

CICLO DE RIESGO

COLOMBIA

La revista para expertos del mundo del Crédito y la Cobranza

Expansión del
UNIVERSO DE CRÉDITO

Las **FINTECH MÁS DISRUPTIVAS**, con poder de transformar el sector

Evolución y características de deudores en **LEY DE INSOLVENCIA**

Modelo europeo de la **EXCELENCIA EMPRESARIAL**

GARANTÍAS Y COBERTURAS DE RIESGO

Colombia COL \$ 20.000



Ciclo de Riesgo es... Innovación, emprendimiento social,
es pauta con sentido. No corra el riesgo de perdérsela.

SOMOS SOLUCIONES INNOVADORAS DE INFORMACIÓN Y UN ALIADO DE CONFIANZA.

Ponemos a su disposición toda
nuestra data, tecnología y equipo de expertos
para ayudarle a tomar decisiones más acertadas,
oportunas, y sobre todo, informadas.

#QUÉBUENOSABERLO

Conozca más en
www.transunion.co

CONTENIDO >>



La revista para expertos del mundo del Crédito y la Cobranza

www.cicloderiesgo.com

Directora

Beatriz Alexandra Villa Escobar

beatrizvilla@creditoycobranzas.com

Consejo Editorial

Lilian Simbaqueba

Luis Fernando Guevara

Rafael Ortega

Luis Fernando Cruz Araujo

Edición, Diseño y Diagramación

Cristhian Gómez Pulido

cristhigraf@gmail.com

Impresión

LEGIS Impresores

Fotografía

Ingimage

Suscripciones

www.cicloderiesgo.com

asistentegerencia@cicloderiesgo.com

Pauta, Directorio ABC y Eventos

Teléfonos: (57)(1) 300 2017 - (57) 315 833 3101

info@creditoycobranzas.com

Bogotá D.C. Colombia

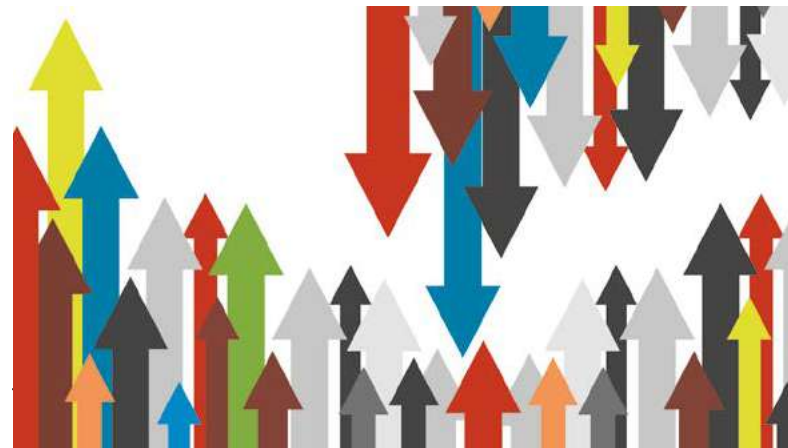
La comunidad opina y comentarios

info@creditoycobranzas.com

5 PRIMER PLANO

- Recomendados
- Calidad de cartera
- Capsulas de la industria
- Recuperación del crédito de consumo
- Lo nuevo
- Tendencias – Tendeces – Tendance
- La movida

22 FOCO: GARANTÍAS Y COBERTURAS DE RIESGO, transformando el riesgo en oportunidad, crecimiento y sostenibilidad



58 VIVIENDO EL CRÉDITO

- Top 20
- Expansión del Universo: un marco para la Inclusión Financiera.

64 VIVIENDO LA COBRANZA

- Cobrando S.A.S, potencia los resultados del sector financiero y el sector real
- Evolución y características de los deudores en ley de insolvencia
- Nueva regulación para la cobranza en Estados Unidos

70 MANAGEMENT

- Modelo europeo de excelencia EFQM, impulsa la transformación empresarial

74 SOCIALES

VIVE UNA EXPERIENCIA DIFERENTE EN NUESTROS HOTELES

Elegancia, placer y cultura; en un mismo lugar.





Esta edición está dedicada a las garantías, seguros y coberturas de riesgo, como instrumentos de protección efectivos para dar estabilidad, continuidad y crecimiento a las diferentes actividades sociales y económicas, las que van desde el acceso al crédito, la dinamización del comercio, el mantenimiento de los sistemas ambientales, hasta dinámicas como el empleo, la salud y la educación; pasando por la canalización del ahorro hacia actividades productivas, hasta la potencialización de la inversión de mediano y largo plazo.

Es así como, a través de la protección de individuos, unidades productivas, negocios, y grupos colectivos, y la compensación de los mayores costos, gastos y pérdidas por los riesgos materializados, las coberturas de riesgo en sus diferentes formas, son en sí mismas, vehículos de generación de riqueza en una sociedad.

Hoy, los riesgos y amenazas han cambiado y de la misma manera, el ecosistema de negocio y los clientes se han transformado, exigiendo la reinención de los postulados que hasta ahora se consideraban exitosos en un sector visto como uno de los más tradicionales del mundo financiero, caracterizado por ofrecer los mismos productos que existen hace más de 20 años.

La industria de las coberturas de riesgo enfrenta nuevos e importantes desafíos que antepone la creación de productos, servicios y soluciones personalizadas, a partir de la construcción de experiencias memorables que respondan verdaderamente a las necesidades y riesgos del nuevo consumidor, en medio de dos tendencias que comienzan a ganar fuerza: la inmediatez basada en modelos digitales y de autoservicio, y la “hiperpersonalización”.

Como lo resalta Indra, empresa líder en tecnología: “la tecnología se ha convertido en una pieza clave para los nuevos modelos de relación con el cliente, sin embargo, será la estrategia la que sin duda determine el éxito en la transformación”.

En la sección “**Primer Plano**”, el reporte sobre tendencias de crédito en Colombia elaborado por TransUnion, reafirma una recuperación del crédito de consumo durante el primer trimestre de 2019 con un crecimiento positivo respecto al año anterior en términos de cuentas y saldos para los principales productos.

No pierda de vista las ‘startup’ más disruptivas del mundo Fin-tech, con el poder de transformar el sector financiero, ya que serán ellas las impulsadoras de grandes cambios en la industria del crédito y la cobranza. En la sección “**Avanzando Hacia**” hacemos mención de un importante grupo de estos nuevos actores a los que les estaremos siguiendo la pista.

En la sección “**Viviendo el Crédito**” publicamos un interesante artículo sobre la Expansión del Universo para el otorgamiento de

crédito, referido a la capacidad que tengan las entidades financieras de potencializar sus nichos y segmentos y de identificar cientos de miles de consumidores más que podrían ser sujetos de crédito, sin aumentar necesariamente los niveles de riesgo, a través del uso de nuevas herramientas y tecnologías basadas en datos de tendencia y datos alternativos, junto con usos innovadores de los datos crediticios tradicionales.

En la sección “**Viviendo la Cobranza**” hacemos un seguimiento al proceso de regulación que está teniendo la industria de la cobranza en Estados Unidos. También en esta sección nos detenemos en algunas cifras y características de los deudores en procesos de Ley de insolvencia, evidenciándose un posible mal uso de esta figura en algunas zonas del país.

En la sección “**Management**”, profundizamos en una potente herramienta para incorporar en la gestión empresarial y llevar a feliz término los procesos de transformación que impone la era digital. Se trata del Modelo Europeo de Excelencia EFQM, el que ha conceptualizado el perfil de una Organización Excelente, que la lleva a lograr y mantener niveles superiores de rendimiento que satisfacen o exceden las expectativas de todos sus grupos de interés.

Disfrute de estos y muchos otros temas, inspire nuevas formas de actuación con nuestros recomendados, y entérese cuales fueron las más importantes movidas de la industria en la Sección de Sociales.

Esperamos que usted acoja esta revista como suya

Beatriz Alexandra Villa Escobar
Directora



RECOMENDADOS

» **Nuevas premisas de la comunicación corporativa:** En el nuevo mundo hiperconectado, el silencio es oro. Las compañías han entendido que el tiempo de las personas y su atención son los recursos más esquivos, más escasos y más apetecidos. El bombardeo de información ha sido reemplazo por el valor diferencial del mensaje con modelos no invasivos, información clara, que refleje un actuar empresarial transparente, utilizando técnicas de Story-brand, que promueven mensajes esperanzadores e inspiradores.

» **Un instituto para visitar:** El instituto de Ciencias Comportamentales que ya opera en Colombia; un laboratorio y espacio de investigación y aprendizaje creado por Nielsen dedicado a Neurociencia y la economía comportamental, como instrumentos de mayor certeza a la hora de entender las preferencias, reacciones, expectativas del consumidor y la toma de decisiones en la compra.

» **Una nueva economía:** Estamos presenciando el surgimiento de la economía de la experiencia (XM), que nace como expresión de la revolución industrial 5.0 y se nutre de la información inteligente para asegurar conexiones de valor con el cliente y los mercados, con el objetivo de lograr relevancia en la vida de las personas.

» **Una propuesta de valor para revisar:** La propuesta de valor de los segmentos de altos ingresos. Diferentes estudios revelan que las prioridades han cambiado y se acentúan según la etapa de la vida. El interés de acumular bienes fue desplazado drásticamente por el placer de vivir experiencias únicas con un gran esfuerzo para equilibrar la vida personal con la laboral, en medio de un renacer de lo típico, lo ancestral, el reencuentro con el origen y la cultura, donde la discreción y el minimalismo se imponen sobre las ostentaciones características del pasado.

» **Cuatro placeres de la vida que la tecnología jamás podrá igualar:** Disfrutar una película en pantalla gigante, la emoción de un concierto en vivo, el confort de leer un buen libro impreso y la delicia de una buena conversación en compañía de una rica cena, en la mesa del restaurante preferido.

» **Una preocupación que se extiende:** La preocupación del Fondo Monetario Internacional por los altos niveles especulativos que se han venido presentando en algunos mercados financieros específicamente con los llamados “leverage loans” o préstamos apalancados, referidos a aquellos en cabeza de empresas con alto grado de endeudamiento y baja calificación crediticia. La emisión de este tipo de deuda ha alcanzado los 745 billones de dólares.

» **El nuevo petróleo:** Coinciden los expertos que BigData será la mayor fuerza económica, y geopolítica, como el petróleo lo fue para el siglo XXI. La mala noticia es que no todos podrán ser parte del futuro porque la apropiación del BigData solo estará al alcance de muy pocos con las capacidades de sacarle su mayor provecho, lo que generará las mayores brechas de desigualdad en el mundo.

» **Una tecnología que se destacó en el Mobile World Congress:** La Biotecnología en forma de implantes para conectar el cuerpo humano al mundo digital. El banco español Sabadell efectuó en vivo un injerto de un chip para realizar pagos con el brazo. Por su parte, con mecanismos “wearables”, referidos a dispositivos inteligentes ponibles en el cuerpo, se exhibieron todo tipo de accesorios como camisetas que te ayudan a mantener la postura, anillos que lanzan mensajes de emergencia y auriculares que te avisan antes de sufrir un ataque de salud. La tecnología 5G también permitió presenciar una cirugía retransmitida en directo, en la que un médico dirigía desde el congreso, una operación que se estaba practicando a miles de kilómetros.

» **Una ventaja demográfica:** Mientras muchos países asiáticos están lidiando con un envejecimiento de la mano de obra, India está sentada en una mina de oro demográfica. La población del país tiene una edad media de 27 años, 35 para China y 47 para Japón. Además, el 33% de la población de la India es millennials y el 29% es parte de la Generación Z, según datos de Deloitte Asia.

COLOMBIA



MÉXICO

PERÚ

Coleccionables!!!

CHILE

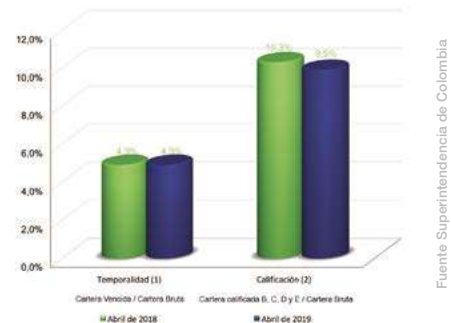
CALIDAD DE CARTERA

ESTABLECIMIENTOS DE CRÉDITO "INCLUYE LEASING"

Cifras a
abril de 2019

Indicador de Calidad de Cartera

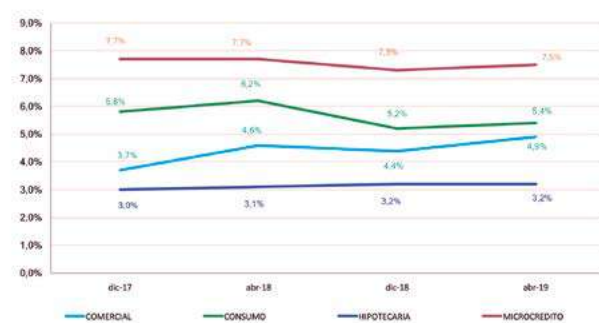
ESTABLECIMIENTOS DE CRÉDITO - Cifras a abril 2019



Fuente: Superintendencia de Colombia

Calidad de Cartera por Modalidad

ESTABLECIMIENTOS DE CRÉDITO - Cifras a abril 2019



Fuente: Superintendencia de Colombia



FGA FONDO DE GARANTÍAS

Pionero en la transformación digital de las garantías de crédito

La innovación tecnológica se ha ido posicionando como una de las herramientas necesarias para lograr la inclusión financiera en el país, y ha sido aprovechada por diferentes sectores económicos para ofrecer al mercado portafolios de productos y servicios de una manera innovadora, logrando colocaciones de créditos con procesos ágiles, livianos y confiables, tanto para el consumidor como para quien los otorga.

Con el fin de ser parte de estas nuevas dinámicas, las organizaciones han adoptado múltiples cambios en sus procesos de vinculación, evaluación y otorgamiento de créditos, incorporando el servicio de garantías para facilitar el acceso al crédito de los usuarios y la mitigación del riesgo de crédito de los intermediarios.

Soluciones disruptivas como la verificación de identidades digitales, la inmaterialización, transferencia y custodia de títulos valores, y la digitalización de documentos, han empezado a hacer parte de las fábricas de crédito, lo que se traduce en la reducción de tiempo en los procesos de pago de garantías, gestión de seguridad de la información financiera de los clientes y custodia digital de los documentos.

FGA Fondo de Garantías ha venido liderando estos procesos de implementación en diferentes ecosistemas digitales, con soluciones a la medida, brindando celeridad y agilidad a los procesos operativos de los clientes, haciendo uso de nuevas

tecnologías y siendo pioneros en el mercado de garantías con exposición de servicios web, plataformas robustas para el intercambio de información, analítica, robotización de procesos, entre otros; fortaleciendo la propuesta de valor de los intermediarios y garantizando la seguridad integral que cada mecanismo debe proporcionar en cuanto a la transferencia y protección de la información.

Con la aparición y demanda de las nuevas tecnologías, nacen también un sinfín de riesgos cibernéticos asociados a estas. FGA Fondo de Garantías, comprometido con la seguridad de los clientes, ha implementado procesos basados en la gestión de estos riesgos, buscando no solo brindar soluciones eficaces en materia de garantías digitales de créditos, sino proporcionando los mecanismos necesarios para que estas transacciones se realicen de forma segura.

Actualmente, **FGA Fondo de Garantías** respalda carteras de crédito originadas a través de procesos totalmente digitales, brindando un acompañamiento integral en el proceso de transformación digital a las distintas entidades originadoras de crédito. Su experiencia le ha permitido visualizar y adelantarse a los modelos previstos hoy en día, buscando el crecimiento y la rentabilización de las operaciones de crédito, bajo criterios de seguridad y calidad de la información estipulados por la Superintendencia Financiera de Colombia.

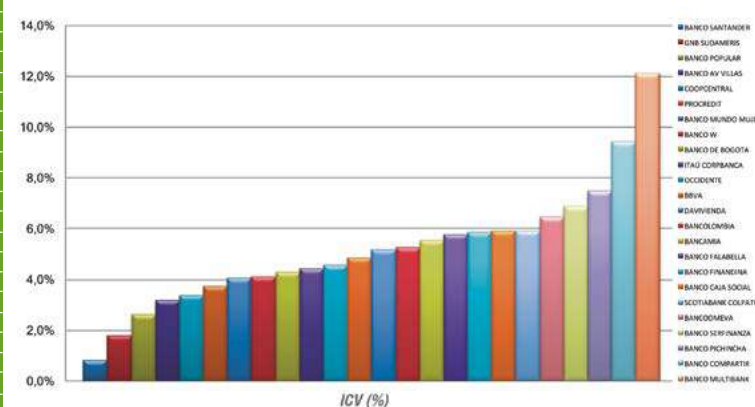
BANCOS

Indicador de Calidad por Temporalidad

	ICV (%)
BANCO SANTANDER	0.8%
GNB SUDAMERIS	1.8%
BANCO POPULAR	2.6%
BANCO AV VILLAS	3.2%
COOPCENTRAL	3.4%
PROGREDIT	3.7%
BANCO MUNDO MUJER	4.0%
BANCO W	4.1%
BANCO DE BOGOTÁ	4.3%
ITAÚ CORPBANCA	4.4%
OCCIDENTE	4.6%
BBVA	4.8%
DAVIVIENDA	5.2%
BANCOLOMBIA	5.2%
BANCAMIA	5.5%
BANCO FALABELLA	5.7%
BANCO FINANCIERA	5.9%
BANCO CAJA SOCIAL	5.9%
SCOTTIBANK COLPATRIA	5.9%
BANCOOMEVA	6.5%
BANCO SERFINANZA	6.9%
BANCO PICHINCHA	7.5%
BANCO COMPARTIR	9.4%
BANCO MULTIBANK	12.1%

Indicador de Calidad de Cartera

ESTABLECIMIENTOS DE CRÉDITO - Cifras a abril 2019



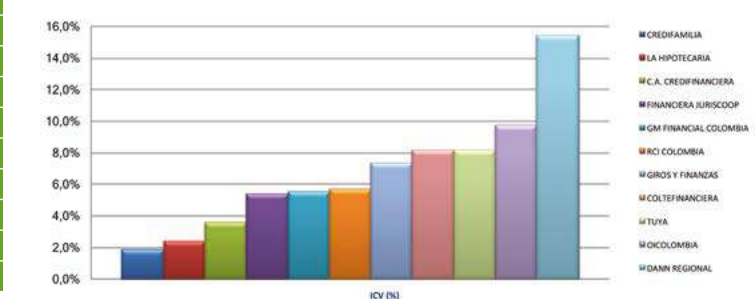
COMPAÑÍAS DE FINANCIAMIENTO

Indicador de Calidad por Temporalidad

	ICV (%)
CREDEFAMILIA	1.9%
LA HIPOTECARIA	2.4%
C.A. CREDIFINANCIERA	3.6%
FINANCIERA JURISCOOP	5.4%
GM FINANCIAL COLOMBIA	5.5%
RCI COLOMBIA	5.7%
GIROS Y FINANZAS	7.3%
COLTEFINANCIERA	8.1%
TUYA	8.2%
OICOLOMBIA	9.7%
DANN REGIONAL	15.4%

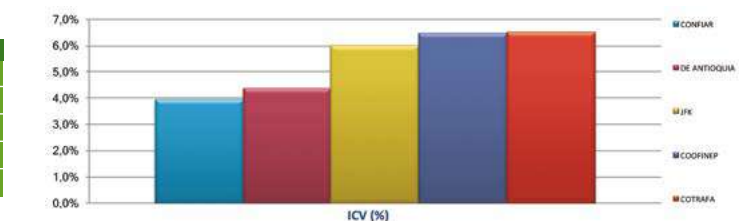
Indicador de Calidad de Cartera

COMPAÑÍAS DE FINANCIAMIENTO - Cifras a abril 2019



Indicador de Calidad de Cartera

COMPAÑÍAS DE FINANCIAMIENTO - Cifras a abril 2019



Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia

(1) Indicador de Calidad Tradicional = Cartera Vencida / Cartera Bruta.

(2) Indicador de Calidad por Calificación = Cartera calificada B, C, D y E / Cartera Bruta.

