



27 de febrero de 2012

María Mercedes Cuéllar
Presidente

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

¿Qué se quiere privilegiar? Arreglo directo y voluntario de los conflictos o ejecución judicial

Resumen. Cursa en el Congreso de la República una iniciativa parlamentaria, aprobada en primer debate en la Comisión Tercera de la Cámara. El proyecto busca modificar el Código Civil, en el sentido de eliminar la posibilidad de que deudores y acreedores pacten que los gastos que ocasiona el pago del crédito sean por cuenta del deudor. De igual manera, el proyecto propone adicionar al Régimen de Protección del Consumidor Financiero una norma que establecería que los gastos en que incurran las entidades financieras en materia de cobro prejurídico correrían por cuenta de la respectiva institución y no se podrían trasladar a los deudores.

Para todos los acreedores y en particular para el sistema financiero y el comercio, las modificaciones que se pretende introducir implicarían un desestímulo al cobro prejurídico y un incentivo al cobro judicial, puesto que solo se podría exigir el pago de la gestión de cobranza en caso de que se acuda a la jurisdicción civil para adelantar las acciones respectivas.

El incentivo a acudir ante los jueces incrementaría la congestión en la administración de justicia y en general la demora en todas las actuaciones judiciales, lo que a su vez implicaría un mayor costo para el deudor y para el acreedor.

De aprobarse el proyecto, se generaría una contradicción en el modelo de cobranza que pretende el Estado: por un lado se fomenta la conciliación y otros medios de solución directa y amigable de los conflictos y, por otro, se apoyarían iniciativas que van en sentido contrario.

Es una lástima que no se perciba que el cobro prejurídico es el mejor camino para lograr la normalización de las deudas y que su costo es sustancialmente menor si se compara con lo que el deudor debe pagar por cuenta de las costas en el proceso judicial. La puesta en marcha en Colombia del modelo de cobro temprano o prejurídico ha contribuido de manera importante a que el país cuente con uno de los indicadores de cartera vencida más bajos a nivel mundial y por tanto con uno de los sistemas financieros más saludables.

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

¿Qué se quiere privilegiar?

Arreglo directo y voluntario de los conflictos o ejecución judicial¹

Marta Lasprilla

María Constanza Eraso

William Lopez

Cursa en el Congreso de la República una iniciativa parlamentaria que busca establecer que los gastos de recuperación prejurídica en que incurren las entidades financieras, cuando el deudor incumple su obligación, no podrán ser trasladados a los deudores. Adicionalmente, pretende eliminar la posibilidad de que el deudor y cualquier acreedor –no sólo del sector financiero- puedan acordar que los gastos de cobranza estén a cargo del deudor y limitar dicha posibilidad a lo que el juez ordene acerca de las costas judiciales y agencias en derecho, en el evento en que haya cobro judicial².

Sobre el tema de la cobranza es pertinente hacer referencia en primer lugar a los derechos del acreedor en el marco constitucional, así como analizar los deberes del acreedor y los derechos de los deudores en el marco del nuevo modelo de cobranza en Colombia y plantear las implicaciones del proyecto de ley.

Derechos del acreedor

Si bien la Constitución Política dispone que los créditos deban ser protegidos y asigna al Estado por conducto de sus diferentes órganos la necesidad de velar por su protección³, la realidad arroja un panorama distinto.

El cobro del crédito por vía judicial en casos de incumplimiento es en términos generales espinoso para el acreedor, el cual debe afrontar una rama jurisdiccional congestionada, lenta, carente de recursos, en no pocos casos sujeta a procedimientos que no garantizan la efectividad de las garantías y a contrapartes que interponen excepciones y nulidades infundadas y reiterados recursos para entorpecer la marcha normal del proceso⁴.

¹ En la elaboración de este documento participaron múltiples personas y entidades, sin cuya colaboración no habría sido posible concluirlo. Particularmente se agradecen los comentarios y aportes de las áreas especializadas en normalización de créditos de las entidades afiliadas a Asobancaria.

² En la actualidad el Código Civil Colombiano expresamente consagra que: “Los gastos que ocasionare el pago serán de cuenta del deudor” y “El pago total de la deuda comprende el de los intereses e indemnizaciones que se deban”

³ La jurisprudencia a nivel de la Corte Suprema de Justicia enseña que “es principio general de derecho civil, que los contratos se celebran para cumplirse y, en consecuencia, que el deudor debe estar dispuesto a ejecutarlos íntegra, efectiva y oportunamente. La integridad está referida a la totalidad de la prestación debida, hecho o cosa; la efectividad, dice relación a solucionar la obligación en la forma pactada; y la oportunidad alude al tiempo convenido”. (CSJ, Cas. Civil, Sent jul 3 de 1963).

