

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*

	mar-13 (a)	feb-13	mar-12 (b)	Var real anual entre (a) y (b)
Activo	349,193	342,816	302,299	13.3%
Disponible	25,194	21,937	19,281	28.2%
Inversiones	67,736	67,827	57,756	15.1%
Cartera Neta	225,281	223,291	194,995	13.4%
Consumo Bruta	67,459	66,965	58,499	13.2%
Comercial Bruta	141,418	140,163	123,667	12.2%
Vivienda Bruta	20,067	19,744	16,186	21.7%
Microcrédito Bruta	6,872	6,801	5,726	17.8%
Provisiones**	10,536	10,383	9,083	13.8%
Consumo	4,375	4,332	3,623	18.5%
Comercial	5,281	5,208	4,773	8.6%
Vivienda	476	470	404	15.6%
Microcrédito	405	372	284	40.1%
Otros	30,983	29,761	30,267	0.4%
Pasivo	301,939	294,319	260,776	13.6%
Depósitos y Exigibilidades	230,242	226,383	195,079	15.8%
Cuentas de Ahorro	113,520	111,827	99,054	12.5%
CDT	72,704	71,695	56,159	27.0%
Cuentas Corrientes	37,070	36,125	33,049	10.1%
Otros	6,948	6,737	6,817	0.0%
Otros pasivos	71,697	67,936	65,698	7.1%
Patrimonio	47,254	48,498	41,523	11.7%
Ganancia/Pérdida del ejercicio	2,316	1,319	1,998	13.7%
Ingresos por intereses	7,010	4,659	6,177	11.4%
Gastos por intereses	2,647	1,761	2,359	10.1%
Margen neto de Intereses	4,359	2,895	3,814	12.2%
Ingresos netos diferentes de Intereses	3,266	1,919	2,674	19.8%
Margen Financiero Bruto	7,625	4,814	6,488	15.3%
Costos Administrativos	3,083	2,038	2,822	7.2%
Provisiones Netas de Recuperación	1,037	664	715	42.3%
Margen Operacional	3,505	2,112	2,952	16.5%
Indicadores				Variación (a) - (b)
Indicador de calidad de cartera	2.97	2.97	2.80	0.17
Consumo	4.87	4.87	4.75	0.12
Comercial	2.03	2.03	1.83	0.20
Vivienda	2.41	2.41	2.53	-0.12
Microcrédito	5.24	5.24	4.51	0.73
Cubrimiento**	144.11	151.37	162.97	-18.87
Consumo	120.46	127.32	130.48	-10.01
Comercial	176.94	186.97	210.89	-33.95
Vivienda	99.71	99.60	98.49	1.22
Microcrédito	99.97	99.51	109.90	-9.92
ROA	2.12%	2.16%	2.20%	0.00
ROE	15.24%	15.50%	16.43%	-0.01
Solvencia	n.a.	17.33%	15.27%	n.a.

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 marzo de 2013 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.