Cápsulas de la Industria

El financiamiento de bajo monto es la forma en que la mayoría de colombianos comienza su vida crediticia

Según un estudio realizado por Datacrédito- Experian sobre los nuevos usuarios de crédito que ingresaron al sistema financiero entre 2009 y 2015, el 46% de los nuevos créditos tomados tenía un valor inferior a un salario mínimo, incluso una de cada cuatro operaciones fue de medio salario mínimo o menos. El 75% por ciento pertenecían a los estratos 1, 2 y 3.

Es así como el financiamiento de bajo monto se convierte en la forma en que la gran mayoría de colombianos empiezan a construir su historial crediticio.

El producto que generalmente se convierte en el primer acceso para los usuarios es un plan pospago de telefonía, siendo las telcos el punto de entrada en el 35 por ciento de los casos. En segundo lugar está la financiación con el sector real mediante crédito proveedor, esquemas de venta directa o por catálogo, entre otros, con el 31%. El 27,9% de las nuevas operaciones se hizo con el sector financiero, y un 5,7% con el sector cooperativo.

El estudio también evidenció que casi el 30% de quienes accedieron por primera vez al crédito, eran mayores de 36 años.

Addi la nueva Fintech colombiana, inicia pisando fuerte en los préstamos en punto de venta

ADDI®

A pocos meses de haber entrado en operación, la startup colombiana Addi, ya puede dar cuenta de cientos de tiendas afiliadas, y más de 100.000 clientes servidos, gracias a un modelo de negocio de alta especialización, focalizado en la financiación en el punto de venta, y una plataforma 100% digital que promete aprobaciones con solo la cédula y el celular, mediante un proceso que incluso puede ser tan solo de tres minutos.

Una de sus fortalezas está representada en un capital US\$16.600 millones, de los cuales US\$12,5 millones fueron recaudados en su más reciente ronda de financiamiento, Serie A, bajo el liderazgo del fondo Andreessen Horowitz, (Rappi, Facebook, Instagram y Pinterest) y la participación de otros inversionistas como Monashees, Village Global y Sinai VC.

Su diferencial es que no tienen cuota de manejo, no cobran seguros ni cuota de tecnología o de administración y ofrecen tasas desde 20% hasta 29% efectivo anual.

El programa "Reactiva Colombia" de Findeter arroja sus primeros resultados

Findeter anunció la adición de un billón de pesos para el Programa Reactiva Colombia dirigido a la financiación de proyectos relacionados con industrias creativas y culturales, vías secundarias y terciarias, infraestructura social, energías renovables para las regiones, programas de eficiencia energética, infraestructura de agua y saneamiento básico, a tasas competitivas, de largo plazo, amplios períodos de gracia y acompañamiento integral.

A marzo el programa registraba 61 proyectos con viabilidad (con visto bueno del Ministerio correspondiente) por más de \$900 mil millones en Bogotá, Antioquia, Valle, Sucre, Magdalena, Huila y Meta y solicitudes de crédito por \$1.89 billones para apalancar 33 proyectos en sectores como energía, salud, transporte, vivienda, educación, entre otros.



Nequi lanza Préstamo Salvavidas, un crédito de bajo monto por un mes

De la misma manera como lo hace una mano amiga para salir de apuros, Nequi puso a disposición de sus usuarios de la app, un préstamo inmediato entre \$100.000 y \$500.000, el que debe pagar un mes después. Por ejemplo para un crédito de \$100.000, al mes siguiente el deudor deberá devolver \$104.880, incluyendo los intereses y el costo del seguro de vida.

Bajo el liderazgo de Andrés Vásquez, director General de Nequi, una Fintech nacida de la vicepresidencia de innovación del Grupo Bancolombia, ahora se define como "el hijo rebelde" de esa organización, y avanza decidida en su visión de consolidarse como el primer Neobanco del país, a través de una plataforma 100% digital que permite tener servicios y asesorías de un banco tradicional en un dispositivo móvil con la política de cero costos.



adminfo
Vsmart

Solución integral para la gestión de cobranza



Software de Cobranza en la Nube
Todas las ventajas del "software as a service"

Utilice Inteligencia Artificial
Para complementar su estrategia de cobranza
Chatbot de Cobranza, Chatbot Servicio al cliente

adminfo
Gestión de procesos
Automatice, gestione y gobierne sus procesos

adminfo
BI
Inteligencia de negocios para procesos de riesgos, mercadeo y cobranza

By
Solati
tecnología | innovación | nube

MEDELLÍN Carrera 43 A # 1 Sur 220 Of 708 | PBX: (574) 268 7551
BOGOTÁ Av Cl 116 #23-06 Edificio Business Center 116 | Of 502 | PBX: (571) 743 6375
info@solati.com.co | solati.com.co



CMMISVC/3
ECP-0020-11-20 / Aprobación 30/04/2014

Cápsulas de la Industria

La plataforma colombiana de préstamos "Creci" premiada en Londres

Creci, un emprendimiento colombiano dirigido al financiamiento de negocios y pymes con impacto social, conquistó la categoría Peer-to-Peer, Financiación Alternativa y Préstamos a PYMES, en la Cumbre Global de Finanzas Innovadoras, premio que fue entregado a su fundador y CEO, Andrés Idarraga, en Londres en el mes de abril.

Creci mide cómo las operaciones y productos de las iniciativas que financia se alinean con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas. Actualmente opera en Colombia y tiene planes de expandirse por las Américas, incluyendo los Estados Unidos.

¿Cuál es el porcentaje de negación de una Fintech de Crédito?

Si bien en todas partes se habla de las Fintech, la verdad es que las cifras que se revelan solo se refieren a que están creciendo y van muy bien, pero poco se habla de sus cifras de cartera vencida o sus niveles de desperdicio o créditos negados.

Al respecto, la plataforma de préstamos online Lineru, que lleva siete años en el mundo de la financiación reveló que durante este tiempo han recibido un millón de solicitudes de préstamos, de las cuales la mitad fueron aprobadas, con un total de desembolsos equivalente a 40 millones de dólares.

En su mayoría sus clientes son personas entre 25 y 35 años de edad, de estratos 2 o 3, bancarizados a través de una cuenta de ahorros, más o menos el 20 % de ellos sin experiencia crediticia previa.

Entre el 30 y 40% presentan reporte negativo ante las centrales de riesgo.

Lineru cuenta con un modelo de riesgo que analiza alrededor de 4.000 variables, además de la consulta a los burós de crédito.

Tratamiento especial para deudores vencidos como consecuencia de bloqueos en Vía Panamericana

Mediante la Circular Externa 008 de 2019, la Superintendencia Financiera impartió instrucciones especiales para atender a los deudores con inconvenientes para poder mantener al día sus obligaciones, como consecuencia de los menores ingresos a raíz de los bloqueos presentados en la Vía Panamericana.

Los establecimientos de crédito deberán promover la celebración de acuerdos de pago en condiciones de viabilidad financiera para los deudores que hayan resultado afectados financieramente por la situación, con el fin de facilitar el cumplimiento de sus obligaciones. A estos deudores se les mantendrá la calificación que tenía el crédito cuando se iniciaron los bloqueos. Estos nuevos acuerdos no serán tratados como reestructuraciones y por lo tanto, no se constituyen como causal única para negar el acceso a nuevos créditos. Los casos deben ser analizados como situaciones extraordinarias no imputables, de tal forma que no se afecte el perfil de riesgo del deudor para adquirir otros préstamos.

El BNP Paribas comprometido con el microcrédito en Colombia



BNP PARIBAS

Lejos están las personas de asociar el grupo financiero de origen francés BNP Paribas con el mercado microfinanciero, teniendo en cuenta que si algo lo identifica es su especialización en la banca corporativa, y el mercado de capitales.

Aunque las personas no lo sepan, Colombia hace parte de los países en los cuales BNP ha trabajado con este segmento, lo que incluye desembolsos y asistencia técnica, aplicando la experiencia que comenzó en Guinea hace casi tres décadas, como parte de su estrategia social.

Con recursos movilizados desde su corporación financiera en Colombia, la entidad ha prestado unos 13 millones de dólares, que han sido canalizados por medio de varias instituciones especializadas en microfinanzas, entre ellas Crezcamos, Fundación de la Mujer y Contactar, beneficiando entre 40.000 y 50.000 personas en distintas partes del país con proyectos productivos.

Cápsulas de la Industria

El beneficio de fusionar Bancoldex, Findeter, Finagro y FDN

Con el ánimo de consolidar una política sólida y eficiente de crédito de fomento, Sergio Calderón Acevedo, docente, perito financiero y consultor, hizo pública su propuesta, para nada descabellada, de consolidar un banco único de redescuento mediante la fusión de Bancoldex, Findeter, Finagro y FDN, cuyos resultados, en su opinión han sido lánguidos. Refiriéndose a la banca de redescuento afirma Calderón: "esta se ha vuelto menos rentable, menos eficiente y muestra preocupantes signos

de marchitamiento real. En esta nueva época de racionalización y de optimización de los recursos públicos, tal vez ha llegado la oportunidad de proponer la fusión de estas entidades".

Por su parte, llama la atención sobre los altos gastos administrativos: "Entre los cuatro, por ejemplo, a noviembre de 2018, habían gastado casi \$200.000 millones en nómina y gastos generales. Y llama más la atención que Findeter, que tiene 35,7% de la cartera de los cuatro, haya sido responsable por 69% de los gastos administrativos. Sería conveniente que la Contraloría General de la República investigue por qué Findeter registró gastos en "servicios temporales" por más de \$34 mil millones y viajes por \$2,2 millones. Por otro lado, la cartera de créditos de las cuatro entidades creció a un muy mediocre 7% promedio anual desde 2010, mientras que los gastos generales lo hicieron al 17,2% y los de nómina al 12%".

¿SU EMPRESA TIENE PERSONAL TRABAJANDO EN LA CALLE COMO COBRADORES, VENDEDORES Y DOMICILIARIOS?

- Identifique en tiempo real el desempeño del personal de campo.
- Obtenga la información de los clientes visitados de forma inmediata incluyendo firma y foto.
- Certifique que el personal de campo realice su trabajo de forma eficiente y eficaz.



Un producto de AESAS APOYO EMPRESARIAL SAS.

Contáctenos:

Celular: 315 706 1893 - Email: gerencia@aesas.ssl.com.co

RECUPERACIÓN DEL CRÉDITO DE CONSUMO DURANTE EL PRIMER TRIMESTRE 2019

El Industry Insights Report en su más reciente entrega sobre tendencias de crédito en Colombia elaborada por TransUnion, que consolida información estadística analizada de usos de crédito de la población y los cambios de tendencia en cada trimestre, **reafirma una recuperación del crédito de consumo durante el primer trimestre de 2019** con un crecimiento positivo respecto al año anterior en términos de cuentas y saldos para los principales productos.

El número de originaciones (*nuevas cuentas*), también continuó creciendo para todas las líneas de negocio, a excepción de los créditos de vivienda, apoyado por la demanda de crédito por parte de los consumidores que se mantiene fuerte y entidades que parecen estar dispuestas a extender nuevos créditos a los consumidores.

Los créditos de vehículo mostraron el mayor porcentaje de aumento en originaciones año contra año; al cuarto trimestre de 2018 se evidenció un aumento del 31,2% (para originaciones, los datos más recientes son los del cuarto trimestre de 2018). Mientras tanto, los créditos de libre inversión presentaron un incremento en originaciones del 16,6% en el mismo periodo. Otros productos también mostraron un crecimiento sólido en originaciones: los créditos de libranza aumentaron 7,5% año contra año y las tarjetas de crédito mostraron crecimiento de 4,8%. En términos absolutos, para el cuarto trimestre de 2018, los consumidores colombianos abrieron más de 900.000 nuevas tarjetas, continuando con la tendencia de tres trimestres consecutivos con más de 900.000 tarjetas originadas.

“Las tarjetas de crédito son el producto de crédito más utilizado por los consumidores colombianos. Este producto es a menudo un buen indicador de la salud del mercado de crédito de consumo y de cómo los otorgantes de crédito ven las perspectivas macroeconómicas futuras,” resalta Virginia Olivella, Gerente Senior de Investigación y Consultoría para TransUnion Colombia. “El crecimiento en originaciones de tarjetas de crédito de los últimos trimestres contrasta con las caídas anuales en nuevas tarjetas que observamos durante gran parte del 2017.

Esta recuperación en originaciones de tarjetas de crédito puede deberse en parte a la mejora en las tasas de morosidad durante los últimos trimestres. A medida que las entidades han visto mejoras en el rendimiento de su cartera de tarjetas, parecen sentirse más cómodos a la hora de otorgar crédito a nuevos consumidores. Esto, a su vez, tiene la capacidad de soportar mayores niveles de gasto por parte de los consumidores y contribuir a la recuperación continua de la economía.”

El crédito de vivienda fue el único producto que presentó caída en originaciones año contra año en el cuarto trimestre de 2018 (caída del 8,0%). Sin embargo, esta caída se debió al excepcional desempeño en originaciones en el cuarto trimestre de 2017 y en ese sentido cuando comparamos con el nivel de originaciones en el mismo periodo hace dos años, es decir en el cuarto trimestre de 2016, los créditos de vivienda se mantuvieron estables.

ACCESO AL CRÉDITO SIGUE EN EXPANSIÓN PERO PERFIL DE RIESGO DE NUEVAS CUENTAS NO ES UNIFORME

El estudio presentado por TransUnion muestra una expansión del acceso al crédito en las principales líneas de negocio. Al primer trimestre de 2019, 8,4 millones de consumidores tuvieron acceso a créditos revolventes – una tarjeta de crédito o un crédito rotativo – un aumento del 5,6% con respecto al primer trimestre de 2018.

El número de consumidores en Colombia que tuvo saldo en créditos no revolventes – créditos de vehículo, créditos de vivienda, créditos de libranza, libre inversión y créditos educativos – al primer trimestre de 2019, alcanzó los 6,1 millones, un incremento de 3,9% con respecto al mismo periodo del año anterior.

En general, al cuarto trimestre de 2018 los consumidores con perfil de riesgo alto mostraron un crecimiento anual positivo en originaciones (para originaciones, los datos más recientes son los del cuarto trimestre de 2018). Esta expansión en originaciones a los consumidores de alto riesgo puede indicar que las entidades están ganando confianza debido a las mejoras en las tasas de morosidad evidenciadas en sus portafolios. La excepción a este aumento en la participación de originaciones de mayor riesgo se observó en los créditos de vivienda, los cuales tuvieron una mayor participación de originaciones de consumidores de bajo riesgo en el cuarto trimestre de 2018 comparado con el cuarto trimestre de 2017. Los consumidores de alto riesgo en este reporte son aquellos que cuentan con un Clear Score (Score de TransUnion) de 690 o menor, mientras que los de menor riesgo tienen un puntaje de Clear Score de 841 o mayor.

CRECIMIENTO EN TARJETAS DE CRÉDITO IMPULSADO POR BANCOS

Para todos los tipos de tarjetas de crédito – el producto de crédito con más uso en Colombia – los bancos continuaron impulsando el crecimiento en originaciones. Los bancos, actualmente son los mayores emisores de nuevas tarjetas por un amplio margen, evidenciaron un incremento anual del 10,0% en originaciones al cuarto trimestre de 2018. Esto se compara con los otorgantes de tarjetas de marca privada, que mostraron crecimiento anual en originaciones del 2,1% mientras que aquellos que otorgan

tarjetas tipo retail con franquicia tuvieron una caída del 28,7% anual en originaciones. Esta caída puede deberse en parte al incremento en las tasas de morosidad observadas para este tipo de tarjetas en el trimestre anterior (112 puntos básicos anuales), lo que lleva a que las entidades elijan ser más cautelosas a la hora de prestar.

En el primer trimestre de 2019, 5,5 millones de consumidores tenían al menos una tarjeta de crédito tradicional, 3,2 millones de consumidores tenían al menos una tarjeta de marca privada y 0,9 millones de consumidores tenían al menos una tarjeta de crédito tipo retail con franquicia. El saldo promedio por consumidor por tipo de tarjeta fue también mayor para aquellos consumidores con tarjeta de crédito tradicional; 4,9 millones de pesos comparado con las tarjetas de marca privada donde fue de 1,5 millones y 3,0 millones en las tarjetas tipo retail con franquicia.

CRÉDITOS DE VIVIENDA LIDERANDO LA RECUPERACIÓN

A pesar de la caída en originaciones evidenciadas en el cuarto trimestre de 2018 en relación con el mismo periodo del año del anterior, el número total de créditos de vivienda creció en el último año. De hecho, en el primer trimestre de 2019, hubo más de 1 millón de créditos de vivienda activos en Colombia (1.001.476 exactamente), la primera vez que esta métrica pasa este umbral significativo. Es importante destacar que en el primer trimestre de 2019 el saldo promedio para los créditos de vivienda creció 7,3% año contra año, superando el crecimiento anual del 5,0% evidenciado en el primer trimestre de 2018.

Comparado con otros productos de crédito, los créditos de vivienda frecuentemente siguen una tendencia diferente. Regularmente, muestran una recuperación más temprano en el ciclo macroeconómico, con consumidores y entidades volviendo al mercado antes a medida que los precios de la vivienda comienzan a caer y se vuelven más asequibles. Particularmente, en el primer trimestre de 2019, el saldo total y promedio de los créditos de vivienda así como el número de consumidores con créditos activos, crecieron a tasas anuales más altas en comparación con las observadas en el primer trimestre de 2018, mientras que el resto de los principales productos de crédito mostraron tasas de crecimiento anual menores en el primer trimestre de 2019 en comparación con las tasas de crecimiento del año anterior.

TASAS DE MOROSIDAD MANTIENEN UNA TRAYECTORIA POSITIVA

En el primer trimestre de 2019, las tasas de morosidad grave a nivel de consumidor mostraron mejoras anuales en casi todos los productos de crédito.

En el caso de los créditos de vivienda, el primer trimestre de 2019 marcó el cuarto trimestre consecutivo con disminución anual en tasas de morosidad grave a nivel de consumidor, cayendo 92 puntos básicos (pbs) año contra año a 5,63%. Esta mejora puede deberse a la mayor participación de originaciones de créditos de vivienda de consumidores de menor riesgo en el último año.

Las tarjetas de crédito y los créditos de libre inversión también mostraron caídas anuales en las tasas de morosidad durante el último año. En el caso de tarjetas, la disminución fue de 11 puntos básicos cayendo a 4,82% y en el caso de los créditos de libre inversión la caída fue de 49 puntos básicos, quedando en 7,23%. En ambos casos, estas mejoras continuaron la tendencia en caída anual en términos de tasas de morosidad observada durante los últimos trimestres, indicando que la recuperación en créditos de este tipo está ganando fuerza.

Para créditos de vehículo, en el primer trimestre de 2019 hubo un incremento de 43 puntos básicos en las tasas graves de morosidad a nivel de consumidor, terminando el trimestre en 5,36%. No obstante, esta tasa de incremento fue significativamente menor a los 121 puntos básicos de incremento evidenciados en el año anterior, entre el primer trimestre de 2016 y primer trimestre de 2017. Esto indica que los aumentos en la morosidad de los créditos de vehículo se están desacelerando y podrían comenzar a disminuir en los próximos trimestres.

Finalmente, los créditos de libranza tuvieron un incremento de 29 puntos básicos en las tasas de morosidad grave a nivel de consumidor para el año terminado en el primer trimestre de 2019, lo que puede estar asociado al aumento de los niveles de desempleo. No obstante, la morosidad para los créditos de libranza a nivel de saldos se mantuvo estable.

Concluye Virginia Olivella Gerente Senior de Investigación y Consultoría para TransUnion Colombia:

“En general, el primer trimestre de 2019 fue otro trimestre positivo para el mercado de crédito de consumo que aún se encuentra en camino a una recuperación total. Existen presiones tanto para los consumidores como para las entidades de crédito, especialmente por parte de motores clave como son el desempleo y el crecimiento del PIB. La confianza del consumidor aún está frágil, cayendo entre enero y febrero, pero mejorando y volviendo a terreno positivo en marzo. Este es un indicador importante que tiene la habilidad de impactar otros factores que afectan la demanda de crédito como el consumo y las tendencias de compra,” señala Olivella y finaliza: “A medida que las entidades continúan ajustándose a estas y otras dinámicas cambiantes en el mercado, es importante que crezcan y evolucionen sus modelos de suscripción para administrar efectivamente el riesgo y ayudar a una recuperación continua.”