⁴ De acuerdo con la versión preliminar de un estudio realizado por el Banco Mundial publicado en 2011 (*Congestión en los Juzgados Civiles Municipales de Bogotá*) dentro de las principales

Por su parte, el costo de un proceso jurídico es alto por cuenta de la tardanza en obtener una resolución. Un ejemplo de ello es que un proceso hipotecario, que debería ser rápido tal como ocurre en casi todos los países, en Colombia dura en promedio seis años y medio hasta llegar al remate. Esta situación, unida a las innumerables limitaciones al otorgamiento y administración de los créditos de vivienda, entre las cuales cabe destacar la imposibilidad de trasladar los gastos de cobro sin que medie demanda judicial, ha desestimado su otorgamiento. Es así como dicha cartera pasó de representar el 8.4% del PIB en 1999 a 4.7% en 2011, a pesar de los múltiples esfuerzos del Gobierno y los bancos por recuperar y dinamizar esta actividad.

Un interesante documento del Banco Mundial, titulado “Colombia: Derechos de crédito y procesos concursales” elaborado en 2006 por Adolfo Rouillon, analiza exhaustivamente la precaria situación de los derechos de crédito en el país y revela situaciones que, a fuerza de convivir con ellas por décadas, terminan por ser incorporadas como elementos de la normalidad, sin serlo.

De acuerdo con Rouillon, en Colombia existe una difundida percepción de alto riesgo legal para otorgar crédito, aun cuando éste se otorgue con garantías reales. Según el estudio los acreedores garantizados no encuentran seguridad en ninguno de los variados mecanismos de garantía de la legislación colombiana: “Esto es un serio problema, pues los créditos garantizados tienen un rol particularmente importante en los países en desarrollo, ya que en ellos los mercados de capitales suelen encontrarse menos maduros que los mercados de crédito y, por ende, la mayor parte del financiamiento –sobre todo, de empresas medianas y pequeñas- se concreta en forma de deuda. En esos mercados, al ser mayores los riesgos y menores las opciones, los prestamistas comúnmente exigen garantías tendientes a reducir los riesgos de incumplimiento e insolvencia”.

El estudio planteó recomendaciones que estimó fundamentales y convenientes para un plan de reforma legal e institucional tendiente a la protección del crédito, el salvamento de empresas y la instauración de un sistema concursal más equilibrado, que merecieron en su momento un juicioso análisis por parte del Gobierno Nacional. En forma detallada el documento presenta una propuesta sobre el mecanismo de mínima intervención judicial, cuya viabilidad legal es indiscutible frente a los procesos no declarativos⁵, como es el caso de los ejecutivos, pues en éstos no se controvierte la existencia de un derecho. Estas propuestas finalmente no fueron incorporadas en las

causas de congestión judicial se encuentran: el uso de recursos frívolos (recursos, nulidad y tutela); los retrasos para realizar los embargos, fundamentalmente por cuenta de que la Oficina de Registro de Instrumentos Públicos tarda en realizar el trámite administrativo para completar el embargo una vez que ha recibido la orden judicial correspondiente; las actuaciones negligentes por parte de los auxiliares de la justicia (secuestres y peritos); el tiempo que dedican los jueces a atender despachos comisorios y tutelas; la complejidad del procedimiento (casi todas las etapas contemplan la posibilidad de presentar excepciones y pruebas); los errores y dificultades en el proceso de notificación; la falta de impulso procesal de las partes y el tiempo que usan los jueces para atender procesos disciplinarios.

⁵ En procesos declarativos se discute la existencia de un derecho, mientras que en los ejecutivos se parte de la existencia de un título ejecutivo, que incorpora un derecho cierto.

normas legales. Ciertamente esta discusión lleva décadas y la viabilidad de la gestión de cobranza por vía judicial continua siendo precaria.

Es posible que, por las razones anotadas, el Estado haya fomentado desde hace más de diez años mecanismos alternativos tales como la conciliación (Ley 640 de 2001) para resolver conflictos de manera amigable. Por su parte, los acreedores y particularmente las entidades financieras han cambiado su modelo de cobro, para dirigirlo hacia una gestión de cobranza prejurídica o extrajudicial que privilegia la composición amigable de las acreencias, lo que conlleva descuentos, plazos adicionales, así como ahorros sustanciales frente al valor que podría ser liquidado por la vía judicial.

Deberes del acreedor y derechos de los deudores: nuevo modelo de cobranza

Cobrar significa que el acreedor debe hacer todas las gestiones necesarias para que el deudor cumpla con la prestación debida en los términos pactados, lo cual puede realizarse por dos vías: el arreglo directo y voluntario o la ejecución judicial.

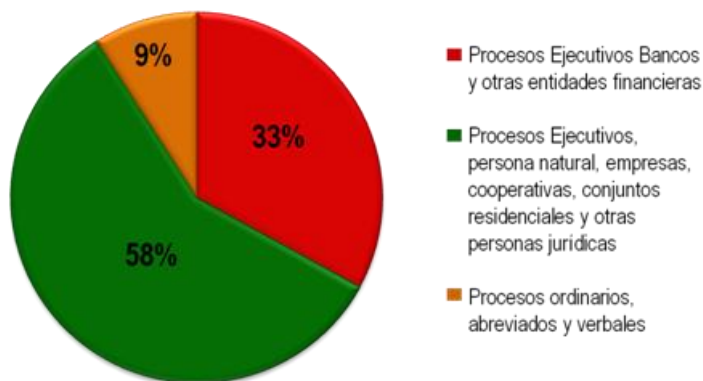
En términos de la Superintendencia Financiera de Colombia -SFC- la ejecución voluntaria implica la gestión o actividad efectuada directamente por las entidades o los terceros autorizados por estas, para recuperar la cartera que se encuentra en mora, sin que se haya iniciado un proceso judicial. Contrario sensu, la ejecución por vía judicial conlleva la utilización del aparato jurisdiccional en busca de una decisión que fuerce al deudor al cumplimiento de lo debido, mediante la aprehensión de su patrimonio y su posterior realización cuyo objetivo es extinguir la obligación, con el impacto negativo que puede tener para la persona y sus negocios.

Un repaso a la historia de la cobranza del sector financiero permite afirmar que la cobranza propiamente dicha tuvo su mayor auge como consecuencia de la crisis de finales de la década de los noventa. Ante una situación de marcado deterioro de los diferentes indicadores de cartera -la de vivienda pasó de niveles del 5% antes de 1998 al 24% en 1999; la de consumo de 9% a 18% y la comercial de 5% a 12% en el mismo periodo-, las entidades se vieron forzadas a crear áreas de cobro y negociación y a poner en marcha diferentes estrategias y metodologías de recuperación y cobranza. Es así como las entidades financieras, acostumbradas a que los deudores pagaran oportunamente sus créditos antes del 2000, pasaron a dirigir sus esfuerzos en materia de cobranza hacia el cobro judicial durante los primeros años de la década pasada y, ante la precariedad de los resultados, terminaron enfocando sus actividades de normalización en lo que hoy se conoce como el “cobro prejurídico”.

Una evidencia del cambio de modelo de cobranza, se ve reflejada en la participación de las entidades financieras en el uso del sistema judicial. Un estudio realizado por el

Banco Mundial⁶ con el objeto de identificar las razones de la congestión judicial en Bogotá, encontró que solo el 33% del total de las demandas son interpuestas por los bancos y otras entidades financieras en juicios ejecutivos (singulares, mixtos e hipotecarios), el 58% por otros demandantes tales como personas naturales, empresas, cooperativas, conjuntos residenciales y otras personas jurídicas y el 9% restante lo constituyen otros procesos (ordinarios, verbales y abreviados), mientras que en años anteriores los expertos señalaban como una de las causas de la congestión judicial, el uso intensivo de la jurisdicción por parte de los bancos (se mencionaban porcentajes superiores al 80%).

Gráfico 1
Participación de las entidades financieras en el uso del sistema judicial



Fuente: Banco Mundial, “Congestión en los Juzgados Civiles Municipales de Bogotá”, 2011.

Este cambio de modelo ha implicado replantear las relaciones entre los clientes y los bancos, en el sentido de que la cobranza pasó de ser un mecanismo de simple recuperación de un activo -vía la cobranza judicial- a ser un instrumento de acompañamiento y conciliación comercial entre las partes –a través de la cobranza prejurídica-, que busca recuperar no solo los recursos de ahorradores e inversionistas sino la capacidad patrimonial del deudor.