AECSA

Agregamos valor, generamos confianza y construimos sólidas relaciones con nuestros clientes

Nuestra propuesta de valor

Experiencia y eficiencia

- Resultados, calidad y eficiencia certificada por las empresas líderes de mayor prestigio nacional e internacional.
- Amplia trayectoria y conocimiento del sector.
- Brindamos respaldo, solidez y sostenibilidad en cada proceso.

Agilidad y servicio

- Equipo especializado en el diseño de soluciones eficientes, alineadas a las necesidades de cada uno de nuestros aliados.
- Valoración constante de indicadores sobre la experiencia y comportamientos.
- Gestión integral de todo el ciclo de cartera.
- Modelos flexibles e innovadores que garantizan capacidad de reacción inmediata.

Nuestro enfoque: El cliente



Tecnología

- Líderes en estrategias, procesos y plataformas inteligentes al servicio de nuestros clientes.
- Business intelligence
- Analítica avanzada.
- Big Data.
- Omnicanalidad
- Inteligencia artificial.

Innovación

- Recursos designados para el desarrollo de proyectos de innovación transversales a todas las áreas de la compañía.
- Especial enfoque en la experiencia de nuestros stakeholders.
- Generación de eficiencias a través de la evaluación y transformación de los procesos.

Trabajamos con Amor, Pasión, Eficiencia e Innovación.

Bogotá, Av. Américas #46-41 / Tel. 2871144 - 7420719 / info@aecsa.com.co

NUEVO | NEW | NOVO

¿QUÉ ESTÁ PASANDO EN EL MUNDO?

Luxemburgo

Luxemburgo se ha consolidado como el país con mayor grado de digitalización del mundo según el DiGiX índice del BBVA Research, que mide desde 2016, el grado de digitalización multidimensional de 99 países mediante tres grandes pilares: condiciones de oferta (infraestructura y costes); condiciones de demanda (usuario, gobierno y adopción de empresas); y entorno institucional (regulación). Lo siguen Estados Unidos, los Países Bajos, Singapur y Hong Kong. En Latinoamérica lideran Chile y Costa Rica. Colombia ocupa el puesto 70 entre los 99 países. Salvador, Honduras, Bolivia, y Nicaragua, entre los 10 últimos del mundo, solo superados en su retraso por Zambia, Camerún y Zimbabue.

China

Desafiando la oleada de críticas de una postura que muchos consideran infame, Jack Ma cofundador de Alibaba, alentó a los trabajadores de la tecnología a adoptar la cultura de trabajar jornadas intensas y extraordinarias, como una rutina de rigor para los jóvenes apasionados, que quieren destacarse y avanzar más allá. "Ser capaz de trabajar 996(*) es una gran dicha", dijo el hombre más rico de China y agregó: "Si quieres unirse a Alibaba, debes estar preparado para trabajar 12 horas al día. Para Jack Ma lo importante es decirnos las verdades, así molesten a muchos: "Como esperaba, mis comentarios internos hace unos días provocaron un debate y una crítica ininterrumpida", escribió Ma y continuó: "Entiendo a esta gente, y podría haber dicho algo que era correcto, pero no nos falta gente que diga cosas correctas en el mundo de hoy, lo que nos falta son palabras sinceras que hagan pensar a la gente".

(*) El término 996 hace referencia a una jornada de trabajo de 12 horas, 9 a.m. a 9 p.m., seis días a la semana).

Estados Unidos

Legislaciones locales alejan a Estados Unidos del mundo sin efectivo. Este año, Filadelfia se convirtió en la primera ciudad en prohibir las tiendas sin efectivo, pese a presiones de Amazon para impedirlo. En el mismo sentido actuó Nueva Jersey poco después y una prohibición similar está siendo procesada en el concejo municipal de Nueva York. Antes de este año, solamente una jurisdicción requería que los negocios aceptasen efectivo: Massachusetts, que aprobó una ley en ese sentido hace 40 años. La presión de los activistas logró que Amazon cediera y acordara aceptar efectivo en más de 30 tiendas que no lo hacían, incluyendo sus Amazon Go, que no tienen cajeros. Sin embargo no se comprometió con una fecha. A los partidarios del efectivo les preocupa que la tecnología está expandiéndose a una ritmo demasiado acelerado y dejando excluidos al 6,5% de los hogares estadounidenses (8,4 millones) que no tienen cuentas bancarias, de acuerdo con cifras de la Corporación Federal de Seguro de Depósitos, afectando desproporcionadamente a las comunidades negra e hispana. Aproximadamente 17% de los hogares afroestadounidenses y 14% de los hogares hispanos carecen de cuentas bancarias, comparado con apenas 3% de los hogares blancos.

Ecuador

Varios nubarrones se ciernen sobre Ecuador, los primeros de tipo económico: Dos años consecutivos de estancamiento, proyectó el Banco Mundial para la economía ecuatoriana. Según el organismo, al finalizar este año, el Producto Interno Bruto (PIB) ecuatoriano crecerá tan solo 0,1 % y al cierre del próximo año lo hará en 0,4 %. Los segundos, de tipo político y de seguridad: por cuenta del retiro del asilo diplomático a Julian Assange, fundador de WikiLeaks algunas de las principales instituciones del estado siguen recibiendo ataques cibernéticos, cifra que llegó en su pico más alto a más de 40 millones de ataques. Si bien el país activó el Protocolo de Seguridad demostrando que está preparado, muchos vaticinan que lo peor está por llegar, en la medida en que avanza el pedido de extradición que ha hecho Washington a Reino Unido contra Assange. Y por si fuera poco, el ambiente político está que arde con las recientes declaraciones del expresidente Rafael Correa "Mi deseo fue retirarme de la política, pero si se anticipan elecciones, si tengo que regresar (...), yo podría ir de vicepresidente o a la Asamblea (Nacional), tratar de ganar esas elecciones y desde ahí organizar una asamblea constituyente para recuperar la patria", explicó a la agencia EFE, tras acusar a Lenin Moreno de haberla "destruido".

NUEVO | NEW | NOVO

Reino Unido

En su último Informe Trimestral Económico, Felaban prende las alarmas sobre la situación del Reino Unido frente al agravante de no resolver la situación del Brexit: "La posibilidad de una salida ordenada o soft-Brexit ha sido negada en el Parlamento varias veces. Actualmente, se habla de una prórroga otorgada por Europa que podría prolongar la incertidumbre hasta el mes de octubre. El temor de los mercados y para la economía viene de un acuerdo sin transición y sin acuerdos que reemplacen los temas comerciales, aduaneros y migratorios. El Institute for Government de Londres considera que en este Hard-Brexit el

comercio quedaría: • Sin tarifa preferencial para el intercambio comercial con antiguos socios • Los bienes tienen que cumplir con cada jurisdicción los requisitos reglamentarios para-arancelarios • Cada uno trata al otro como "tercer país para comercio de servicios" • No hay acuerdos para la aviación y la navegación • La política de Habeas Data queda sin piso • Los controles en las aduanas se reactivan después de casi 35 años de no tenerlos • Las normas laborales de los europeos y británicos en Europa e Inglaterra entran en un limbo jurídico. Mientras tanto el crecimiento caería del 1.8% en 2018, al 0.8% en 2019".

Rusia:

El instituto de física aplicada de la Academia de ciencias de Rusia propone instalar en la estación espacial internacional un láser de fibra que permita tratar de manera eficaz la basura espacial; esta es una de las mayores preocupaciones de los científicos expertos en basura espacial, debido a que al año se presentan 40 colisiones que afectan diferentes partes del mundo, hoy en día la basura espacial es aislada del planeta tierra con maniobras usando flujo de iones o radiación laser pero funciona únicamente para objetos mayores de 10 centímetros.

Japón

El 30 de abril quedó marcado en la historia japonesa como el fin de la era imperial Heisei, por la abdicación de Akihito en su hijo Naruhito (hecho que no sucedía desde hacía 200 años), nuevo emperador japonés desde el 1 de mayo, dando comienzo a la era Reiwa. «Rei» significa auspicioso o bueno, y «wa» significa paz o armonía. Las cuatro eras anteriores que representan periodos culturales de la historia de Japón fueron: la era Meiji, (1868 a 1912), periodo durante el que reinó el emperador Meiji y durante el que Japón llevó a cabo su transición de un régimen feudal al de un estado-nación industrializado y moderno; la era Taisho, del emperador Taisho (1912 hasta 1926); la era Showa (1926 hasta 1989), la más larga de todas, del emperador Hirohito; y la Heisei que significa la consecución de la paz, desde 1989 hasta la abdicación de Akihito.

España

Con casi tres años de retraso, respecto al plazo inicialmente establecido por la UE, y bajo la amenaza de una multa millonaria por parte de Bruselas si no salía adelante, el Congreso español aprobó, la Ley Reguladora de los Contratos de Crédito Inmobiliario de uso residencial, la que se prepara para entrar en vigor a mediados de junio. La norma regula cómo se evalúa la solvencia de los que piden una hipoteca; establece un reparto claro de los gastos entre banco y cliente; fija unas comisiones de amortización anticipada del préstamo más moderadas con respecto al pasado; y da plazos más amplios para evitar el embargo del bien hipotecado en el caso de impago, entre otros aspectos. Con gran expectativa, se espera que la ley devuelva la transparencia y estabilidad al mercado hipotecario, de gran importancia en un país donde el 80% de las viviendas son en propiedad.

FINTECH FOR FUTURE - FINTECH FOR PEOPLE - FINTECH FOR BUSINESS -

Sin duda, uno de los programas de innovación que está constantemente a la caza de las 'startup' más disruptivas, con el poder de transformar el sector financiero, es el BBVA Open Talent, la competición fintech más grande del mundo.

Desde modelos que están produciendo grandes cambios en la manera en que las empresas gestionan su información financiera; sistemas de datos que incorporan inteligencia artificial; nuevas formas en que las personas y consumidores se relacionan y crean conexiones con los diferentes productos y servicios; aplicaciones para mejorar la experiencia del cliente en la banca; sistemas de cobranza digital; y nuevas maneras de operación para que las personas gestionen sus datos, su presupuesto, su crédito, su dinero y hasta su tiempo, son apenas una pequeña muestra de los avances del sector, de la mano de cientos de startups que están rompiendo el "status quo".

Vemos cuáles son las compañías más innovadoras que se han destacado en las últimas ediciones del BBVA Open Talent a nivel global, y que están convirtiéndose en aceleradores de la transformación de la industria financiera, de crédito y la cobranza, para que no las pierda de vista:

AI Talentum (España):

Se dedica al desarrollo de algoritmos de inteligencia artificial para elaborar modelos predictivos.

Axyon (Italia):

Ofrece soluciones de inteligencia artificial para 'hedge funds' en las que utilizan 'deep learning' para reducir riesgos e incrementar ingresos a través de modelos predictivos de alta precisión.

Blueopes (Hungría):

En el campo de finanzas sostenibles se destaca esta 'startup' de Budapest, que ha desarrollado una solu-

ción de gestión de la salud financiera que busca promover un mayor retorno para la inversión socialmente responsable.

Cashaa (Estonia):

Ha creado y testado una cartera digital inteligente basada en la tecnología 'blockchain' que ofrece un innovador servicio de intercambio de divisas y transferencias de dinero entre monedas de curso legal y criptomonedas.

Change (Israel):

Ganadora del BBVA Open Talent 2017 esta firma ayuda a millennials a mejorar su situación financiera a través de la automatización y optimización de sus cuentas. La plataforma permite vincular a cualquier banco o tarjeta de crédito, identificar patrones financieros y realizar servicios de banca automatizados. Toda la comunicación se realiza vía texto con un ChatBot, permitiendo a cada persona convertirse en el director general de sus propias finanzas. La solución mejora la vida financiera de las personas ya que optimiza sus cuentas bancarias de modo que, por ejemplo, asigna la cantidad adecuada de dinero para realizar a tiempo el pago de las facturas, o automatiza los depósitos destinados a la cuenta de ahorros.

ChargeAfter (Israel):

Ha diseñado la primera solución financiera que permite a los comercios ofrecer opciones personalizadas de financiación a sus clientes en tiempo real a través de una red global de bancos.

Cindicator (Reino Unido):

Ha creado una plataforma descentralizada híbrida que combina el trabajo de analistas financieros con un sistema de inteligencia artificial para ofrecer predicciones precisas sobre los mercados financieros y los de crypto-activos.

CRiskCo (EE.UU.):

Ofrece una plataforma de gestión y análisis de riesgos basada en tecnología de 'machine learning' para pymes.

DataSine (Reino Unido):

Sus algoritmos utilizan una combinación de machine learning y psicología para conocer mejor a los clientes y sus hábitos de consumo y gasto, lo que permite a los bancos tener una relación de mayor confianza con sus clientes.

DunForce (España):

Ha creado el primer cobrador inteligente que emplea la inteligencia artificial y el 'machine learning' para resolver el problema de los pagos retrasados. Su solución reduce los riesgos para los clientes y el coste de la cobranza a través de su solución predictiva de SaaS ('Software as a Service').

Finnest (Austria):

Ha desarrollado una plataforma de finanzas corporativas que ofrece a las pymes acceso alternativo al mercado de capitales y que ofrece a los inversores acceso a emisiones de empresas solventes, que no se comercializan en el mercado abierto.

Millas para el Retiro (México):

Con foco en la inclusión financiera, ha diseñado una 'app' que ayuda a los usuarios a realizar seguimiento de sus hábitos financieros y les ofrece formas de ahorro retirando automáticamente determinados porcentajes de cada compra en una cuenta separada de ahorro.

Neoeved (EEUU):

Ha construido una plataforma de inteligencia artificial conductual que analiza la forma en que las personas utilizan sus dispositivos móviles para simplificar el registro y el proceso de alta en 'apps' móviles.

Neosurance (Italia):

Su solución utiliza un motor de IA que permite a las aseguradoras vender micro-pólizas según las actividades en las que participa el asegurado. A través de notificaciones push, esas ofertas llegan directamente al móvil del usuario.

Nexoos (Brasil):

Se trata de una plataforma que utiliza tecnología y datos para ofrecer préstamos a pymes, a las que pone en contacto directo con los inversores.

Nummularii (Israel):

Esta 'startup' ha desarrollado una plataforma de inteligencia artificial para la automatización de servicios de asesoría de inversión y gestión de activos.

SDBA Group (Irlanda):

Su solución ayuda a la banca minorista a aprovechar el poder de la IA para convertirse en un asistente financiero personal.

Sedicii (Irlanda):

Ha creado un sistema de verificación de la identidad que permite comprobar datos relativos a la identidad de los usuarios sin necesidad de divulgar información adicional innecesaria. La firma hace la actividad 'online' más segura ya que elimina la necesidad de almacenar o transmitir información personal sensible al registrarse en un servicio web.

Sentimer (España):

Ofrece una plataforma chatbot para adquisición de clientes, venta cruzada y servicios para banca, aseguradoras y proveedores de servicios financieros.

Smartpoll (Chile):

Permite la comunicación con una empresa en tiempo real por medio de un asistente virtual. Combina IA, big data y móvil.

Spin Analytics (Reino Unido):

Está especializada en la gestión de riesgo de crédito y aprovecha las bondades del análisis predictivo, y técnicas de IA y machine learning apoyadas en big data.

Taqanu (Reino Unido):

Ha creado una plataforma 'blockchain' para la gestión de la identidad digital que permite a usuarios, negocios u organizaciones demostrar la validez de sus credenciales para acceder a nuevos mercados, servicios financieros y clientes. La solución permite resolver problemas sociales y de inclusión financiera.

Tikket (Venezuela):

Con foco en el marketing y las ventas digitales, ofrece servicios de escucha 'online' y analítica que ayudan a los negocios a extraer información de valor de la conversación en la red.

ToGarantido (Brasil):

Ha creado una plataforma 'chatbot' de micro-seguros, que ofrece a los usuarios acceso 'online' a una combinación de soluciones diseñadas específicamente para las necesidades de la población de bajos ingresos en América Latina con productos financieros asequibles.

LA MOVIDA

Mastercard tiene nuevo country manager en Colombia. Se trata de **Federico Martínez** quien se desempeñaba como gerente general de IBM. **Marcela Carrasco**, quien por 11 años ocupó este cargo, ahora se desempeñará como presidente de la División Andina (Colombia, Ecuador, Perú, Bolivia, Venezuela, Guyana y Surinam).

El pasado mes de abril **Cipriano López González** asumió como nuevo líder de Innovación de Bancolombia. Ha trabajado en el Grupo SAB – Miller como director de Negociación, con el Grupo DANNONE en Francia y con la firma L'Oreal, en Francia y España. Venía de desempeñarse como gerente general de Industrias Haceb.

Carlos Andrés Arango Botero, quien lideraba la operación de Sufi, pasó a la vicepresidencia de Leasing del Grupo Bancolombia y en la misma entidad, **Esteban Gaviria** asumió como vicepresidente de Banca Corporativa.

Los gerentes de Conciliación y Cobranza Zonales de Bancolombia, que asumen nuevas funciones son: **Olga Elena Osorio Gómez** (Zona Caribe), **Carolina Moreno Moreno** (Zona Centro), **Jairo Andrés Gamboa Estévez** (Zona Sur), **Leonardo Parra Gallego** (Zona Antioquia) y **Alexander Gutiérrez** (Zona Bogotá).

Al frente de la vicepresidencia de Banca Empresarial y Constructor del Banco Caja Social está ahora **Juan Francisco Sánchez Pérez**, quien dejó su cargo como director del Segmento de Personas Jurídicas y Business Execution del Banco BBVA.

Julio Cesar Guzmán deja su cargo de vicepresidente de Crédito del Banco de Bogotá, para pensionarse.

Martha Moreno Mesa presenta su renuncia a la Gerencia Regional de Camacol.

Víctor Hugo Romero Correa asume como gerente general de la Cooperativa Financiera John F. Kennedy y **Gustavo León Calle** asume como gerente corporativo.

Ingrid Catalina Giraldo Cardona asumió como vicepresidente de Operaciones de Findeter y en la misma entidad, **Alejandro Callejas Aristizabal** dejó su cargo de vicepresidente Técnico.

Pablo Martínez Castro deja su cargo de gerente de Estrategia y Productos en MetLife para regresar a Visa, ahora al frente de la dirección de Soluciones de Negocio.

Juan Carlos Benavides Chacón, es ahora director Financiero y Socio de Go World Tech – GWT. Antes se desempeñaba como vicepresidente de Riesgo de Acercasa.

En Fundación Amanecer, **Claudia Zulima Jiménez Daza** deja la dirección Financiera y Administrativa para asumir como directora de Crecimiento y Sostenibilidad Corporativa.

Diego Riveros es ahora gerente de la división de Wealth Management en Scotia Securities.

María del Pilar Barrios regresa a Unisón, ahora como su country Manager para Colombia.

Nathalia Ruiz ha sido ascendida a Chief Marketing Officer en Teleperformance Colombia.

Andrés Alberto Sánchez pasó de la dirección de Crédito y Cartera de Coprocena Cooperativa a director Nacional de Recaudo y Retención de Coomeva Cooperativa.

Cristian Daniel España Barragán quien se desempeñaba como jefe Nacional de Cartera en Financiera Juriscoop fue ascendido al cargo de director de Crédito y Cartera de en la misma entidad. A su vez, **Néstor Montaña** es el nuevo jefe de Crédito Empresarial de la entidad.

Luego de dejar su cargo de vicepresidente de Tecnología y Operaciones en Bancamia, **Luis Enrique Collante**, asumió como CIO en el Fondo Nacional del Ahorro.

A la gerencia de Innovación y Desarrollo de Falabella, llegó **David Oñate** en reemplazo de **Harold Martínez** quien montó su propia compañía Quantomm Tech. En la misma entidad, **Aquiles Rodrigo Lobos** se retira de la gerencia de la División de Canales.

Lina María Estrada Cardona deja su cargo de Gerente Nacional Comercial en Leasing Corficolombiana.

Rocío Peña está ahora como Business Development Manager en Vector Global Wealth Management Group. Antes se desempeñaba como directora de Banca Privada Suiza en BVA Global Wealth.

La colombiana **Paula Cárdenas** ha sido nombrada directora de Ecosistemas Fintech Internacionales en Finnoving con sede en Madrid.

Regresa al país **Santiago Suárez**, como cofundador y CEO de Addi, la Fintech de crédito. Suarez se desempeñó en el pasado como vicepresidente de estrategia de LendingClub, y fue líder del equipo global de innovación de J.P. Morgan en Nueva York y Londres, así como socio de la aceleradora Y Combinator de Silicon Valley.

José Ignacio López asume como nuevo director de investigaciones económicas de Corficolombiana, cargo que seguía vacío desde junio pasado cuando **Andrés Pardo** se unió al Ministerio de Hacienda, para después asumir como asesor del presidente **Iván Duque**. López se venía desempeñando como coordinador de la Misión de Mercado de Capitales, iniciativa del Gobierno.

Juan Carlos Mora, presidente de Bancolombia, fue reelegido por unanimidad el pasado mes de abril como presidente de la Junta Directiva de la Asociación Bancaria y de Entidades Financieras de Colombia.

Conozca la nueva Junta Directiva de Colombia Fintech 2019- 2020:

Madeleine Clavijo CEO de Kushki; **Santiago Botero**, presidente de Finsocial; **Felipe Toscón**, CEO de Mesfix; **Andrés Albán** CEO de PuntoRed; **Hernando Rubio** CEO de Movii; **Pedro Novoa** asesor jurídico de Lineru (en representación de Tarek El Sherif, CEO de Lineru; Y **Juan Esteban Saldarriaga**, cofundador y Presidente de Rapicredit.



Informe anual del BID

Destaca a Finsocial

Organización dedicada a proporcionar soluciones financieras a través de créditos por libranzas a docentes del sector público y pensionados, entre las empresas

FINTECH de América Latina y el Caribe

Juntos hoy es posible

GARANTÍAS Y COBERTURAS DE RIESGO,

*transformando el riesgo en oportunidad,
crecimiento y sostenibilidad*

Las economías, ecosistemas de negocio y comunidades, emplean las protecciones derivadas de los productos, soluciones de garantías, seguros y coberturas de riesgo, como instrumentos efectivos para dar estabilidad, continuidad y crecimiento a las diferentes actividades sociales y económicas, las que van desde el acceso al crédito, la dinamización del comercio, el mantenimiento de los sistemas ambientales, hasta dinámicas como el empleo, la salud y la educación; pasando por la canalización del ahorro hacia actividades productivas hasta la potencialización de la inversión de mediano y largo plazo. Es así como, a través de la protección de individuos, unidades productivas, negocios, y grupos colectivos, de las diferentes amenazas y la compensación de los mayores costos, gastos y pérdidas por los riesgos materializados, las coberturas de riesgo en sus diferentes formas, no solo contribuyen a preservar los activos, los patrimonios, y la riqueza, sino que son en sí mismos vehículos de

generación de riqueza en una sociedad. Generación de valor que se maximiza en la medida en que se avanza en profundización financiera, acceso, uso y en modelos de actuación más incluyentes.

Al ritmo en que los negocios avanzan hacia entornos socio-tecnológicos, y las diferentes comunidades abrazan con mayor celeridad la digitalización, las economías y ecosistemas enfrentan nuevas amenazas. Por su parte, el incremento de la competencia, la fuerte presión de precios y márgenes; la contaminación de la información; y la transformación del consumidor, exigen la reinención de los postulados que hasta ahora se consideraban exitosos en el mundo de las garantías, seguros y coberturas de riesgo, un sector visto como uno de los más tradicionales del mundo financiero, caracterizado por ofrecer los mismos productos que existen hace más de 20 años.

DIGITALIZACIÓN, INMEDIATEZ, AUTOSERVICIO Y PERSONALIZACIÓN

Después de muchos años concentrados solo en el análisis de riesgo, complejos algoritmos de probabilidades y series estadísticas, las compañías de seguros, garantías y coberturas de riesgo comienzan a adoptar disciplinas y conceptos, que antes eran inimaginables en actividades de esta naturaleza. Desde la incorporación de las nuevas tecnologías, plataformas de la economía colaborativa y conceptos tan profundos como la necesidad de retomar el conocimiento del cliente desde una visión antropológica del ser humano, y el uso de herramientas de la psicología conductual, no solo como poderosas herramientas analíticas, sino también como factores clave de éxito para mejorar la experiencia del cliente y mejorar la confianza, la industria de las coberturas de riesgo enfrenta nuevos e importantes desafíos que antepone la creación de productos, servicios y soluciones personalizadas, a partir de la construcción de experiencias memorables que respondan verdaderamente a las necesidades y riesgos del nuevo consumidor, en medio de dos tendencias que comienzan a ganar fuerza: la inmediatez basada en modelos digitales y de autoservicio y la "hiperpersonalización", referida a la capacidad de diseñar productos de manera individualizada, para cada segmento de la población, e incluso para cada cliente, usando atributos como la experiencia, el riesgo, la rentabilidad y la información inteligente.

EMPODERAMIENTO DEL CLIENTE

Con la incorporación de plataformas digitales, IoT (internet de las cosas), telemetría, big data, asesores virtuales, machine learning, inteligencia artificial, Blockchain, seguros bajo demanda y esquemas Peer-to-Peer, el sector ha comenzado su transformación, iniciando por procesos transversales como el de distribución y ventas, a partir de la automatización robótica de procesos (RPA) y la automatización inteligente, como herramientas fundamentales para disminuir los costos y optimizar la velocidad del servicio.

Todos saben que no se trata de la digitalización de los procesos, ni de la digitalización de los mismos productos y servicios que se vienen ofreciendo hace más de 20 años. Se trata de nuevos conceptos que inspiran nuevos modelos de negocio. Es claro que la reinención requiere foco y rapidez,

un rediseño del conocimiento y el empoderamiento de las personas y las empresas para que estén en capacidad de diseñar, más que su propio seguro, su propio modelo de protección. Así quedó plasmado en cada una de las intervenciones de los expertos invitados a Insurtech 2019, el evento más importante en América Latina en innovación tecnológica para la industria aseguradora, organizado por Fasecolda, Banca de las Oportunidades y Munich Re.

Ernest Hursh, vicepresidente de Ventas y Mercadeo de Slice (Estados Unidos), compañía presente en el Sudeste Asiático, Europa, Canadá, Estados Unidos, y que está ingresando a Latinoamérica, resalta el desafío que supone el cambio tan radical en los riesgos y las amenazas: "los riesgos van a cambiar radicalmente. El reto de las compañías estará en conectar las coberturas con las experiencias que las personas tienen en el día a día, de manera que estén en la capacidad de asegurar el riesgo correcto, en el momento adecuado y al precio indicado". Y añade: "Hay que desarrollar productos que funcionen como si se tratara de prender o apagar un bombillo; es decir, de manera automática, que la cobertura responda a los riesgos que existen cuando una persona está en su casa y los que hay después de que sale de ella, por ejemplo, que se adapten fácilmente".

Desde modelos de fidelización que premian a las personas y empresas por tomar buenas decisiones, hasta esquemas de recompensa personalizados, en la economía del comportamiento, surge una mayor necesidad de información inteligente, que permita rediseñar conceptos y productos y educar al cliente para que aprenda a tomar mejores decisiones sobre sus verdaderas necesidades de aseguramiento y coberturas de riesgo.

MARCO NORMATIVO

Todos los actores de este ecosistema, coinciden en la urgencia de un marco normativo que responda a las nuevas realidades y tendencias globales, tarea en la cual vencer los paradigmas es quizá el primer paso.

Ante el surgimiento de nuevos actores Fintech - Insurtech y la incorporación de nuevos productos de seguro, garantías y coberturas de riesgo, surgen desafíos adicionales en la alineación y unión de esfuerzos para la consolidación de un ecosistema que permita una sana y dinámica compe-

tencia con igualdad de reglas de juego para todos los actores, que facilite el acceso a la información para cerrar la brecha y garantizar un mercado financiero más incluyente.

La Superintendencia Financiera es quizá uno de los actores más importantes en este objetivo. Al respecto Jorge Castaño, Superfinanciero resalta tres importantes avances en este sentido: la recién aprobación en el comité de innovación de un proyecto que ya no va a estar estructurado por ramos sino por coberturas; la aprobación de una licencia para una compañía de seguros completamente digital y once innovaciones que se han acercado a la Superintendencia Financiera, relacionadas directamente con la industria de coberturas de riesgo.

LA ERA DE LAS ALIANZAS CON ACTORES INSURTECH -FINTECH

Más allá del diseño de aplicaciones tecnológicas, la industria comienza a entender que se trata de trabajar colaborativamente con los nuevos actores Insurtech -Fintech, para apropiarse de la innovación como una oportunidad, que trascienda en la mejora de las condiciones de vida de los clientes, consolidando modelos de negocio de valor compartido que garanticen mayor inclusión, acceso y uso.

Y es que la oportunidad de crecimiento y expansión del negocio de garantías, seguros y coberturas de riesgo es impresionante en Colombia y América latina. Según cifras de Fasecolda, mientras en Norteamérica el consumo de seguros por habitantes es US\$4.072, en América Latina cada habitante apenas gasta en promedio US\$257.

Según los diferentes observatorios, se estima que existen más de 3.000 startups en insurtech en el mundo, 43% proviene de Norteamérica, 29 % europeas, 19% asiáticas, el 2,5% de Latinoamérica, el 3% de África y 3,5% de Oceanía.

Para Richard James, partner Engagement Manager - Digital Partners de Munich Re compañía de Reino Unido, con más de 140 años de experiencia en seguros y reaseguros, un aspecto de mayor importancia es la habilidad que tengan las compañías para asegurar el mejor socio digital, con capacidad de reunir capital, construir un negocio conjunto que sume el conocimiento y la experiencia de ambos, con foco en la oportunidad y especialmente que permita la generación de nuevos nichos y mercados direccionables, es decir con un enfoque que recompense el éxito.

ES CLAVE ACTUAR CON CELERIDAD

Los expertos invitados por Fasecolda a la exitosa jornada Insurtech 2019, Fabián Fisher, founder & managing director de MassUp, y Sebastián Borda, managing partner de Exponential Insurance Latam resaltaron la necesidad de actuar con celeridad: "en promedio ocho meses tarda una compañía en diseñar un producto de forma convencional, lo cual pone una carga bastante pesada si se llega a fracasar; la tecnología, por el contrario, permite ajustar los productos o servicios en tiempo real, aprovechando el potencial de crecimiento y ofreciendo productos relevantes a segmentos de clientes, con un costo operativo muy bajo".

El experto Robert Rudy, partner de Oliver Wyman de Estados Unidos, identifica tres barreras típicas de las organizaciones hacia la digitalización: la primera está relacionada con la alta complejidad y los gastos de contratación de múltiples sistemas de administración de pólizas anticuadas; la segunda tiene que ver con la dificultad para documentar los procesos de valoración, los cuales son complejos y rígidos; en tercer lugar, el modelo tradicional B2B2C, de agente de ventas y corredor, que ha resultado en una inversión insuficiente y en una menor prioridad para la innovación de la experiencia del cliente.

BLOCKCHAIN: UNA POTENTE HERRAMIENTA

Magdalena Ramada, Insurtech innovation leader para Europa, Medio Oriente y África, de Willis Towers Watson ICT resalta los conceptos claves en la tecnología Blockchain: el primero personalización, es decir que se adapte a las necesidades de cada persona; auto soberanía de los datos, es decir, la propia autodeterminación sobre como se utilizan; y por último confianza por parte de los clientes. La experta insiste en la necesidad de que las compañías desarrollen coberturas de riesgo que "tengan la capacidad de conectarse a datos, en tiempo real, con 'hipogranularidad', al mínimo detalle en esa información, para adaptarse a cobertura y precio; de esta manera, realmente responderán de manera individual a los riesgos de una empresa o de un individuo: son soluciones de cuarta generación".

Entre los usos del Blockchain en el mundo de las garantías los seguros y las coberturas de riesgo son las más comunes, la sincronización y la automatización de bases de datos; la generación de infraestructura para desarrollar analítica; y la auto-

nomía en la identificación del riesgo, trayendo múltiples beneficios, como la eficiencia, la transparencia, la desintermediación y, en un futuro, la creación de plataformas autónomas de 'mutualización' de riesgos a través de contratos 'inteligentes'. Sin embargo la experta animó en ir más allá, considerando

el Blockchain como una innovación sociológica: "el Blockchain es clave en áreas donde precisamos un nuevo paradigma de gobernanza de un ecosistema, donde la gente que no se conoce, pero tiene conflictos de interés, pueda hacer transacciones de valor sin que nadie se ocupe de regular la red".

Sin duda, la capacidad de las compañías para establecer vínculos, colaborar y motivar el cambio, será clave en su caminar exitoso hacia la transformación. Más allá de construir capacidad digital, y reorientar los planes de transformación, urge reforzar un liderazgo capaz de gestionar el cambio y permear la cultura empresarial.

El desarrollo de una Inteligencia Social efectiva permitirá a las compañías controlar mejor su reputación y optimizar sus procesos de captación y gestión de clientes. Como lo resalta Indra, empresa líder en tecnología: "la tecnología se ha convertido en una pieza clave para los nuevos modelos de relación con el cliente, sin embargo, será la estrategia la que sin duda determine el éxito en la transformación".



¿Busca personal adecuado

Para su empresa?

Ahorre tiempo y dinero con nuestra innovación



Videoperfil: Evalúe las características, espontaneidad y personalidad de los aspirantes con el videoperfil.



Perfil Psicológico: Facilita el proceso de selección respondiendo el test de perfil psicológico en línea.

Registre su empresa gratis en www.generandoempleo.com y vea los videos de los aspirantes inscritos.

www.generandoempleo.com

Un producto de
AESAS APOYO EMPRESARIAL SAS.
Celular: 315 706 1893
Email: gerencia@aesas.ssl.com.co



GOBIERNO DE COLOMBIA



MINTRABAJO



Servicio de Empleo

FNG, UN POTENTE INSTRUMENTO DE POLÍTICA PÚBLICA PARA LA INCLUSIÓN FINANCIERA

Garantizando el acceso al crédito en Colombia desde hace 37 años



Juan Carlos Durán Echeverri
Presidente de Fondo Nacional de Garantías – FNG

Cuando una pequeña empresa se acerca a pedir un crédito a una entidad financiera, muchas veces se le piden garantías, sin embargo la realidad es que la mayoría de estos pequeños empresarios no tienen garantías para ofrecer y es en este momento, cuando el **Fondo Nacional de Garantías – FNG**, genera su mayor valor al mercado, asumiendo una parte importante del riesgo del crédito bajo la figura de garantía, lo que da más tranquilidad y seguridad a la entidad financiera, haciendo posible que las pequeñas empresas accedan a financiación directa.

Es amplio el grupo de entidades crediticias que están autorizadas para intermediar garantías del FNG: bancos, compañías de financiamiento, ONGs y entidades del sector solidario como cooperativas y fondos de empleados.

Este año se dio la vinculación del primer cliente no tradicional, Finaktiva, una fintech que tras un año de alianza, ha logrado respaldar el crecimiento de 100 emprendimientos innovadores y de alto impacto en nueve ciudades del país, los cuales han recibido créditos por más de

\$11.821 millones, con el respaldo de las garantías especiales para emprendimientos de Alto Impacto diseñadas por el FNG en alianza con Innpulsa y por la línea de Proyectos Innovadores Bogotá, programa en el que las pequeñas y medianas empresas de la capital financian sus iniciativas de desarrollo, innovación y nuevas tecnologías con el apoyo de la Secretaría de Desarrollo Económico de la Alcaldía, por medio del proyecto del Fondo de Innovación, Tecnología e Industrias Creativas (FITIC).

En este camino le siguieron las Fintech Sempli y Tu Progreso.

En desarrollo de su actividad, el FNG percibe ingresos principalmente por la expedición de garantías, el rendimiento del portafolio de inversiones y la recuperación de la cartera siniestrada. Igualmente, sus principales gastos corresponden a la provisión para la cartera de créditos, derivada del pago de las garantías siniestradas, la constitución de reservas para atender futuros siniestros, los gastos para la atención comercial de los intermediarios en el territorio nacional y los demás gastos generales como administrativos.

Juan Carlos Durán Echeverri, quien ha estado al frente de la presidencia del FNG desde el año 2002, nos cuenta la forma como evoluciona la entidad ante las nuevas realidades del país y del negocio.

¿De qué manera se prepara la entidad de cara al 2020, para sortear con éxito los retos y desafíos que impone el nuevo ecosistema de negocio, dada la convergencia de mega-tendencias como la digitalización, el Big Data, la inteligencia artificial, la sofisticación del ciberdelito, con la consecuente transformación del consumidor financiero?

“A través de los años la estrategia del FNG ha evolucionado consciente de los cambios que imponen las nuevas realidades del negocio, de manera que en un futuro pueda contribuir al cumplimiento de los sueños de los empresarios colombianos a través de soluciones de garantías, brindando una experiencia de servicio de la más alta calidad soportada en una transformación digital de nuestra organización. Es por esto que desde hace algún tiempo hemos propiciado de la mano de las Fintech y de los bancos que están implementando pro-

yectos digitales dirigidos a Pymes, el desarrollo de productos y facilidades que atiendan las necesidades de los clientes de la era digital, donde el colateral financiero siga siendo considerado un aliado clave, para la dinamización del desarrollo económico de las empresas que requieren de financiación y que no cuentan con garantías reales o financieras, permitiendo que los oferentes de crédito puedan llegar a más clientes.

Los productos digitales han incorporado nuevas formas de hacer los negocios, por lo cual el FNG ha adaptado su modelo operativo para atender la demanda de garantías de los intermediarios digitales, donde las características de este negocio han permitido movilizar más de 12.500 millones de pesos en el último año. Como es de esperar, este es sólo el comienzo de varios cambios en el portafolio de servicios ofrecido por el Fondo Nacional de Garantías, donde la innovación brinde valor agregado a través de iniciativas como crédito digital y el aprovechamiento de plataformas digitales que han visto en la garantía del FNG el respaldo ideal y una oportunidad de realizar más créditos con responsabilidad financiera”.

¿Cómo va la cartera de la entidad y qué medidas han tomado para mejorar su calidad y su dinámica?

“El modelo de negocio que hemos implementado en el FNG nos ha permitido movilizar más de 48 billones de pesos en créditos en los últimos cuatro años, donde el desempeño económico del país tiene incidencia en la calidad de la cartera garantizada por el FNG. Es así como al cierre de abril de 2019, el indicador de calidad de cartera se ubica en el 8.11%, sin embargo, es importante resaltar que la tendencia de este indicador tiende a mejorar por la reactivación económica y el mayor dinamismo del sistema financiero.

El acompañamiento a los Intermediarios Financieros en el ejercicio y seguimiento a la asignación de la garantía hace parte fundamental en la mejora de los resultados individuales y del portafolio del FNG. Así mismo, el acompañamiento del Fondo a los empresarios que presentan dificultades y necesitan reestructurar sus deudas; la creación de productos dirigidos a satisfacer necesidades especiales, la consecución de recursos que absorban el costo de la comisión con miras a facilitar el acceso al financiamiento y la construcción de relaciones comerciales con aliados estratégicos que conlleven al logro de objetivos comunes, son algunas de las acciones estratégicas que hemos puesto en marcha para enfrentar los desafíos que demanda nuestro negocio.

En el presente cuatrienio 2019-2022, desde el FNG esperamos movilizar más de 58 billones de pesos, lo cual representa un crecimiento del 21% en relación al cuatrienio anterior”.

Sin duda, el estilo de liderazgo de Juan Carlos Durán y la construcción de relaciones de confianza entre sus equipos, han sido unas de las razones para que el FNG haya figurado durante los últimos seis años, en el ranking que anualmente publica el Instituto Great Place to Work®, como la séptima mejor empresa para trabajar en Colombia, según el ranking del último año, para empresas con menos de 500 trabajadores.

Al respecto Juan Carlos Durán precisa: “Nos sentimos privilegiados al ser parte del grupo de las mejores empresas para trabajar en Colombia, porque demostramos que en el FNG hemos consolidado una cultura organizacional sobresaliente, que se evidencia en la confianza entre líderes y colaboradores y en el compromiso de cada uno de ellos”.