La experiencia ha mostrado que normalizar la cartera en etapas tempranas de la mora con una adecuada contención y educación en hábitos de pago, es la forma más apropiada para rehabilitar al deudor, recuperar la obligación y evitar el cobro jurídico. Lo anterior en razón a que la prolongación de la situación en mora ocasiona pérdidas tanto para el deudor como para el acreedor en la medida en que conlleva a que la deuda se torne cada vez más difícil de pagar, que se deba enfrentar un proceso judicial que, además de engorroso y costoso, exacerba la relación entre la entidad financiera y el deudor y genera situaciones angustiosas para las familias, amén de la dificultad que implica para el acreedor recuperar los recursos prestados que corresponden al ahorro del público en gran medida.

⁶ Diagnóstico de la Congestión en los Juzgados Civiles Municipales de Bogotá. Banco Mundial, 2011. Comunicado de la Sala Administrativa del Consejo Superior de la Judicatura. <http://www.ramajudicial.gov.co/csj/downloads/archivosEventos/5636.doc>

La gestión de cobro ha sido profusamente regulada por la Superintendencia Financiera, particularmente en la Circular Externa 48 de 2008 en la que se establece para los bancos el deber de informar a los consumidores financieros los gastos derivados de la gestión de cobranza prejudicial y abstenerse de realizar cobro alguno por dicho concepto sin haber desplegado una actividad real. De igual forma se estipula la obligación de dejar constancia documental de las gestiones realizadas para la recuperación de cartera, así como de efectuar las gestiones de cobro de manera respetuosa y en horarios adecuados para los consumidores financieros⁷.

Estos aspectos fueron elevados a la categoría de ley en el Régimen de Protección al Consumidor Financiero (Ley 1328 de 2009), el cual dispone, entre otras obligaciones de las entidades financieras, la de abstenerse de hacer cobros no pactados o no informados previamente al consumidor financiero y tener a disposición de este los comprobantes o soportes de los pagos, transacciones u operaciones realizadas por cualquier canal ofrecido por la entidad vigilada. Esta actividad ha sido objeto de implementación a través del Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC), el cual constituye una herramienta para establecer los procesos y procedimientos encaminados a la satisfacción del consumidor financiero en materia de información, atención, resolución de quejas y reclamos, así como de educación financiera.

Para desarrollar la gestión de cobro en la forma en que indican las normas, los establecimientos de crédito han tenido que entregar su cartera para la realización de la gestión de cobro prejudicial o extrajudicial a entidades especializadas de cobranza, y en algunos casos venderlas a firmas especializadas⁸.

Teniendo en cuenta que estas empresas no se encuentran vigiladas por la Superintendencia Financiera, las reglas sobre su gestión de cobro están enmarcadas en los contratos suscritos entre las entidades financieras y las personas naturales y jurídicas que se encargan de prestar tales servicios. Con el fin de hacer efectivo el cumplimiento de las obligaciones -que la ley establece en cabeza de las entidades financieras- se exige la contratación de personal idóneo para esta labor, así como la utilización de mecanismos de seguimiento y control de la gestión que permiten medir el tono y la intensidad utilizados por los gestores con los clientes para llegar a acuerdos de pago.

La creencia generalizada reduce la cobranza prejudicial a una simple llamada telefónica. Se desconoce que se trata de una gestión profesional integral e individualizada, que implica identificar, segmentar, priorizar, localizar y contactar a los

⁷ Otras circulares en las que se ha regulado la cobranza: La Circular 038 de 2011 sobre Información a los consumidores financieros en el numeral 9.7.2 literal g) señala la obligación de informar los gastos de cobranzas. La Circular 039 de 2011 numeral 10.2 otras cláusulas abusivas literal a) trae como ejemplo de aquellas, las que disponen que las entidades vigiladas podrán realizar cobros por concepto de gastos de cobranza de manera automática y sin realizar gestión alguna.

⁸ Al respecto vale la pena destacar que la metodología de cobranza y las estrategias comerciales de negociación, relacionadas con la cobranza son diferentes en cada entidad y están directamente relacionadas con el tipo de portafolio y segmentación de la cartera.

clientes a través de los diferentes canales (direcciones comerciales, residenciales, electrónicas y telefónicas), así como poner en funcionamiento mecanismos de seguimiento, actualización de información y ajuste de las obligaciones de acuerdo con la situación económica de los deudores, de forma tal que se le proporcione acompañamiento al deudor para procurar conjuntamente la normalización de su obligación en moras tempranas.