FONDO AGROPECUARIO DE GARANTÍAS,

Un instrumento eficaz que impulsa el campo colombiano



Jorge Eduardo Soto Mejía
Vicepresidente de Garantías y Riesgos Agropecuarios de Finagro

El Fondo para el Financiamiento del Sector Agropecuario - FINAGRO, financia en condiciones especiales a todos los eslabones de la cadena productiva del sector agropecuario y rural, siguiendo tres grandes premisas: oportunidad, suficiencia y plazos acordes al ingreso del productor, promoviendo así la expansión, productividad y competitividad del campo colombiano.

Sin embargo, una de las barreras que mayor incidencia tiene en la dificultad de los productores agropecuarios para acceder a crédito formal es la falta de garantías, hecho que revierte mayor atención al tratarse de un sector de alto riesgo. Esta barrera persiste con mayor énfasis en los productores de menor tamaño. La ausencia de un colateral adecuado (activo que sirve como garantía) lleva a los intermediarios a abstenerse de movilizar crédito hacia el sector agropecuario.

En consecuencia, para facilitar el acceso al financiamiento en condiciones especiales y derrumbar barreras de acceso, FINAGRO administra dos potentes instrumentos para el desarrollo de su proyecto agropecuario: **el Fondo Agropecuario de Garantías FAG y el Incentivo al Seguro Agropecuario - ISA**, mediante el cual el Gobierno Nacional otorga un incentivo a la prima a todos los productores que adquieran un seguro agropecuario como instrumento para incentivar la producción, protegiendo los cultivos ante daños causados por riesgos de tipo climático y geológico, ajenos al control del productor, avanzando así en la complementariedad de los instrumentos de riesgo.

Alcance del Fondo Agropecuario de Garantías - FAG

El FAG, es un fondo especializado que tiene el propósito de garantizar los créditos y microcréditos destinados a produc-

tores del sector agropecuario, sean personas naturales o jurídicas, para que puedan acceder a crédito formal como un impulso a la inversión y financiamiento en el sector.

Durante el 2018, el FAG movilizó recursos de crédito al sector agropecuario por \$2,26 billones, a través de 243.483 operaciones. De estas operaciones se expedieron garantías por \$1,7 billones, distribuidos en su mayoría, entre pequeños productores (\$1,5 billones). Dado que la falta de garantías afecta en mayor medida a los pequeños productores, el FAG está enfocado en esta población ofreciéndoles mayor cobertura y un menor costo de comisión, lo cual se evidencia en el hecho de que el 98% del número de las garantías expedidas y el 88% de su valor, corresponde a este tipo de productor, constituyendo así al FAG en un potente instrumento de política pública enfocado en la inclusión financiera.

En el año 2018, y con el propósito de contribuir con el cumplimiento de lo pactado en el Acuerdo de Paz, se adoptó el acceso a garantías para compra de tierras de uso agropecuario a pequeños productores y mujer rural con condiciones especiales en los municipios de las Zonas Más Afectadas por el Conflicto Armado (ZOMAC).

Con el propósito de promover el uso del FAG por parte de los intermediarios financieros, en 2018 Finagro avanzó en la simplificación de trámites con dos ajustes estratégicos: redujo los documentos solicitados para el pago de la garantía y eliminó la obligación a cargo de los intermediarios financieros de gestionar indefinidamente procesos judiciales en caso de evidenciar que no se puede recuperar los recursos.

Un logro muy importante fue la aprobación de una línea de garantía enfocada en inclusión financiera; esta alternativa denominada FAG en condiciones de mercado, permite que el FAG garantice operaciones de crédito destinadas al sector agropecuario, aún cuando se otorguen en condiciones diferentes a las de FINAGRO. Este ajuste les permite a los intermediarios financieros compensar adecuadamente los costos asociados a la aprobación del crédito, impulsando de esta manera la financiación en el sector.

Para profundizar sobre este importante instrumento de riesgo, Jorge Eduardo Soto Mejía, Vicepresidente de Garantías y Riesgos Agropecuarios de Finagro, nos comparte su visión experta sobre aspectos claves en la gestión estratégica que se adelanta en el FONDO AGROPECUARIO DE GARANTÍAS, como Fondo líder en la gestión y administración de coberturas de riesgo y garantías para otorgamiento de crédito en el sector rural:

¿En cuáles aspectos sustenta la entidad su diferenciación en un mercado competido y estandarizado como lo es el de coberturas de riesgo?

“Además del crédito, líneas especiales, incentivos y garantías que administra y desarrolla el Fondo para el Financiamiento del Sector Agropecuario -FINAGRO para el sector agropecuario y rural, nuestra entidad viene trabajando en la gestión de los riesgos agropecuarios, mediante la articulación institucional con actores claves del sector que proveen información agroclimática, sanitaria y de otros interés, educación financiera que busca mostrar la importancia que tiene la gestión de riesgos para los productores y gremios de la producción y la administración de instrumentos de transferencia como el seguro agropecuario. FINAGRO administra el Fondo Nacional de Riesgos Agropecuarios -FNRA, con recursos para apoyar el pago de las primas de seguros agropecuarios mediante el Incentivo al Seguro Agropecuario -ISA, herramienta con la cual se protegen las inversiones de los productores agropecuarios”.

¿Cuáles son esos aspectos claves de éxito que toda entidad debe tener en cuenta al momento de implementar un modelo de garantías para cubrir su cartera?

“Un aspecto clave de éxito al implementar un modelo de garantías, es que éste deberá ser coherente con la sostenibilidad financiera. En consecuencia, las comisiones de garantía que se cobren, tienen que cubrir como mínimo los pagos esperados de la garantía y los costos operativos del Fondo.

Otro factor clave es el de compartir el riesgo. Por lo tanto, las coberturas deberán estar acordes con este postulado, de tal manera que se garantice un sano y adecuado proceso en la originación del crédito y se evite el relajamiento o el riesgo moral en el análisis y aprobación del crédito debido a un alto nivel de la cobertura de la garantía.

Igualmente, el apalancamiento que debe tener el Fondo de Garantías, que permita mantener un prudente nivel de compromisos y obligaciones con las garantías que otorga, con base en su solidez patrimonial y la solvencia financiera.

Así mismo, es fundamental definir los beneficiarios y grupo de población objetivos”.

¿Qué le sobra o qué le falta al mercado de crédito rural y agropecuario en Colombia y al ecosistema de instrumentos y coberturas de riesgo?

“En el mercado es necesario disponer de más instrumentos de transferencia de riesgo, razón por la cual desde FINAGRO hemos venido trabajando en nuevos modelos de aseguramiento que permitan tener una mejor y mayor cobertura para el sector agropecuario y rural de nuestro país. En el marco del Proyecto de Apoyo al Sistema Financiero Agropecuario Colombiano - PASAC, a través de la Cooperación con el Gobierno de Canadá, hemos trabajado en un seguro de cosecha colectivo para el cultivo de arroz; y un seguro de ingresos para el sector cacaotero.



Adicionalmente, con el acompañamiento técnico del Banco Mundial, el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural - MADR, el Ministerio de Hacienda y Crédito Público - MHCP y FASECOLDA, se adelantó un estudio de factibilidad de un esquema de aseguramiento catastrófico para la población de escasos recursos, en el cual, el tomador del seguro es el Gobierno Nacional con participación de los Gobiernos Regionales. Este instrumento financiero permite reducir el impacto fiscal que enfrenta el Gobierno Nacional por la ocurrencia de desastres climáticos en la producción agrícola y proteger a los pequeños productores frente a eventos de riesgo de la naturaleza”.

¿Cuáles son los mayores retos y desafíos este año para EL FONDO AGROPECUARIO DE GARANTÍAS?

- “Impulsar mediante la gestión comercial una estrategia de mercadeo, mediante la cual se logre transferir a los intermediarios financieros, especialmente a la banca privada, de manera óptima la oferta de valor del FAG.
- Incorporar la administración del riesgo de garantía como uno de los criterios que integran la gestión de riesgos de FINAGRO.
- La revisión y rediseño del proceso de gestión de garantías y la especificación de requerimientos (funcionales y no funcionales, de negocio, de usuario y de sistema), para realizar los desarrollos de software que se requieren en consideración al crecimiento, fortalecimiento y actualización tecnológica, definidos para el FAG.
- Apoyar al Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural en desarrollo del Convenio de Cooperación obtenido con Banco Mundial, para la asesoría, acompañamiento y asistencia técnica para la ejecución de un estudio que permita la reforma potencial del Fondo Agropecuario de Garantías, con el fin de garantizar su sostenibilidad sin desviar su objetivo de inclusión financiera”.

Garantías Comunitarias Grupo S.A., UNA HOLDING EN RIESGO Y RENTABILIDAD FINANCIERA QUE ALCANZA NUEVAS FRONTERAS



Con once años en el mercado Latinoamericano y después de haber ganado el premio a la excelencia y la innovación en la gestión otorgado por la Corporación Calidad en el 2018, Garantías Comunitarias, se concentra en alcanzar decididamente el objetivo de convertirse en un jugador estratégico en riesgo y rentabilidad financiera para los sectores: financiero, solidario, servicios, industrial, comercial, cajas, universitario y cualquier otro sector que necesite asesoría profesional con productos y servicios especializados.

Bajo su visión disruptiva por excelencia, quiere acercar mercados a una sola estrategia corporativa que logre convertirlo en una pieza clave en el buen desempeño de sus clientes y relacionados.

Inició operaciones en el año 2008, con el objetivo de convertirse en esa entidad aliada de sectores que tuvieran necesidad de todo el ecosistema de coberturas de riesgo y gestión integral en riesgos financieros y de cumplimiento.

Los productos de su portafolio como Holding se enfocan en su conjunto única y exclusivamente a lo que podemos denominar "Ecosistema riesgo rentabilidad".

Bajo esta perspectiva la Holding cuenta con tres compañías que desde diferentes ángulos aportan valor agregado sistémicamente en toda la gestión.

Garantías Comunitarias es la matriz y se dedica a proveer servicios profesionales en riesgo y rentabilidad financiera con tecnologías propias y modelaciones que permiten alcanzar objetivos rápidamente en la gestión integral de riesgos como el de: crédito, liquidez, operativo, mercado y sarlaft y bajo reglamentaciones como la de Basilea, EBA (autoridad bancaria europea), Solvencia 2.

En la actualidad se han asesorado bancos, aseguradoras, corredores de bolsa, fiduciarias, administradoras de fondos de pensiones, administradoras de fondos de inversión, cooperativas, fondos de empleados, cámaras de comercio, gremios, y un sinnúmero de entidades diversas.

Desde su creación, forma parte de Asomicrofinanzas en Colombia; asesora en diseño de coberturas a la red de Microfinanzas de Panamá; a la Alianza Cooperativa Internacional en Gobierno Cooperativo con el diseño de una plataforma tecnológica llamada GOCOOP; y a la Confederación Latinoamericana de Cooperativas – Colac en Panamá, en toda su plataforma de Gobernabilidad – WikiColac; adicionalmente en Ecuador trabaja con ICORED, que es la red privada de cooperativas ecuatorianas.

GCBloomrisk: Fintech, Open Banking y Digital Bank

El mundo está asistiendo al boom de la Fintech, más conocidas como Financieras Tecnológicas. Estas unidades de negocios son dinámicas y ágiles para la aprobación de crédito; están en mercados de consumo y banca de personas básicamente y sus modelos de negocios son menos rígidos y asumen más riesgo que la Banca tradicional.

En Colombia estas unidades de negocios se cuentan por montones e incluso ya se están especializando en nichos de mercado muy definidos, lo que las hace más importantes a la hora de competir en los mercados convencionales.

Su facilidad de conectar sus clientes prospecto por redes, hacen de ellas un competidor bastante inquietante.

Una de las grandes necesidades que tienen estas unidades de negocios, es que los servicios asociados a sus operaciones estén en la misma base tecnológica que el de ellas.



Felipe Rojas Toro
Nodo CEO de Garantías Comunitarias Grupo S.A. - GC

Por eso Garantías Comunitarias creo GCBloomrisk, su segunda compañía que contribuye con el ecosistema ofreciendo servicios tecnológicos en riesgo y rentabilidad financiera, apoyando todo el proceso Fintech, Open Banking y Digital Bank.

Nuevos productos, innovación y visión de avanzada en gestión de riesgo

AFIANZATECH, es una iniciativa de negocios nueva, que será clave en la industria de las financieras tecnológicas, ofreciendo un producto de cobertura-fianza en tiempo real.

Cuando se dice tecnológica, es que el 100% de sus procesos serán tecnológicos. Se trabaja actualmente en un sistema de Blockchain, que brinde todas las seguridades que debe tener un esquema para este tipo de mercados.

El sistema Blockchain permitirá que se pueda compartir información con las entidades en tiempo real, sin necesidad de hacerlo de una manera invasiva, que restrinja las posibilidades de seguridad en la información.

Pero ahí no termina el cuento. Si el crédito es en tiempo real y la cobertura también, entonces los parámetros de regulación en la gestión integral de riesgo deben estar a la misma velocidad. Por eso ya se tiene el piloto trabajando de la primera plataforma de regulación para este mercado en tiempo real, que pertenece a la tendencia de las reguladoras tecnológicas o "Regtech".

Estas plataformas permiten que todos los procesos regulatorios y de normas estén en tiempo real y permitan a estas unidades económicas no tener problemas por regulación de sus procesos.

Para este proceso, Garantías Comunitarias, creo: R3GULATECH, una plataforma con toda la tecnología de punta necesaria; canalizando toda la experiencia que se tiene por años de consultoría en riesgo.

Llegar a desarrollos de esta magnitud requiere maquinarias especializadas, potencia en el procesamiento, algoritmos genéticos y lo más importante, la credibilidad que se ha forjado por años.

“La oferta se fortalece entonces con la primera afianzadora completamente tecnológica de Colombia y la primera Reguladora tecnológica inscrita en Fintech Colombia, adicional a un modelo que ofrece BPO en seguros.”

Por ultimo y dada la experiencia en procesos regulatorios y técnicos con el mercado asegurador, está un piloto en operación de: YNSURTECH, una plataforma para prestar servicios de back office operativo a un mercado de aseguradoras que necesitan de procesos tecnológicos de punta para ser más eficientes, adicional al asesoramiento en el diseño de productos y servicios de seguros. En este proceso ya se tienen tres aseguradoras en Panamá y una en República Dominicana.

La oferta se fortalece entonces con la primera afianzadora completamente tecnológica de Colombia y la primera Reguladora tecnológica inscrita en Fintech Colombia, adicional a un modelo que ofrece BPO en seguros.

La primera organización Mutual digital de Colombia: Una Fintech solidaria

Por último y con el ánimo de potencializar procesos de emprendimiento dentro de su estructura se constituyó desde hace casi cuatro años la primera organización Mutual digital de Colombia. Esto es lo que podríamos llamar la primera Fintech solidaria, inicio con el nombre de GCMutual por ser un proyecto de los trabajadores de Garantías Comunitarias matriz y se cambio por Banca de Interconexión Comunitarias – BIC.

En la actualidad BIC se proyecta como una fondeadora de proyectos del mismo sector solidario bajo un esquema de creación de comunidades específicas, con productos diseñados a la medida y con los pormenores que los convierten en verdaderas opciones.

Con esta batería de innovación, Garantías Comunitarias Grupo S.A., se prepara para ser uno de los jugadores importantes en la gestión integral de riesgo en los países actuales y en tres más que están en estudio, en donde aplicara sus fortalezas más importantes: La tecnología + la credibilidad + la seriedad + la innovación y la capacidad de reinventarse de una manera INTELIGIBLE.

LLEGANDO A TODOS LOS RINCONES DE COLOMBIA

Los *Fondos Regionales de Garantías* permiten llegar a todo el territorio nacional de manera efectiva

Con una cobertura que abarca la totalidad de los departamentos y a la mayoría de los municipios, el modelo de garantías y coberturas de riesgo del Fondo Nacional de Garantías FNG, puede atender, a lo ancho y largo, el territorio nacional, gracias a los Fondos Regionales, ampliando así el acceso al crédito a las unidades productivas de todos los rincones de Colombia y de todos los sectores económicos y tamaños de empresa, bajo una figura que inició como agentes comerciales del FGA, y que hoy se ha fortalecido y ampliado a otros productos y servicios.

En su condición de empresas de economía mixta, es una constante encontrar dentro los accionistas de estos Fondos Regionales, las Cámaras de Comercio de la región, Cajas de Compensación Familiar, Cooperativas y entidades territoriales como Departamentos y Alcaldías.

Es así como el segundo componente de gastos de operación del FNG se registra el gasto de comisiones que corresponde a los pagos a los agentes comerciales, sus fondos regionales de garantías, por la comercialización de las garantías y el servicio al cliente en nueve regiones del país, así como también por las gestiones de recuperación de cartera siniestrada que adelantan para el FNG. Estas comisiones totalizaron en 2018 la suma de \$17.468,1 millones, con un 16,3% de crecimiento, especialmente por el aumento del pago de la comisión por recuperaciones de cartera en el año. El costo de comercialización de las garantías que es el de mayor monto, aumentó en 5,8% en 2018.

Los Fondos Regionales amplían su alcance e impacto

Además de intermediar los productos del FGA, muchos han desarrollado productos propios con coberturas de riesgo adicionales o complementarias y mecanismo

que permiten obtener liquidez a los clientes de la zona, como lo es el descuento de CDT's de intermediarios financieros a una tasa de descuento y servicios de recuperación de cartera en etapa pre-jurídica y jurídica.

Algunos han ido más allá y cuentan también con servicios de diagnóstico y consultoría financiera, valoración de empresas, marcas, activos, asesoría en reestructuración de pasivos, evaluación, estructuración de proyectos y consecución de fuentes de financiación.

Veamos quienes son estas entidades que maximizan la generación de valor de las coberturas de riesgo y demás instrumentos financieros:

- Fondo Regional de Garantías del Caribe con sede en Barranquilla encuentra su área de influencia en Atlántico, Bolívar, Córdoba, Sucre, Cesar, Magdalena, Guajira, San Andrés y Providencia.
- Fondo Regional de Garantías del Café - FRGC, con foco en los departamentos de Risaralda, Quindío y Caldas, tiene su oficina principal en Pereira.
- Fondo Regional de Garantías del Tolima, concentrado en la atención de Tolima, Huila, Caquetá y Girardot.

- Fondo Regional de Garantías de Norte de Santander S.A. – FOGAN, además de Norte de Santander, también atiende el departamento de Arauca.
- Fondo Regional de Garantías de Nariño para la atención de Nariño y Putumayo.
- Fondo Regional de Garantías de Boyacá y Casanare.
- Fondo de Garantías de Santander con sede principal en Bucaramanga, ofrece además a las mipymes de la región, el servicio de Factoring, para que puedan darle liquidez a sus cuentas por cobrar.
- Fondo de Garantías CONFES S.A., con foco en los Departamentos de Valle y Cauca, ofrece además garantía de consumo que respalda la deuda adquirida por personas naturales para créditos de libre inversión como aliado de las cooperativas, compañías de financiamiento, fondos de empleados y bancos cooperativos, para dinamizar el crédito, disminuyendo el riesgo y garantizando el buen manejo de la cartera.
- FGA - Fondo de Garantías S.A. con área de influencia en Antioquia y Chocó, inauguró en 2015 su oficina en Bogotá, para ampliar su cobertura e impacto.

Por su parte, el FGA incursionó en el mercado inmobiliario a través de FGI GARANTÍAS INMOBILIARIAS, quien brinda respaldo a las empresas que se dedican a la promoción de la actividad inmobiliaria en Colombia mediante la implementación de una cobertura frente al incumplimiento en el pago de canon de arrendamiento, cuotas de administración y servicios públicos básicos domiciliarios, de los arrendatarios ante los arrendadores.

El FGI nació en 2003 como Fianzacrédito Inmobiliario de Antioquia; luego cambió su nombre a Fidesa y en 2012 fue comprado en un 75% por FGA modificando su razón social a FGI GARANTIAS INMOBILIARIAS.



Strauss

Solución digital basada en inteligencia artificial integrando 8 canales

Simulamos un contact center de + de 3.000 posiciones

2 millones de gestiones efectivas al día

Logramos mejores indicadores de recuperación

Utilizamos 0 asesores

+ de 40 millones de gestiones al mes

Gestionamos tu cartera en tiempo record

Aplicamos estrategias y ofertas asertivas por perfil del cliente

Recuperamos la cartera y el cliente

¡La transformación digital para la gestión de cobro es un hecho!

Síguenos



www.intelibpo.com

Calle 93#45 a 13 piso 2 Barrio la castellana - Celular: 3176613094

FGA FONDO DE GARANTÍAS, en constante avance y transformación

Sin duda una entidad que se reinventa constantemente es el FGA - Fondo de Garantías, y a la par de su avance, crece su impacto en el desarrollo económico y profundización del crédito en sus zonas de impacto. Hoy cuenta con un amplio portafolio con productos y soluciones para personas, para empresas y para intermediarios de crédito.

Y no es para menos en una entidad que cuenta entre sus accionistas, empresas emblemáticas del departamento y el país, como la Cámara de Comercio de Medellín, Microempresas de Colombia, CFA Cooperativa Financiera y Confiar Cooperativa, entre otras, las que se constituyen en garantía de respaldo, confianza y sostenibilidad.

Esta entidad inició su caminar en el año 1.997, primero como Fondo Regional con foco en las micro, pequeñas y medianas empresas de Antioquia y Chocó; muy rápido entendió las grandes necesidades de fiador en los créditos de personas naturales, ampliando así su marco de actuación al crédito de consumo; en 2012 realiza una inversión estratégica en Fondo FGI Garantías Inmobiliarias y desde el 2015 avanza a la conquista de la capital del país y su zona de influencia.



David Bocanument Trujillo,
Presidente de FGA Fondo de Garantías

David Bocanument Trujillo, Presidente de FGA Fondo de Garantías, profundiza sobre la generación de valor de la entidad al mercado y la manera en que se prepara para enfrentar los nuevos retos y desafíos:

¿De qué manera, los modelos de garantías y coberturas de riesgo generan valor al mercado?

“La implementación de un modelo de garantías genera valor a través de la inclusión financiera, per-

mitiendo atender un mayor volumen de perfiles de clientes y siendo un mecanismo efectivo que permite el aumento de desembolsos de crédito y la rentabilización de la línea de crédito.

Ante eventuales deterioros de la cartera vencida de consumo, FGA Fondo de Garantías acompaña el riesgo existente del mercado, manteniendo la dinámica del crédito y promoviendo el desarrollo económico del país.

Gracias a la inteligencia de negocios de nuestra compañía, acompañamos las decisiones de cobertura y mitigación de riesgo de crédito con análisis técnicos e indicadores y simuladores de riesgo para disminuir la exposición de las carteras en diferentes perfiles de clientes, alturas de mora y líneas de crédito; alineándonos a las tendencias digitales del sector financiero, retail y el auge de las Fintech.

En estos 21 años de actividades, en FGA Fondo de Garantías hemos respaldado créditos por más de \$11 billones y pagado garantías por valor aproximado de \$450.000 millones”.

¿En cuales aspectos sustenta la entidad su diferenciación en un mercado competido y estandarizado como lo es el de coberturas de riesgo?

“Considero que el negocio de garantías no debe atender el mercado de forma estandarizada. Nosotros construimos modelos de garantías que se adaptan a las características, necesidades y tendencias de cada línea de crédito, buscando generar coberturas eficientes que permitan la mitigación de las pérdidas esperadas y rentabilicen la operación crediticia, basados en la creación de productos a la medida, apalancando la estrategia de negocio de bancos, fondos de empleados, retail, compañías de financiamiento, cajas de compensación y entidades del sector solidario, entre otros.

FGA Fondo de Garantías es el único fondo del país que está respaldado con la calificación de la firma Ficht Ratings, que le otorgó las notas F1+ para la deuda de corto plazo, lo que nos posiciona como una entidad sólida, con capacidad de pago oportuno de los compromisos financieros y con un bajo riesgo de incumplimiento. En el largo plazo, la cali-

ficadora nos otorgó AA-, con perspectiva estable, que denota una expectativa de bajo riesgo de incumplimiento en relación con otros emisores u obligaciones en el mismo país.

¿De qué manera se prepara la entidad de cara al 2020, para sortear con éxito los retos y desafíos que impone el nuevo ecosistema de negocio?

“En los últimos años hemos hecho importantes inversiones en tecnología de cara a los cambios que estamos viviendo. Entendemos la transformación que está sufriendo el sector y nos apropiamos de ella de la forma adecuada, no solo aprovechando las bondades que estas traen en automatización, agilidad y conocimiento del cliente, sino entendiendo los alcances que en temas de seguridad, se incorporan a nuestros procesos de negocio.

Avanzar y adaptarse a los distintos esquemas de financiación no es suficiente, se requiere la participación sólida y segura de un operador que brinde soluciones versátiles, capaz de garantizar la seguridad de la información, gestionar los riesgos cibernéticos

e incorporar mega tendencias como la inteligencia artificial, la robotización y la digitalización de procesos; apoyándose en la exposición de servicios web y el uso de plataformas robustas para el intercambio de data y analítica.

A través de estas tendencias, lideramos el desarrollo de productos de garantía 100% digital, lo que nos permite hacer parte de estos ecosistemas financieros, acceder a nuevos actores del mercado y lograr eficiencias operativas en el desarrollo de nuestro portafolio de servicios; fortaleciendo así la propuesta de valor de los intermediarios financieros”.



SERVICIOS INTEGRALES Y DE VANGUARDIA



ADMINISTRACIÓN Y
RECUPERACIÓN DE CARTERA



COMPRA
PORTAFOLIOS DE CARTERA



ASESORÍAS
JURÍDICAS

CUBRIMIENTO NACIONAL

BOGOTÁ, D.C.

Calle 30A No. 6-22 Pisos 17 al 22
Edificio San Martín Bloque B

☎ (057) (1) 7429191 - 6059222 - 7454465

contactenos@grupoconsultorandino.com
www.grupoconsultorandino.com

COOPHUMANA:

Un ejemplo a seguir de inclusión financiera mediante un **modelo exitoso de Fianza Solidaria**



Gustavo Rincón,
Gerente General de CoopHumana

En Colombia, las dificultades de conseguir un codeudor que brinde respaldo ante una solicitud de crédito y que además cumpla a cabalidad con las exigencias de las entidades financieras, cada día se convierte en una de las limitantes más fuertes para acceder a los mecanismos de financiación que deja a miles de personas y hogares sin acceso a este importante vehículo que permite a las personas mejorar su calidad de vida.

Frente a esta necesidad latente del mercado surge COOPHUMANA, una cooperativa que nace en Barranquilla en el año 2012, gracias a la unión de un grupo de personas visionarias que encontraron en la asociatividad, la forma de llevar bienestar a las familias del país, generándoles condiciones de mejoramiento en el acceso a recursos financieros, al constituirse en su codeudor, bajo la figura de fianza solidaria.

La fianza de COOPHUMANA minimiza los riesgos para las entidades financieras, permitiéndoles otorgar créditos a sus asociados en las mejores condi-

ciones financieras, en diferentes líneas de crédito como: libranza, libre inversión, educativo, consumo, vivienda y en contratos de arrendamiento haciendo las veces de codeudor.

Como cooperativa, COOPHUMANA se encuentra vigilada por la Supersolidaria y su proceso de emisión de garantías está certificado por Bureau Veritas bajo la norma ISO 9001 2015.

Gustavo Rincón, Gerente General de CoopHumana, nos cuenta como ha sido ese caminar de siete años, en el mundo del riesgo de crédito, en el que la confianza y la integralidad en el servicio, se constituyen en principales valores estratégicos: “Llevamos 7 años ofreciendo nuestro servicio de afianzamiento como un mecanismo en el cual, los asociados, unos a otros, se apoyan como codeudores en un esquema de primera pérdida para las entidades financieras, permitiendo cumplir con las exigencias y la necesidad de gestionar el riesgo de los acreedores. Por otra parte, somos un aliado en mitigación de riesgo y en recuperación de la cartera, a través de nuestra garantía dirigida a entidades pertenecientes tanto al sector solidario, como al sector privado, manejando un esquema que sea siempre estratégicamente planeado de acuerdo con las necesidades de nuestros aliados y brindando una atención personalizada”.

¿Cuál es hoy el alcance de la operación?

“A la fecha, COOPHUMANA ha respaldado más de \$400.000 millones de pesos en créditos de consumo, bajo la modalidad de libranza, en más de 25.000 operaciones de crédito en 20 departamentos del territorio nacional. Ofrecemos un portafolio de servicios que va desde la constitución de la garantía que permita el acceso al crédito para una persona natural, la administración de los recursos derivados del afianzamiento, hasta la recuperación efectiva de la cartera a favor de nuestra entidad aliada, siendo la oferta de la cadena completa del servicio, nuestra principal oferta de valor frente a las alternativas de fianzas y avales del mercado”.

¿Cómo se prepara la entidad frente a las nuevas tendencias y ambientes socio-tecnológicos?

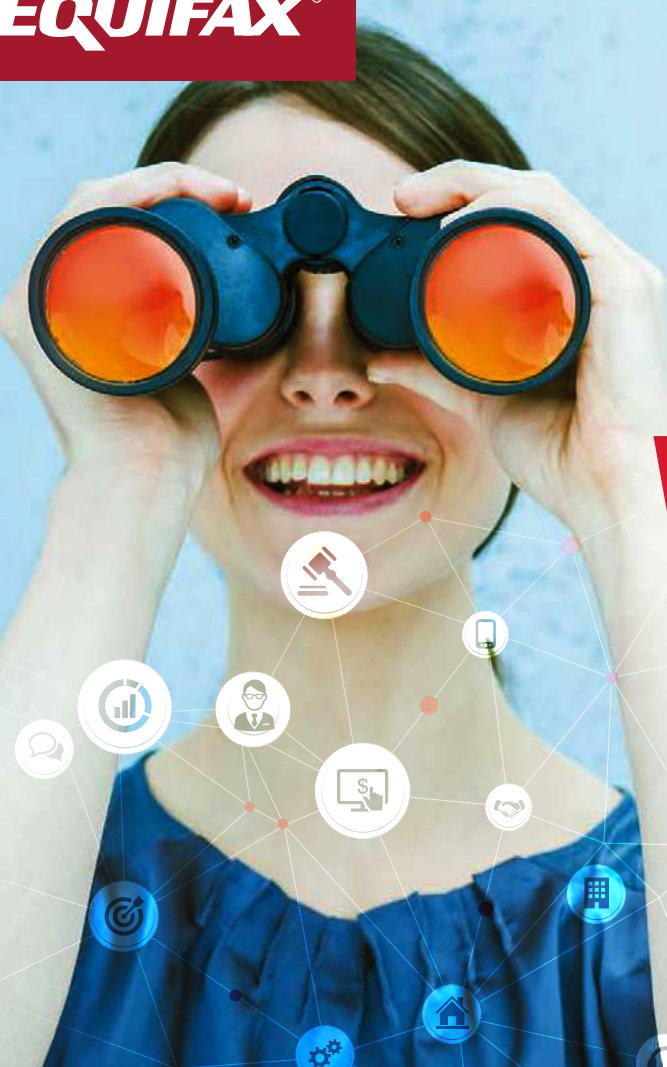
COOPHUMANA avanza en el 2019 introduciéndose en la nueva era de las economías de plataforma y el mundo digital, ofreciendo un esquema de garantías eficiente, moderno y confiable; incorporando para este año nuestro servicio de títulos desmaterializados y documentación en campo 100% digital. Así mismo, la cooperativa cuenta con un software diseñado especialmente a la medida de nuestro negocio, el cual les permite a nuestros aliados consultar sobre el estado de su convenio, cupos, carteras, reclamaciones y proyecciones.

¿Qué otros beneficios encuentran los asociados en la entidad?

“Pensando siempre en el bienestar de nuestros asociados, quienes hoy son un poco más de 17.000 en todo el territorio, CoopHumana cuenta con un “Club de Beneficios” con más de 20 convenios vigentes a nivel nacional, manteniendo el compromiso constante de contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de los colombianos”.

Para Gustavo Rincón, Gerente General de CoopHumana, su mayor reto a corto y mediano plazo está en hacer que la cooperativa se distinga en el mundo del crédito y la cobranza como un actor que marque la diferencia por la prestación de un servicio de fianza innovador en el país, construyendo alianzas sólidas, demostrando transparencia y cumplimiento: “En CoopHumana entendemos que estamos en una economía cambiante en la que el servicio ha ganado protagonismo y la colaboración acelera el crecimiento; es por esto que día a día trabajamos por ser ese aliado que genere soluciones reales eficaces y que verdaderamente le permita evolucionar, convirtiéndonos en abanderados del modelo de fianza cooperativo de mayor impacto social”.

EQUIFAX®



TOMAR MEJORES DECISIONES
ES MÁS FÁCIL CUANDO
SABE DÓNDE BUSCAR.

COBRANZA&ANALYTICS

SOLUCIONES PARA AUTOMATIZAR
SU PROCESO DE COBRANZA Y RECUPERACIÓN

- Modelos Analíticos para la toma de decisiones
- Gestión de Cobranza de principio a fin
- Scores a la medida
- Incremente su rentabilidad
- Mayor control y visibilidad de su portafolio

Escribenos a: info.cyberfinancial@equifax.com

EQUIFAX® | Powering the World with Knowledge™

www.equifax.com.mx

AFIANCOL, LA HABILIDAD DE CONVERTIR EL RIESGO EN OPORTUNIDAD



Juan Pablo Lozano,
Presidente de Afiancol

En el año 2007 nace Afiancol Colombia, hoy una de las compañías privadas con el portafolio de productos más amplio de fianzas en el país, dirigido especialmente a la atención del sector solidario, con un nutrido grupo de Cooperativas y Fondos de Empleados entre sus clientes.

Con la solidez y el privilegio de contar con el respaldo de diferentes compañías internacionales de reaseguro y una gran fortaleza patrimonial, Afiancol atiende el mercado con productos de gran nivel de especialización: Afiactiva, en donde, en calidad de codeudor para el asociado ofrece el afianzamiento de cartera para las entidades de sector solidario, Afiarriendos para garantizar al arrendador el pago del canon, la administración y los servicios públicos; Afiautos para garantizar a los concesionarios el pago de las cuotas de los vehículos financiados; Aficontratos que permite respaldar contratos entre particulares de ejecución de obra, prestación de servicios y suministros; y Afigarantía para mitigar el riesgo de crédito; trabajando día a día en la tarea titánica de convertir el riesgo y el incumplimiento, en confianza, oportunidad, sostenibilidad y acceso.

Juan Pablo Lozano, presidente de Afiancol, aborda esos factores claves para avanzar con éxito en el especializado mundo de las coberturas y la materialización del riesgo:

¿Cuáles son los mayores retos y desafíos este año para Afiancol, como compañía líder en la gestión y administración de coberturas de riesgo, bajo la figura de fianza?

“Para Afiancol Colombia S.A. es de vital importancia continuar masificando nuestro maravilloso producto Afiactiva dirigido al sector de economía solidaria, puesto que fuimos los creadores y pioneros en el desarrollo de las garantías de pago para este sector, consolidándonos hoy en día como líderes en el mercado.

Así mismo queremos seguir fortaleciendo los negocios de las cooperativas para darles aún más tranquilidad a sus ahorradores y que de esta manera encuentren más interesante esta maravillosa figura en las cooperativas. No podemos dejar atrás nuestra expansión internacional”.

¿En cuáles aspectos sustenta la entidad su diferenciación en un mercado competitivo y estandarizado como lo es el de coberturas de riesgo?

“Sin lugar a dudas Afiancol Colombia S.A., marca una gran diferencia respecto a sus competidores, pues nuestra fortaleza patrimonial que es superior a los COP\$ 80 mil millones, nos permite ejercer responsablemente esta actividad.

Sin demeritar otros servicios en el mercado que no consisten en nada diferente a garantizar la creación de reservas con los recursos de los mismos asociados deudores, Afiancol Colombia S.A., ofrece una cobertura completamente diferente, pues con nuestros propios recursos y nuestras reservas técnicas, garantizamos los saldos insolutos de las deudas. En caso de presentarse reclamaciones, nosotros no tenemos un fondo agotable y realizamos los pagos a que haya lugar con nuestros propios recursos, no con los recursos de las organizaciones solidarias.

También resaltamos, que nuestro negocio no es lucrarnos del manejo de dineros de terceros, si no por el contrario ser coequiperos de nuestros clientes y ayudarles a fortalecer sus operaciones de crédito”.

¿De qué forma, los modelos de fianza, garantías y coberturas de riesgo generan valor al mercado, al sector solidario y a los Fondos de Empleados?

“Cuando creamos nuestro propio producto Afiactiva, lo hicimos con miras a convertirnos en los grandes aliados de los Fondos de Empleados y Cooperativas, para que la figura del deudor solidario fuera sustituida por una fianza que le diera la tranquilidad a la entidad y sus asociados de que sus aportes sociales estaban salvaguardados bajo esta figura y con la seriedad, experiencia, respaldo y solidez que nos ha caracterizado a lo largo de estos años de conocimiento y experiencia en el sector.

Es por esto que con esta figura facilitamos la colocación de los créditos a las entidades del sector y aportamos a un crecimiento sano con buenas prácticas para que el resultado final sea tener una cartera sana”.

¿Cuáles son esos aspectos claves de éxito que toda entidad debe tener en cuenta al momento de implementar un modelo de fianza, o garantías, para cubrir su cartera?

“Estamos seguros que lo más importante para que sea exitoso este modelo, es que los gerentes de las entidades como sus órganos de control, realicen un análisis a profundidad del convenio suscrito entre las partes. Deben cerciorarse de la compañía con la cual piensan efectuar el convenio, verificar los pagos realizados de las reclamaciones por créditos impagados, pedir estados financieros con sus notas contables y certificados tanto comerciales como de las reclamaciones pagadas a las entidades a las cuales han indemnizado y están satisfechas con el seguro ofrecido”.

SEGURO DE CRÉDITO COMERCIAL COGE FUERZA EN COLOMBIA DE LA MANO DE COMPAÑÍAS ESPECIALIZADAS

Los productores y comercializadores de bienes o servicios de todos los tamaños, en todos los sectores de la economía, que les otorgan a sus compradores créditos comerciales, se ven diariamente abogados al riesgo del impago, el que indudablemente compromete, no solo la rentabilidad y la liquidez, sino también la continuidad de la actividad empresarial. Frente a esto existe el seguro de crédito, producto diseñado para proteger e indemnizar a los empresarios cuando sus clientes quedan mal con el pago o entran en procesos de insolvencia (Ley 116 del 2017); cobertura que revierte especial importancia en momentos de incertidumbre y desaceleración económica.

El seguro de crédito comercial en modelos B2B, se ha fortalecido en los últimos años en Colombia, con operadores focalizados en este ramo, como Coface, Segurexpo y Solunion, quienes operan modelos de negocio, especializados para este producto, y procesos de toma de decisiones de riesgo con mejores prácticas internacionales, y una rigurosidad técnica gracias a fuentes de información robustas; análisis sectoriales, de mercados, comercio exterior, de riesgo país y tendencias de industria, además de procesos de servicio, atención, seguimiento, gestión de cartera y cobranza, propios para el segmento.

Este es el caso de Solunion, que nace a nivel internacional en el año 2013, y un año después en Colombia, como resultado de la alianza de dos grandes compañías aseguradoras, quienes unieron sus fortalezas y “expertiz” técnico: la española Mapfre y Euler Hermes, líder mundial de seguro de crédito.

Alejandro Santamaría, presidente para Colombia de Solunion, resalta esos aspectos en los que el seguro de crédito comercial, sustenta su diferenciación y especialización, frente a otras coberturas de riesgo.

¿De qué manera, los modelos de Seguro de Crédito, garantías y coberturas de riesgo generan valor al mercado?

“Yo creo que posibilitan el crecimiento a un mayor ritmo. Si yo estoy tranquilo porque mi cartera está asegurada, yo puedo aumentar las ventas a determinados clientes que de otra manera no lo haría si no estuvieran asegurados, y si esto lo analizamos bajo la perspectiva de las exportaciones, aún más, porque no tengo experiencia con los clientes nuevos y puedo

ser más competitivo al no estar exigiendo una carta de crédito o un tipo de instrumentos un poco más difícil de implementar”.

¿Qué le sobra o que le falta al mercado de crédito en Colombia, y al ecosistema de instrumentos y coberturas de riesgo?