Es así como las entidades financieras han adoptado esquemas profesionales de cobranza e implementado herramientas estadísticas y modelos de scoring de cobranza que permiten identificar niveles de riesgo por cliente y dar tratamientos adecuados y diferenciales a cada segmento identificado. Esta labor hace necesaria la realización de inversiones en inteligencia de negocios, tales como hardware y software de comunicaciones, marcación predictiva, software especializado de cobranza, motores de bases de datos, y una labor de capacitación, formación y entrenamiento en negociación para el cierre de compromisos con el cliente, todo esto con costos importantes.

De la misma forma en que las entidades han desarrollado nuevas técnicas analíticas de aprobación de créditos -que permiten seleccionar un alto porcentaje de deudores cumplidos con sus pagos-, también se han establecido herramientas de análisis de recuperación necesarias para mitigar el riesgo representado por el incumplimiento del deudor.

Por su parte, las empresas de cobranza -además de requerir profesionales y personal calificado-, cuentan con sofisticadas herramientas tecnológicas y de planeación de estrategias de recuperación que hacen más eficiente su labor. Los bancos verifican (a través de monitoreos permanentes que incluyen la grabación de las llamadas) que estas empresas cumplan las normas en cuanto a calidad de servicio, protección de la información, horarios de cobro, entre otros temas, aspectos que se encuentran regulados por la Superintendencia Financiera (particularmente las circulares 052 de 2007 y 048 de 2008).

En general, las gestiones de cobro prejurídico realizadas por los bancos o en su defecto por las casas de cobranza, pueden clasificarse en:

- **Cobranza preventiva**, que hace referencia a la gestión adelantada por la entidad con el fin de “recordar” al cliente que se ha identificado en riesgo, la fecha oportuna de pago y la importancia de mantener al día la obligación; en este tipo de cobranza no se genera ningún costo para el deudor.
- **Cobranza temprana**, para clientes con mora hasta dos cuotas. Un ejemplo permite visualizar los costos de esta etapa: para una cuota en mora de 30 días y un valor vencido de \$300 mil, la tarifa de cobranza prejurídica podría oscilar entre \$9 mil y \$15 mil.
- **Cobranza media**, entre tres y cinco cuotas y
- **Cobranza tardía o avanzada**, seis o más cuotas (anterior a la cobranza jurídica).
- **Cobranza judicial**: En los procesos judiciales de índole masiva los honorarios para abogados y las costas judiciales pueden ascender en promedio a \$1.5 millones en el caso de que sea un proceso ejecutivo singular sin ninguna

medida cautelar⁹ y a \$3.5 millones en promedio en un proceso ejecutivo con medidas cautelares sobre inmuebles y otros activos. A este costo habría que adicionar el abogado que debe contratar el deudor para que lo represente en el proceso.

En resumen, puede afirmarse que la actividad de cobranza prejurídica involucra cada vez mayores recursos humanos, tecnológicos y de inversión, con los cuales se busca garantizar que la actuación de los gestores externos en su relación con los clientes de los bancos sea la adecuada y rehabilitar al deudor en crisis de forma temprana, lo cual implica mejor trato al deudor, menos prejuicios para éste y costos sustancialmente menores para todas las partes involucradas, si se los compara con los que se generarían en la cobranza judicial.

Implicaciones de las limitaciones a la cobranza prejurídica

Las modificaciones que se pretende introducir al Código Civil y al Régimen de Protección al Consumidor financiero producirá efectos indeseados como el de fomentar el cobro por vía judicial ya que sólo permitiría a las entidades exigir el pago de la gestión de cobranza en el caso de que éstas acudan a la jurisdicción. Ello conllevaría un incremento en la congestión del aparato judicial golpeando de paso los esfuerzos que han hecho las entidades por rehabilitar de forma temprana al deudor. Un ejemplo de esto es lo que ocurre con el crédito de vivienda, en donde la prohibición de trasladar el costo de la cobranza prejurídica está vigente. En este caso, según datos de Asobancaria, el 96% de las demandas culminan por acuerdo entre las partes antes de la sentencia, lo cual podría indicar que en estos casos no resultaba necesario acudir a la instancia judicial para lograr un acuerdo de pago.

Por otra parte, de aprobarse el proyecto, se generaría una contradicción en el modelo de cobranza que pretende el Estado: por un lado se fomenta la conciliación y otros medios de solución directa y amigable de los conflictos y, por otro, se apoyarían iniciativas que van en sentido contrario.

En efecto, cursan en el Congreso dos iniciativas que tienen objetivos contrarios: por un lado, la del Gobierno Nacional que busca establecer que el cobro de la tarifa del arancel judicial se realice al inicio del proceso para todos los procesos ejecutivos sin importar el monto de las pretensiones¹⁰, de forma que se estimularía la utilización del aparato jurisdiccional solo para causas que exijan ineludiblemente la intervención del juez, lo que fomentaría el cobro prejurídico de aquellas obligaciones que requieren una

⁹ Medida cautelar: medida decretada por el juez dentro de un proceso judicial cuya finalidad es asegurar preventivamente la efectividad del derecho. Para efectos de los procesos ejecutivos, la medida recae principalmente sobre bienes muebles e inmuebles. Las medidas cautelares más comunes son el embargo y el secuestro.

¹⁰ En la actualidad la tarifa del arancel judicial es del 2% de la base gravable para aquellos procesos cuyas pretensiones superen los 200 salarios mínimos. Aunque la tarifa se mantiene en el proyecto de ley, la diferencia consiste en que ésta se cobra al iniciar el proceso y se aplica para todos los procesos con pretensiones dinerarias.

mínima intervención judicial pues en su gran mayoría no se discute la existencia de la obligación y, por otro, la del Representante Clavijo -en comento- que tendría como efecto estimular la utilización del aparato judicial.

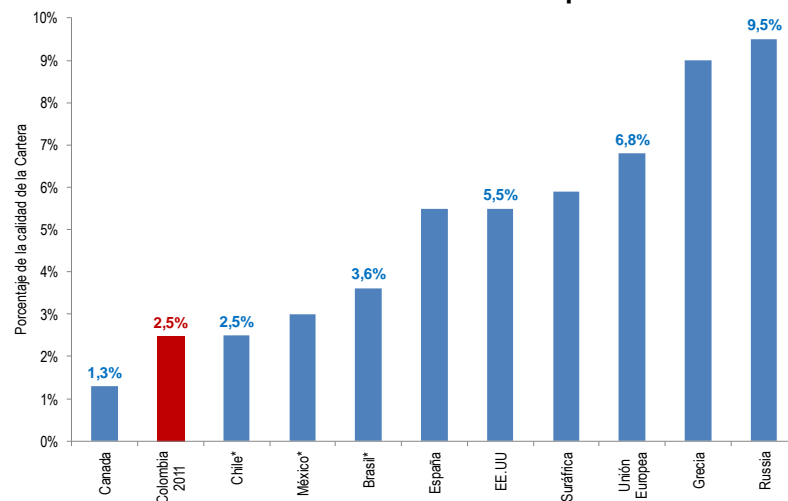
Se considera que el modelo de cobranza que se escoja debe ir de la mano del objetivo de la política de Estado que se ha venido implementando en materia judicial, la cual ha privilegiado durante los últimos años la utilización de métodos alternativos de solución de conflictos.

Adicional a los efectos sobre el aparato jurisdiccional, el proyecto de ley conllevaría implicaciones financieras en el evento en que se deba incluir el costo de la gestión de cobranza como parte de la operación de las entidades. Con gran seguridad, se deberá trasladar el mayor valor de la operación de las entidades a la tasa de interés, con lo cual los deudores cumplidos terminarían pagando por los incumplidos generando un trato inequitativo frente a la gran mayoría de deudores que nunca se atrasan en sus pagos.

Este trato desigual entre deudores cumplidos y deudores en mora se traducirá en un incentivo al no pago, pues no existiría diferencia entre el deudor que honra oportunamente sus obligaciones frente a quien incumple su obligación, lo que conduciría a que los deudores se movieran en moras superiores a las que existen hoy en día, ya que no existiría sanción por cuenta de la cobranza. Ello implicaría que los deudores, al entender que no se generará ningún gasto por cobranza prejurídica, se sentirán menos apremiados por pagar, apremio que sólo se generaría algunos meses después, en el momento en que se demande. A esas alturas la obligación presentaría un mayor deterioro y, de acuerdo a la experiencia, sería cada vez más difícil que el cliente pueda revertir la situación.

En la actualidad, el cobro temprano ha contribuido de manera importante a que Colombia cuente con uno de los comportamientos de cartera vencida más bajos a nivel mundial y, por tanto, con uno de los sistemas financieros más saludables.

Gráfico 2
Calidad de la cartera de varios países



Fuente: Banco Mundial (datos a 2010), Cálculos Asobancaria. * Datos Felaban a 2011.