“Yo creo que al seguro de crédito le falta profundización, que crezca en el mercado, que más gente lo conozca y que los propietarios o financieros de las empresas vean o sientan que transfieren un riesgo como transfieren la responsabilidad de riesgo de un incendio. Es decir, por poner un ejemplo, en el caso de un incendio, poca gente se incendia, pero todo el mundo toma un seguro contra incendios; en cambio, en la cartera así vean más cercano el riesgo porque los clientes se les insolventan, porque con seguridad todas las empresas han tenido a alguien que no les paga, no tienen la consciencia de transferir ese riesgo o de decir que la probabilidad de que no me paguen a mí, la quiero trasladar a un seguro de crédito.



Alejandro Santamaría,
Presidente para Colombia de Solunion

Esa consciencia no existe en el país. Y es precisamente lo que hacemos nosotros en el proceso de venta, capacitar y “evangelizar” en el producto, porque no se conoce y el proceso de convencer y de mostrar la necesidad a financieros o propietarios de compañías, se demora un buen tiempo”.

EL COMERCIO ENCUENTRA EN LOS MODELOS DE AVALES Y COBERTURAS DE RIESGO, INSTRUMENTOS EFICACES PARA IMPULSAR SUS VENTAS

Según la Organización Mundial del Comercio, hasta el 80% del comercio global se apoya en algún tipo de financiación, garantía o seguro de crédito. Sin duda la herramienta más poderosa para dinamizar el comercio de una manera sostenible es la financiación. La disponibilidad de crédito es fundamental para asegurar la solidez del sistema comercial y son las coberturas de riesgo las que hacen posible la dispersión, inclusión y el acceso a la financiación, teniendo en cuenta que una de las mayores limitantes para generar un mayor flujo de crédito a la base del sector, está representada en la escasez de información especializada, que facilite las tareas de análisis, reconocimiento de la solvencia, y calidad crediticia real de los clientes.

Desde mucho antes del año 2009, ya Fenalco Bogotá, operaba con gran alcance, el servicio de Aval y descuento de instrumentos financieros como cheques al día, y cheques posfechados bajo el reconocido producto Fenalcheque, además de facturas y pagarés. Hoy, de la mano de Referencia, aliado de Fenalco a nivel nacional, y operador de este mecanismo desde el año 2012 (primero como Refinancia), este servicio se ha convertido

en pilar fundamental de la competitividad, expansión y crecimiento del comercio, permitiendo la atención de nichos desatendidos.

Kenneth Mendiwelson, presidente de Referencia, compañía especializada en originar planes de pago en puntos de venta de comercios afiliados a Fenalco en Colombia, resalta los principales beneficios de esta poderosa herramienta de cobertura de riesgo que permite que todos los comerciantes puedan otorgar crédito a sus clientes, compartiendo el riesgo.

¿De qué manera, los modelos de garantías y coberturas de riesgo generan valor al mercado, a los comerciantes y empresarios?

“El comercio siempre mantiene el interés de incrementar sus ventas buscando alternativas de pago para sus consumidores. El otorgar planes de pago a plazos sin asumir el riesgo crediticio es de un gran valor para el comerciante. Esta es la razón por la cual los modelos de garantías existen en el mercado, pues habilitan al empresario a ofrecer una financiación, en alianza con terceros especializados.

Entidades como nosotros (Refinancia/Referencia en alianza con Fenalco) han desarrollado e implementado una serie de mecanismos simplificados para hacer el estudio del consumidor, con scores y análisis sofisticados, que nos permiten tomar la decisión de otorgar una garantía para una compra de manera rápida, asumiendo directamente el riesgo crediticio del comprador. Esto implica que, en caso de incumplimiento de pago por parte del comprador, el comerciante no resulta afectado en esa venta, pues reconocemos al comercio el valor incumplido. De ahí en adelante la gestión operativa y de recaudo al comprador, es responsabilidad nuestra”.

¿En su concepto, que le sobra o que le falta al mercado de Financiación del comercio en Colombia, y de manera más específica al ecosistema de instrumentos y coberturas de riesgo?

“Los aliados especializados que apoyan al comercio con alternativas de financiación deben entender las “luchas” diarias de los comerciantes, que incluyen temas como; escoger los inventarios y canales adecuados, crecer ventas, mantener / aumentar márgenes, controlar liquidez y caja en capital de trabajo, asegurar lealtad/ recurrencia del cliente, entre otros. Por otro lado, el aliado debe entender el tipo de compra y requerimientos que hacen los consumidores en ese comercio. El entendimiento de estos factores obliga a que los productos de financiación en punto de venta se ajusten a las necesidades de los dos, comercios y consumidores, generando un gana-gana para las partes”.

¿Cuáles cree usted que siguen siendo esas preguntas sin resolver o aún sin contestar, en el mundo de la financiación y qué se debe hacer desde los operadores de mecanismo de Garantía y Coberturas de Riesgo para avanzar en esas respuestas?

“Se debe continuar trabajando en una óptica de nicho, para que resulten soluciones de financiación “a la medida”, modulares y adaptables para los comercios y sus clientes. Los aliados que apoyen al comercio con soluciones de garantías y financiación en punto de venta deben adaptar su oferta a las necesidades de los nichos que escojan”.



Kenneth Mendiwelson
Presidente de Referencia



El lugar donde los protagonistas de la industria se reúnen para compartir nuevas tendencias, retos y desafíos que contribuyan a la construcción de un mejor país.

Miércoles 24 a Viernes 26 de Julio de 2019
Hotel Las Américas
Cartagena de Indias

Mayor información:

Tel: (571)7045796 ext:111 - Cel: 311 2296877 - Cel: 318 2617956

coordinacioncongreso@asomicrofinanzas.com.co

eventos@asomicrofinanzas.com.co

www.asomicrofinanzas.com.co



COBERTURAS DE RIESGO DE CRÉDITO: UN MUNDO HETEROGÉNEO



Ricardo Durán
Consultor especialista en gestión de riesgo

El mercado colombiano cuenta con productos de cobertura del riesgo de crédito ofrecidos por una serie de actores altamente diferenciados en términos de sus características y de los productos que conforman su oferta de valor. El espectro se mueve entre las afianzadoras, el Fondo Nacional de Garantías, los fondos regionales de garantías, algunas formas híbridas y las Compañías de Seguros autorizadas legalmente.

A su vez, la demanda de la cobertura de riesgo de crédito corre por cuenta de un grupo de originadores de cartera de todos los colores y tamaños que buscan transferir el riesgo de crédito hacia los agentes oferentes de las coberturas.

Si bien son claras las motivaciones que persiguen los participantes en este mercado, en la práctica es usual encontrar que se confunde la fianza con el seguro de crédito, la diversificación del riesgo con la transferencia del mismo y hasta la solvencia con la liquidez, aspectos todos ellos que nublan el entendimiento

del originador de cartera respecto a la óptima selección del agente de cobertura que satisfaga sus necesidades de aseguramiento.

Frente a esta problemática existe un conjunto de criterios que puede guiar la escogencia del agente de cobertura y que permite además entender sus marcadas diferencias de estructura y operación.

Ente de supervisión: Las compañías de seguros y el Fondo Nacional de Garantías son vigilados por la Superintendencia Financiera de Colombia, en tanto que las afianzadoras, los fondos regionales de garantías y los agentes híbridos son vigilados por la Superintendencia de Sociedades.

Esta no es una diferencia trivial puesto que el arsenal regulatorio aplicado por la Superfinanciera a sus vigilados exige niveles de solvencia, reservas técnicas, regímenes de inversión y sistemas de administración de riesgos inexistentes en la supervisión realizada por la Superintendencia de Sociedades. No en vano en algunos episodios recientes de crisis se ha propuesto ampliar la órbita de supervisión, vigilancia y control de la Superfinanciera hacia otros actores del mercado que hoy están por fuera de ella.

La calificación de riesgo: Al ser esta una opinión experta sobre la capacidad que tiene el agente de cobertura para pagar los siniestros propios de la operación, la calificación provee un criterio adicional de selección que además de ser permanente, informa al mercado sobre el aumento o el descenso en dicha capacidad de atender los siniestros de acuerdo con los movimientos que tengan tanto la calificación como la perspectiva de la misma.

Por lo demás, no es extraño encontrar que las calificadoras de riesgo apliquen criterios de medición de la solvencia de las entidades que se mueven incluso más allá de los mínimos regulatorios exigidos por la Superfinanciera. Su conocimiento experto puede en consecuencia generar análisis más ácidos que los criterios de Basilea y proveer elementos de juicio adicionales.

El reasegurador: La presencia de uno o varios reaseguradores garantiza que el agente oferente de la cobertura realiza una transferencia parcial o total del riesgo asumido y por lo tanto suministra una fuente de respaldo adicional. El reasegurador debe tener una calificación de riesgo y además debe estar inscrito en el registro de reaseguradores de la Superfinanciera. Con la existencia del reaseguro el agente oferente de la cobertura expone directamente el patrimonio de uno o más reaseguradores y así se transfiere y dispersa efectivamente una parte o todo del riesgo asumido.

La existencia del reasegurador opera además en doble vía. Así como el agente oferente de la cobertura expone el patrimonio del reasegurador extranjero, éste a su vez verifica las prácticas de suscripción del agente colombiano generando un control dual y complementario al ejercido por la Superfinanciera.

Integridad de la cobertura: No es una buena práctica el afianzamiento de deudores individuales con cupos o límites de pago con los tenedores institucionales de las obligaciones. La incertidumbre propia de la actividad crediticia y su aleatoriedad intrínseca pueden desbordar dichos límites y prohiar la cultura del no pago en deudores individuales que asumen que sus créditos están cubiertos por las fianzas.

Exposición frente a un ciclo crediticio adverso: No debe escapar al radar del originador de cartera si el agente oferente de la cobertura opera exclusivamente en el nicho del riesgo de crédito o si por el contrario opera otros frentes en donde le sea posible soportar un ciclo crediticio adverso. Así como el oferente de la cobertura busca diversificar el riesgo de crédito asumido, el originador debe examinar si el asegurador tiene todos los huevos en la canasta del riesgo crediticio.

Conocimiento del originador: Es una condición indispensable que el agente oferente de la cobertura conozca y verifique la técnica y los procedimientos del originador en sus procesos rutinarios de colocación de cartera. Si no existe este entendimiento sobre el perfil de riesgo, las modalidades de crédito, la arquitectura de la fábrica de créditos y los scorings, entre otros aspectos, el agente de cobertura difícilmente comprenderá el riesgo asumido y su grado de exposición.

Cartera de clientes: Es obvio que la exposición de riesgo del agente de cobertura depende del perfil de los clientes asegurados, del sector económico en que operan, de la zona geográfica a la que pertenecen y de los nichos de crédito que explotan los originadores de cartera. En este sentido, la diversificación sectorial, geográfica y de nicho debe ser la regla de oro.

Equipo humano y técnico de respaldo: La adquisición de la cobertura también implica la compra del recurso humano que respalda el producto en una actividad altamente especializada. El soporte del back, middle y front office que participan en el negocio de las coberturas son factores de obligatoria evaluación por parte de los originadores de cartera.

Si bien esta enunciación de los factores de evaluación de los aseguradores puede orientar su proceso de selección, más importante aún es que ayuda a entender si el originador de cartera busca un producto de seguro de riesgo de crédito o si más bien opta por un esquema de afianzamiento de distribución del riesgo (mas no de transferencia) donde la solvencia, el respaldo, el soporte y la supervisión tienen un estatus inferior. Entre gustos, no hay disgustos.



FONDO DE GARANTÍAS
CONFÉ

GARANTÍA
de Consumo Confé

**PROTEJA SU CARTERA Y
BRINDE FÁCIL ACCESO AL
CRÉDITO.**

+1.5BILLONES
EN CRÉDITOS GARANTIZADOS

PBX: (2) 6613111 - (1) 646 7449

fg@fgconfe.com

www.fgconfe.com

Al final del día alguien tiene que asumir las pérdidas cuando se materializa el riesgo de crédito

Sin duda, no todo es un camino de rosas en el aseguramiento del riesgo de crédito de las personas y empresarios, ya que alguien debe asumir las pérdidas de cartera de los créditos garantizados que entran en mora. Los resultados de los empresarios del mundo de los seguros de crédito, garantías y coberturas de riesgo están ligados al ciclo, tanto de la actividad económica, como a la evolución del mercado crediticio en general. Las fases de deterioro inician con el incremento del riesgo de la cartera, requiriendo el aumento de provisiones para reservas de siniestros futuros, seguida de una disminución de las colocaciones con aumento de los pagos de garantías.

Aun cuando el segundo semestre del año 2018 se constituyó como el momento de quiebre de la tendencia de deterioro del riesgo de la cartera de crédito en Colombia, y comenzó a verse un mejor comportamiento de los índices de cartera en general y de los créditos garantizados en particular, los empresarios de la industria de coberturas de riesgo, se vieron altamente impactados por el incremento de los pagos de los siniestros, tanto en el año 2017 como en el año 2018, muchos de los cuales, vieron sus resultados finales impactados, incluso algunos como el FNG, con pérdida en el ejercicio. En la medida en que se mantengan las mejores condiciones de la recuperación económica, los resultados de la industria empezarán a moverse nuevamente hacia utilidades positivas tal como se vio en años anteriores.

Como parte de una etapa típica de recuperación, se presentan también las dinámicas propias de la reactivación de los desembolsos y el ajuste necesario de las tarifas con favorecimiento del ingreso de comisiones para el año, aunque por lo general, casi siempre insuficiente para atender los gastos de garantías en épocas de deterioro económico generalizado.

Se espera que los indicadores de resultado reaccionen ante el comportamiento mixto de los componentes del ingreso: los ingresos por comisiones y la reactivación de la

movilización de crédito garantizado que se suma al aumento de las tarifas. Por su parte, para algunas entidades, el desmonte de esquemas de provisión contra-cíclica antes de la convergencia a las NIIF, hacen que los resultados en ciclos ya no cuenten con este mecanismo de contención de la variabilidad de los resultados.

Otro rubro con tendencia favorable es la recuperación de cartera vía reintegro de cartera castigada e intereses, los cuales se obtienen por las vías de gestión directa de cobranza judicial y extrajudicial y por la venta de la cartera a entidades colectoras especializadas. Estas recuperaciones provienen de la cartera que surge por la porción de los créditos siniestrados que fueron pagados a los intermediarios y de los cuales sus deudores resultan ser, en consecuencia, deudores directos de las diferentes entidades originadoras de las garantías y coberturas.

Además del pago mismo del siniestro con gran impacto sobre la industria, los gastos de siniestralidad, aquellos relacionados con el riesgo de garantías revierten especial atención en este modelo de negocio. En este grupo se incluyen las provisiones por deterioro de la cartera de créditos con el reconocimiento por su valor total, de cada cuenta por cobrar creada al momento del siniestro y que se convierte en cartera para su recuperación o posterior venta; también hacen parte las partidas de pagos de siniestros sin recuperación que, contrario a los anteriores, corresponden a pagos de garantías que por su bajo monto (microcréditos o créditos con saldos menores) no ameritan una gestión judicial de recuperación. Adicionalmente, se registra en los gastos de siniestralidad el valor de las reservas de siniestralidad, que se constituyen para atender futuros siniestros de las garantías y cuyo monto varía mensualmente de acuerdo con el comportamiento del riesgo y con la mayor o menor dinámica del saldo de las garantías. Por si fuera poco, otro gasto asociado a la siniestralidad de las garantías es la provisión para reservas de siniestralidad futuras o estimadas.

Sin duda esta es una actividad que requiere de mayor destreza, conocimiento y análisis, para convertir el riesgo en oportunidad y las pérdidas propias en crecimiento y sostenibilidad para otros.

SEGURO DE CRÉDITO: LA PROTECCIÓN DEL PATRIMONIO DEL EMPRESARIO

Entre otros beneficios, este seguro abre las puertas a la financiación, de modo que los bancos califican mejor a aquellas empresas que cuentan con esta cobertura.



Alba Clemencia García
Directora de las Cámaras Técnicas de Responsabilidad Civil y Cumplimiento de Fasecolda

¿Qué pasaría si uno de sus clientes, una compañía con más de 30 años en el mercado y con quien tiene negocios de más de 1.500 millones de pesos, dejara de cumplir sus compromisos de pago?

Aunque parezca poco probable, casos como este suceden con regularidad: compañías pueden llegar a deber a su proveedor carteras considerablemente altas o alargar plazos de pago manifestando temas coyunturales. Estas situaciones de impago, mora prolongada o insolvencia, al no estar cubiertas, pueden poner en riesgo el patrimonio o la continuidad del negocio del empresario.

Teniendo en cuenta que en la mayoría de las transacciones comerciales el proveedor otorga alguna forma de crédito al comprador, el seguro de crédito es una herramienta capaz de indemnizar al empresario en la venta de bienes y servicios, por el no pago de los créditos otorgados a sus clientes. Mediante este seguro se protegen transacciones locales (seguro de crédito interno) e internacionales (seguro de crédito a la exportación); incluso, se puede cubrir la totalidad o una porción de la cartera de las empresas.

El no pago de los créditos, otorgados por el empresario al cliente, ocurre principalmente por las siguientes razones: la falta de conocimiento al interior de la compañía al momento de analizar la capacidad de pago de sus clientes cuando se concede un crédito comercial; el deterioro de la situación financiera del cliente; y la quiebra o insolvencia del mismo.

En un ejemplo: si una industria textil (que transforma la materia prima en telares) adquiere el seguro de crédito, está protegiendo las transacciones que se lleven a cabo con su cliente: un taller de alta costura. Así, si el taller dejara de cumplir sus compromisos de pago, la industria de textiles estaría cubierta y no pondrá en riesgo su patrimonio.

Más y más beneficios

El seguro de crédito abre las puertas a la financiación, de modo que los bancos califican mejor a aquellas empresas que cuentan con esta cobertura; en ese sentido, es un mecanismo que viabiliza las ventas a crédito, se hacen posibles las transacciones nacionales e internacionales que de no estar aseguradas implicarían grandes riesgos.

Las aseguradoras son expertas en el análisis de este riesgo y brindan asesoría a sus asegurados incluso antes de que ocurra un siniestro, ya que realizan acciones de monitoreo y suministran información sobre las condiciones financieras de los clientes del empresario, convirtiéndose en aliados naturales del empresario en la gestión de sus riesgos de cartera.

Este instrumento ampara las transacciones locales (seguro de crédito interno) y las internacionales (seguro de crédito a la exportación): una vez definido el periodo de cobertura del seguro, se ampararán los impagos de deudas que estén aseguradas y que se produzcan como consecuencia de la venta de bienes o prestación de servicios que sean facturados en el periodo de vigencia de la póliza.

Para tener en cuenta

- El tomador del seguro es la empresa comercializadora de bienes o servicios que otorgó el crédito a un comprador.
- El seguro se hace efectivo cuando se produce una situación de impago o insolvencia, de acuerdo con lo definido en las condiciones generales de cada póliza.
- Quien adquiera el seguro debe tener en cuenta que durante la vigencia del mismo tiene la obligación de comunicar a la aseguradora cualquier situación que pueda poner en riesgo la capacidad de pago de los clientes a quienes les ha otorgado créditos cubiertos por el seguro.
- Cada entidad aseguradora fijará en las condiciones generales de la póliza las situaciones que están excluidas de la cobertura del seguro de crédito.
- El seguro de crédito puede ser comercializado por las entidades aseguradoras vigiladas por la Superintendencia Financiera que tengan autorizado el ramo de crédito, las cuales se pueden consultar en la web www.superfinanciera.gov.co, o en www.fasecolda.com

SEGURO DE CRÉDITO EN COLOMBIA

Primas emitidas	\$24.029 millones de pesos
Crecimiento con respecto al año anterior	17%
Participación en el total de las primas de los seguros de daños	0.8%
Las compañías respondieron a sus asegurados por:	6.141 millones de pesos

TRES coberturas de riesgo que demandan atención en el 2019

1. Ley de Vivienda Segura

El pasado mes de febrero, mediante expedición del decreto 282 de 2019 que expidió el gobierno nacional, quedó reglamentado en el país, la Ley de vivienda segura, donde se establecen las garantías que protegen a los compradores.