De ser aprobada la iniciativa, también se afectaría al microcrédito. La razón es la siguiente: el artículo 39 de la Ley 590 de 2000, autoriza a los intermediarios financieros y a las organizaciones especializadas en crédito microempresarial, a cobrar honorarios y comisiones de conformidad con las tarifas que autoriza el Consejo Superior de Microempresa, estas últimas en parte destinadas a la cobranza especializada de la obligación. De prohibirse tal posibilidad estas entidades deberán evaluar si continúan profundizando en este mercado o si los modelos de riesgo las restringen.

Igualmente, se vería afectada la política del Gobierno Nacional de inclusión financiera y bancarización en la medida en que se dificultaría la colocación de crédito en segmentos de bajos ingresos ya que las entidades financieras al tener que asumir un mayor riesgo y tener limitaciones en la gestión de cobro, podrían frenar el desarrollo esperado en este segmento de mercado.

Así mismo se lesionaría la labor profesional de las empresas de cobranza, que hoy se remunera con el valor facturado a los clientes, ya que forzaría a las entidades financieras a implementar esquemas internos de cobro de menor costo, probablemente menos eficaces que los mostrados en la actualidad, mientras recurren a la alternativa del cobro judicial.

Es una lástima que no se perciba que el cobro prejurídico es el mejor camino para lograr la normalización de las deudas y que su costo es sustancialmente menor si se compara con lo que el deudor debe pagar por cuenta de las costas en el proceso judicial.

No se puede olvidar que los clientes constituyen el pilar fundamental de cualquier actividad empresarial. Esta premisa hace parte de la labor de cobranza, en la que el objetivo prioritario, más que lograr una sentencia en la vía jurisdiccional, es el acompañamiento y rehabilitación del deudor.

Colombia. Principales Indicadores Macroeconómicos

	2008	2009	2010					2011				2012	
			T1	T2	T3	T4	Total	T1	T2	T3	T4	Proy.	Proy.
PIB Nominal (USD B)	214,4	248,8	69	71	75	74	286	78,7	86,4	81,6
PIB Nominal (COP MM)	481	509	133	137	136	142	548	147,9	153,8	156,2
Crecimiento Real													
PIB real (% Var. Interanual)	3,5	1,5	4,0	4,7	3,3	5,1	4,3	4,7	5,1	7,7	4,2	5,0	4,8
Precios													
Inflación (IPC, % Var. Interanual)	7,7	2,0	1,8	2,3	2,3	3,2	3,2	3,2	3,2	3,7	3,7	3,7	3,3
Inflación básica (% Var. Interanual)	5,9	2,7	2,3	2,2	2,3	2,6	2,6	2,8	3,1	3,0	3,2	3,2	2,7
Tipo de cambio (COP/USD fin de periodo)	2244	2044	1929	1916	1800	1914	1914	1879	1780	1915	1943	1943	1750
Tipo de cambio (Var. % interanual)	11,4	-8,9	(24,7)	-11,2	-6,4	-6,4	-6,4	-2,5	-7,1	6,4	1,5	1,5	-9,9
Sector Externo													
Cuenta corriente (% del PIB)	-3,2	-2,0	-1,8	-2,0	-4,5	-3,8	-3,1	-2,3	-2,5	-3,5	...	-3,4	...
Cuenta corriente (USD mmM)	-6,8	-5,0	-1,2	-1,4	-3,4	-2,8	-8,9	-1,8	-2,2	-2,8	...	11,4	...
Balanza comercial (USD mmM)	0,8	2,1	0,9	1,2	-0,4	0,2	2,0	1,2	1,7	0,9	...	4,0	...
Exportaciones F.O.B. (USD mmM)	37,1	32,6	9,1	10,0	9,7	10,8	39,5	12,5	14,5	14,2	...	53,0	...
Importaciones F.O.B. (USD mmM)	36,3	30,5	8,1	8,8	10,1	10,5	37,5	11,3	12,7	13,3	...	49,0	...
Servicios (neto)	-3,1	-2,8	-0,6	-0,8	-0,9	-1,1	-3,5	-0,9	-1,0	-1,0	...	-4,1	...
Renta de los factores	-10,2	-9,3	-2,6	-3,0	-3,2	-3,2	-11,9	-3,2	-4,0	-4,2	...	-15,9	...
Transferencias corrientes (neto)	5,5	4,6	0,9	1,1	1,1	1,3	4,5	1,1	1,1	1,4	...	4,6	...
Inversión extranjera directa (USD mmM)	10,6	7,1	1,2	2,6	2,9	1,1	7,8	5,0	4,1	5,9	...	7,7	...
Sector Público (acumulado)													
Bal. primario del Gobierno Central (% del PIB)	0,9	-1,1	1,1	-0,7	-0,3
Bal. del Gobierno Central (% del PIB)	-1,3	-4,1	0,1	-0,9	-1,1	-1,9	-3,8	-3,6	-3,2
Bal. primario del SPNF (% del PIB)	3,5	0,9	-0,1	-0,3	0,9
Bal. del SPNF (% del PIB)	0,9	-2,4	0,2	0,0	0,0	-3,3	-3,1	-3,5	-2,3
Indicadores de Deuda													
Deuda externa bruta (% del PIB)	19,0	22,7	18,7	19,3	21,5	22,5	22,5	20,3	25,0	23,5	24,2
Pública (% del PIB)	12,0	15,7	12,7	13,1	13,4	13,7	13,7	11,9	13,0	13,8	13,9
Privada (% del PIB)	6,9	7,0	6,0	6,2	8,1	8,8	8,8	8,4	12,0	9,7	10,2
Deuda del Gobierno (% del PIB, Gob. Central)	36,2	37,7	36,3	36,5	36,0	38,4	38,4	36,4	34,6	37,6	37,5

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*

	ene-12 (a)	dic-11	ene-11 (b)	Var real anual entre (a) y (b)
Activo	294.631	295.955	246.002	18,9%
Disponible	18.364	16.140	16.070	13,4%
Inversiones	57.237	56.405	55.456	2,5%
Cartera Neta	190.610	191.043	151.873	24,6%
Consumo Bruta	56.702	56.243	42.682	31,9%
Comercial Bruta	121.460	122.599	101.627	18,6%
Vivienda Bruta	15.769	15.425	11.104	41,0%
Microcrédito Bruta	5.582	5.528	4.003	38,4%
Provisiones**	8.902	8.753	7.544	17,2%
Consumo	3.533	3.406	2.642	32,7%
Comercial	4.679	4.667	4.341	7,0%
Vivienda	427	421	370	14,5%
Microcrédito	263	258	190	37,3%
Otros	28.420	32.367	22.579	25,0%
Pasivo	254.308	256.448	214.187	17,9%
Depósitos y Exigibilidades	188.077	189.519	156.437	19,4%
Cuentas de Ahorro	96.661	94.891	78.559	22,1%
CDT	52.475	50.906	41.683	25,0%
Cuentas Corrientes	32.250	36.145	30.068	6,5%
Otros	6.691	7.576	6.126	8,4%
Otros pasivos	66.231	66.929	57.750	13,9%
Patrimonio	40.322	39.507	31.791	25,9%
Ganancia/Pérdida del ejercicio	440	5.807	308	41,7%
Ingresos por intereses	2.036	20.529	1.434	40,9%
Gastos por intereses	767	7.070	455	67,4%
Margen neto de Intereses	1.267	13.436	978	28,7%
Ingresos netos diferentes de Intereses	626	8.607	506	22,9%
Margen Financiero Bruto	1.893	22.043	1.484	26,7%
Costos Administrativos	909	10.729	809	11,6%
Provisiones Netas de Recuperación	230	2.339	122	87,6%
Margen Operacional	754	8.974	553	35,4%
Indicadores				Variación (a) - (b)
Indicador de calidad de cartera	2,69	2,47	2,96	-0,27
Consumo	4,50	4,21	4,51	-0,01
Comercial	1,79	1,59	2,15	-0,35
Vivienda	2,64	2,60	3,89	-1,25
Microcrédito	4,01	3,88	4,53	-0,52
Cubrimiento**	169,76	181,89	164,12	5,64
Consumo	138,44	143,95	135,48	2,96
Comercial	214,87	239,91	201,13	13,74
Vivienda	102,53	104,95	85,73	16,80
Microcrédito	117,50	120,40	103,73	13,77
ROA	2,16%	2,14%	2,17%	0,0%
ROE	16,32%	16,28%	16,63%	-0,3%
Solvencia	n.d.	14,23%	14,97%	n.d.

1/ El Margen Financiero es calculado como la diferencia entre ingresos y gastos por intereses menos Prima amortizada de cartera - cuenta PUC 510406

2/ *Datos mensuales a enero 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