Para Fasecolda, la existencia de este seguro fortalece a la industria constructora en el país, porque contribuye con la gestión de los riesgos asociados a la actividad y minimiza la ocurrencia de fallas en la etapa de diseño y construcción, todo ello en beneficio del consumidor de vivienda. Por su parte, el seguro beneficia a los constructores porque contarán con un mecanismo que les permitirá proteger su patrimonio, y contar con un respaldo económico en el evento que resulten responsables por la ocurrencia de un evento catastrófico atribuido a fallas en el diseño o construcción. La calidad de cartera de crédito hipotecario también será una de las principales beneficiadas, teniendo en cuenta que lo primero que hacen los compradores afectados es dejar de pagar su hipoteca.

“Estas garantías cubren al consumidor por la ruina o amenaza de ruina de la edificación cuando se presenten vicios del suelo, vicios en la construcción y en los materiales. Dentro de las garantías establecidas se encuentra el seguro que tiene como objetivo garantizar que las firmas que ejecutan proyectos residenciales cuenten con respaldo financiero para responderle a los propietarios, en caso de que presenten evento como los de las urbanizaciones

Space, Asensi y Continental Towers de la capital antioqueña” precisa Fasecolda.

Se suman como mecanismo de protección la garantía bancaria y el patrimonio autónomo mediante la constitución de fiducia en garantía, entre otros.

Explica Fasecolda que la adquisición del seguro por parte de los constructores será obligatoria a partir del 21 de febrero del 2021, sin embargo, la norma permite que los constructores adquieran de manera voluntaria esta protección desde la fecha. El seguro operará durante 10 años una vez el constructor entregue la obra y toda persona que ejerza la propiedad del bien durante este lapso, estará protegida.

En la escritura pública de transferencia de la propiedad de la vivienda, se deberá señalar la información de la garantía adquirida por el constructor. El costo del seguro dependerá de cada proyecto y cada asegurador establecerá la tarifa de acuerdo con variables como la calidad de los diseños, el tamaño del proyecto, la calidad del constructor, la calidad de los materiales utilizados, entre otros. El costo del seguro no se traduce necesariamente en un aumento del valor de la vivienda, pues existe en el mercado competencia entre los constructores. A ello se suma la masificación de la cobertura, que genera competencia entre las aseguradoras.

En el 2018 se construyeron 172.000 Viviendas nuevas en el país, de las cuales 102.000 correspondieron a vivienda de interés social.

2. El Sistema de Riesgos Laborales protege a los trabajadores del país

El Sistema General de Riesgos Laborales es uno de los mecanismos de cobertura de riesgo de mayor impacto en la sostenibilidad del tejido empresarial colombiano, teniendo en cuenta que ante la ocurrencia de un accidente de trabajo o enfermedad laboral grave, si el empleador no está debidamente protegido, las implicaciones jurídicas y los costos asociados lo podrían llevar a la ruina.

Lo anterior revierte especial gravedad ante la realidad de nuestro país que continúa registrando lamentables resultados en informalidad laboral (cerca al 55%) y en elevado desempleo (promediando casi el 10%). Al respecto ANIF, prende una alarma adicional con respecto al grupo que se registra como asalariado: “solo un 45% de la Población Económicamente Activa (PEA) cotizó al menos dos veces durante el último año y solo el 20% lo hace a lo largo de todo el año”.

Según datos de Fasecolda, en el 2018 de cada 100 trabajadores afiliados, 6.2 sufrieron un accidente de trabajo. Por su parte, el año pasado se registraron 10.450 enfermedades laborales calificadas y se presentaron 573 muertes de origen laboral. Durante el año se accidentaron 645.119 personas.

El Sistema General de Riesgos Laborales, orientado al aseguramiento y atención de los empleados, ante la posible ocurrencia de accidentes de trabajo o una enfermedad laboral, cuenta con 10.4 millones de trabajadores afiliados según cifra de cierre de 2018, pertenecientes a 806 mil organizaciones, que están comprometidas con la protección de sus empleados.

Las acciones de las Administradoras de Riesgos Laborales, ARL, frente a la prevención de accidentes y enfermedades laborales se ha visto reflejada en la disminución de los mismos gracias a la inversión de \$700.000 millones (2018) en estos programas. Por su parte, también han contribuido con el país al ahorrarle gastos en salud al gobierno nacional por atenciones médicas (\$150 mil millones), en incapacidades temporales al mantener la capacidad adquisitiva de los trabajadores, ya que el sistema cubre el 100% del salario (\$197.000 millones) y en mayor productividad para los empleadores (\$365.000 millones), para un total de 712 mil millones anuales.

Según datos de Fasecolda y gracias a esta gestión de riesgo con modelos de actuación preventivos, se han evitado: 983 muertes menos en los últimos 5 años; 236 mil accidentes menos en los últimos 5 años; se ha presentado una reducción de 4.8 p.p. en la probabilidad de que un empleado se incapacite en el último mes, la cual 2.4 p.p. mayor para los que no están afiliados al SGRL y se ha disminuido en 1.8 días el periodo de incapacidad.

Nivel de accidentalidad

Resalta Fasecolda la importancia que empleadores y contratantes acaten el cumplimiento de la norma, y tengan políticas y acciones que promuevan entornos saludables que ayuden a sus trabajadores a estar libres de lesiones y enfermedades. Por su parte, los trabajadores deben realizar acciones de autocuidado y cambio de hábitos saludables y seguros en su trabajo.

Al comparar los últimos 8 años (2010-2018) la tasa de accidentes de trabajo por cada 100 trabajadores ha disminuido 6%. Durante el 2018 se presentaron 645.119, cuando en el 2010 se reportaban 692.181: 47.062 menos accidentes.

Los sectores económicos con mayor tasa de accidente de trabajo en 2018 (por cada 100 trabajadores expuestos) fueron minas (12.9), agricultura (12.4) y construcción (8.7). Por otro lado, los que reportaron una menor tasa de accidentalidad fueron educación (2.5), sector financiero (2) y el servicio doméstico (1.9).

Frente a los departamentos con más accidentes laborales (tasa por cada 100 trabajadores afiliados) estos son Magdalena (10.5), Cundinamarca (8.7) y Caldas (8.2).

Enfermedad laboral

10.450 enfermedades calificadas se registraron durante el 2018: 3.247 menos que en el 2010, cuando se presentaron 13.697. La tasa de enfermedad laboral (uno por cada 100 mil trabajadores) disminuyó 24% en los últimos ocho años. Los sectores con la mayor tasa de enfermedad laboral fueron minas (317.6), industria manufacturera (272.8) y agricultura (243.7).

Denota Fasecolda, que de acuerdo con la circular 035 del Ministerio de Trabajo, las enfermedades laborales más comunes son las siguientes:

1. Síndrome del túnel carpiano
2. Síndrome de manguito rotatorio
3. Epicondilitis lateral
4. Epicondilitis media
5. Trastorno de disco lumbar y otros, con radiculopatía
6. Otros trastornos especificados de los discos intervertebrales
7. Otras sinovitis y tenosinovitis
8. Lumbago no especificado
9. Tenosinovitis de estiloides radial [de quervain]
10. Traumatismo, no especificado

Mortalidad

Las cifras de muerte relacionadas con el trabajo también han disminuido los últimos ocho años (2010-2018). Mientras que durante el 2010 se reportó una tasa del 10.1 (por cada 100 mil trabajadores) para el 2018 esta se ubicó en 5.5, mostrando una reducción del 46%. De esta manera, el año pasado se presentaron 573 muertes calificadas de origen laboral.

Los sectores económicos con la mayor tasa de muerte durante el 2018 fueron minas (72.6), transporte (12.1) y eléctrico (11.7).

3. Piso Mínimo de Seguridad Social aprobado en el Plan Nacional de Desarrollo

Recientemente, el Congreso de la República aprobó dentro del Plan Nacional de Desarrollo el artículo relacionado con el Piso Mínimo de Seguridad Social (Art. 197) el cual establece un piso de protección para las personas que tengan relación contractual o laboral o por prestación de servicios, por tiempo parcial y cuyos ingresos son inferiores a un salario mínimo.

Este estará integrado por:

- El Régimen Subsidiado del Sistema General de Seguridad en Salud
- El Servicio Social Complementario de Beneficios

Económicos Periódicos - BEPS como mecanismo de protección en la vejez

- El Seguro Inclusivo que amparará al trabajador de los riesgos derivados de la actividad laboral y de las enfermedades cubiertas por BEPS

Explica Fasecolda que la cotización o el aporte al programa de los Beneficios Económico Periódicos BEPS deberá ser asumido enteramente por el empleador o el contratante y corresponderá al 15% del ingreso mensual del trabajador o contratista. De este monto se destinará el 1% para financiar el Fondo de Riesgos Laborales, con el fin de atender el pago de la prima del Seguro Inclusivo.

Preocupaciones de ANIF

Para la Asociación de Instituciones Financieras ANIF, este modelo aprobado, lejos está de contribuir en soluciones a la grave problemática que vive el país y por el contrario la profundizaría: "Además del grave deterioro del desempleo en +1.1 puntos porcentuales (pps) hacia el 11.4% en lo corrido de 2019 (enero-abril), preocupa ahora el agravamiento del problema de formalidad laboral y calidad de las contribuciones al PILA por cuenta de los riesgos inminentes que encierra la reglamentación que se haría del manejo de los BEPs aprobado en el PND (Art. 197 de la Ley 1955 de 2019). Este riesgo consiste en que trabajadores que devenguen por debajo de 1 SML podrían

entrar a cotizar un 15% del sueldo (14 pps para BEPs y 1 pp para ARL) y de esta manera entrar al mundo formal aduciendo que cumplen con el piso mínimo de protección social. Sin embargo, de extender esta idea (originaria del sector rural) al sector urbano, pronto estaríamos drenando los ingresos públicos de Colpensiones-AFPs y del sistema de salud en su totalidad, agravando también la difícil situación fiscal. Claramente la UGPP no estaría en condiciones de controlar contrataciones temporales-urbanas, contribuyendo por debajo de 1 SML, las cuales vendrían a sustituir las cotizaciones que en cerca de un 65% hoy se hacen a nivel de 1 SML en el PILA".

Cifras de Interés Mercado laboral

- Población total: 43.1 millones
- En edad de trabajar: 38.9 millones
- Población Económicamente Activa: 25 millones
- Dependientes: 12.8 millones
- Independientes: 9.6 millones
- Población ocupada 22.027 millones
- Población desocupada 2.717
- Población inactiva a 14. 467 millones
- Para el mes de abril de 2019, la tasa de desempleo fue 10,3%, presentando un aumento de 0,8 puntos porcentuales respecto al mismo mes de 2018 (9,5%).
- La tasa de ocupación fue 55,8%, presentando una disminución de 2,7 puntos porcentuales en comparación con abril de 2018 (58,5%).
- Del total de la población ocupada, el 47,7% se registró como ocupada informal para el mes de abril.



Unidad de formación especializada en la gestión estratégica del riesgo de crédito y la cobranza



Conocimiento experto para avanzar al siguiente nivel en el nuevo ecosistema

NUESTROS PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN Y FORMACIÓN

- ✓ **Técnicas de Cobranza y Habilidades de Negociación** (Nivel Básico y Nivel avanzado)
- ✓ **Gestión de cobranza en terreno y tácticas para carteras Microfinancieras**
- ✓ **Desarrollo de Estrategias de alto Impacto, Técnicas y Tácticas**
- ✓ **Estructuración de un modelo de cobro – Arquitectura de Procesos, Estructura, Política y Segmentación**
- ✓ **Liderazgo de Equipos y Cultura del Logro**
- ✓ **Gerenciamiento del Resultado en áreas de recuperación de Cartera**
- ✓ **Mindfulness e Inteligencia Emocional en la Gestión de Equipos**
- ✓ **PNL Programación Neurolingüística en la Cobranza y NeuroEmotion - by Andrés Cadena**
- ✓ **Selección, Seguimiento, Medición y Control de Agencias Externas de Cobranza**
- ✓ **Construcción de Indicadores KPI (key performance indicator) en áreas de Cartera y Cobranza**

TRANSFERIR EL RIESGO DE CRÉDITO AL SECTOR ASEGURADOR



Germán Jiménez M.
Gerente General, TIM Total Insurance Management

El 2019 conlleva al sector solidario financiero, nuevos retos regulatorios que enfrentar, tanto Cooperativas de Ahorro y Crédito como Fondos de Empleados de categoría Plena por su nivel de Supervisión deben adecuarse de manera particular a un esquema de supervisión pasando del modelo tradicional de cumplimiento al modelo de supervisión basado en riesgos. Las necesidades de fortalecimiento de la institución y las actividades directas del desarrollo de competencias necesarias para asumir este nuevo reto regulatorio.

Puntualmente en referencia al riesgo de crédito este nuevo modelo de supervisión, actualmente en proceso de formalización con lleva a la actualización del SARC y la estructuración de un modelo de referencia para el cálculo de la pérdida esperada, hitos sobre los cuales está trabajando la Superintendencia de Economía Solidaria. Bajo estas condiciones es importante que el equipo directivo y los máximos órganos de control de las Cooperativas de Ahorro y Crédito en total unas 180 instituciones aproxima-

damente que enfrentan estos ajustes en el modelo de supervisión inicien con la interiorización de estos conceptos definidos por Basilea II como órgano mundial de direccionamiento de las buenas prácticas para la actividad financiera, validando los efectos que dichas medidas tienen en el campo contable – NIIF 9 / Pérdida Esperada y Circular Básica Contable y Financiera y sus consecuencias sobre el nivel de solvencia, ajuste patrimonial, cálculo de provisiones y gestión de activos improductivos generados por el incumplimiento de pago de los asociados. En aras fundamentalmente de la salvaguarda de los Ahorros y Aportes de su base social.

En tal sentido y bajo el soporte del Sector Asegurador existen modelos de cobertura de riesgos que permiten transferir a este sector la pérdida esperada o una porción de ésta, optimizando los cálculos de probabilidad de incumplimiento y sus potenciales desviaciones estadísticas. Así como definir y gerenciar la unidad de riesgos como órgano interno de definición de políticas que luego deben ser aplicadas por la unidad de crédito como ejecutor y articulador en los procesos de originación, seguimiento y control de la cartera, así como las decisiones que contribuyan al crecimiento de la entidad de manera sana y controlada. Anticipando sus efectos patrimoniales, de rentabilidad y de solvencia para la institución, frente a los ajustes contables, económicos y financieros que debe enfrentar la institución y permitiendo subsanar las consecuencias generadas por los activos improductivos y los requerimientos regulatorios de provisiones, castigos y exigencia de liquidez para controlar dichos efectos en su estructura financiera.

¿Ustedes se preguntarán y porque el sector asegurador, puede incorporar dichos elementos dentro de su esquema de actuación? Las aseguradoras tienen como foco la gestión de transferencias de riesgos por sus efectos patrimoniales ante la materialización de los mismos y en tal sentido el riesgo de crédito es identificable como uno de sus elementos de actuación, fundamentalmente en la protección de los activos de cualquier generador de operaciones activas de

crédito o financiación, contribuyendo a que dichas instituciones puedan optimizar su gestión crediticia con un jugador regulado, vigilado y controlado bajo un modelo de supervisión de condiciones favorables para el mercado. Contribuyendo a la generación de buenas prácticas en la administración del riesgo de crédito, mejor riesgo reputacional y atomización del riesgo intrínseco a su actividad crediticia.

El incumplimiento de algunos asociados afecta de manera directa los resultados de la entidad solidaria y la gestión de sus directivos ante el control de los aportes, ahorros e inversiones recibidas por la Cooperativa e institución. En tal sentido es el cuerpo directivo y los organismos sociales escogidos democráticamente los responsables de la buena gestión gerencial de la institución solidaria y propiamente es mejor generar y presentar resultados positivos y de beneficio directo para toda la base social, que la socialización de pérdidas potenciales. Estas coberturas de riesgos permiten mantener el equilibrio y el control de las pérdidas tolerables dados por el nivel de solvencia y la capacidad de respuesta de la entidad frente a las adversidades financieras que se pueden presentar.

La invitación es a una reflexión general sobre la interiorización de los parámetros que establece el marco regulatorio y las condiciones de mitigación del mismo con alternativas sólidas y comprobadas de un mejor riesgo reputacional a favor de la entidad de financiación, de anticiparse a las pérdidas potenciales como lo establecen las NIIF en el cálculo de la pérdida esperada y los beneficios directos de contar con el soporte de una Aseguradora en el apoyo de la gestión del riesgo de crédito de la actividad financiera.

Customer Experience Company

Rodrigo Fernández de Paredes
CEO XCustomer360
Autor del libro
Construyendo Xperiencias

Software de medición en tiempo real

Acompañamiento estratégico en Customer Experience

Certificación CXDM* in Company

Conferencias en eventos abiertos y corporativos.

in @Xcustomer360

f RodrigoXperience

instagram rodrigo@xcustomer360.com

youtube +51 920 610 811

whatsapp

*Customer Experience Design & Management realizada en 10 países

www.xcustomer360.com

LOS SEGUROS Y EL DESARROLLO AGRARIO

En nuestro contexto, es cada vez más importante encontrar fórmulas de aseguramiento que permitan a nuestros productores agrarios no tener que asumir siniestros



Luis Fernando Cruz Araújo
Consultor Privado
Miembro de la Comisión Nacional
de Crédito Agropecuario

En términos teóricos, toda actividad productiva conlleva de manera inevitable, factores de riesgo que surgen desde su diseño y prefactibilidad, hasta los derivados de la ejecución misma y la obtención de los resultados esperados. Es algo connatural a la economía de mercado y a la iniciativa privada, que presuponen que cualquier productor, emprendedor o empresario tengan la posibilidad de escoger libremente qué tipo de actividad productiva quieren desarrollar, realizando cada uno de ellos las estimaciones y proyecciones unas más, otras menos sofisticadas respecto a los recursos que están dispuestos a destinar, los retornos esperados por la inversión, los costos de financiación y en lo posible, los Riesgos a los que se exponen, procurando mitigarlos para hacer viable el proyecto específico del que se trate.

Ahora bien, en términos de nuestra realidad agropecuaria nacional, es innegable que han existido múltiples factores y variables a lo largo de la his-

toria, que hacen que ese marco teórico no haya tenido una aplicación así de rigurosa. Entre las causas para que la práctica no se parezca a la teoría, se encuentran factores económicos, políticos, sociales, culturales, demográficos y además, el hecho trágico asociado a la violencia que ha sacudido de manera tan prolongada e inmisericorde a los sectores más vulnerables de la ruralidad colombiana.

En los últimos años han venido incrementándose las áreas cultivadas que se encuentran amparadas con algún tipo de aseguramiento, aunque a pesar de ello, los porcentajes no superan en el mejor de los casos, el 5% del total sembrado. Han existido esfuerzos segmentados, particularmente en lo que atañe a agroindustrias como la caña, el banano y las plantaciones forestales comerciales aunque a nivel general siguen siendo preocupantes las cifras y lento el desarrollo requerido, sobre todo teniendo en cuenta que no se requieren grandes innovaciones tecnológicas, ni inversiones exorbitantes.

La naturaleza de un mecanismo de aseguramiento o de una póliza en particular, descansa en una adecuada identificación y medición de los riesgos asociados, de manera tal que pueda calcularse la prima técnica, las reservas, las exclusiones y finalmente, los deducibles como el elemento en el que los tomadores asumen una porción de ese riesgo amparado.

Nadie podría negar que debido a la realidad que afrontamos hoy, existe una falla de mercado que obliga a que los hacedores de política pública deban generar correctivos, incentivos y otra especie de estímulos para evitar que las cuantiosas pérdidas que podrían llegar a presentarse en el momento en que algún siniestro se materialice, deban ser asumidas con recursos públicos.

Además de las pérdidas económicas propiamente dichas, existe también un impacto social en la medida en que las personas afectadas son las más vulnerables, en el mayor de los casos trabajadores rurales con un incipiente grado de madurez empresarial y con altos índices de informalidad en su actividad productiva.

Aunque pueda no ser unánime la posición favorable frente a que el Estado asuma primas de seguros con recursos públicos, resulta siendo justificable en término costo-benéficos, si se compara el valor de ese incentivo con lo que tendría que llegarse a asumir en caso de reclamos, protestas económicas y sociales, en el caso de un siniestro.

Las cifras oficiales del Fondo Agropecuario de Garantías (FAG), administrado por Finagro, dan cuenta que durante el año 2018 se respaldaron créditos por un valor total de \$2.3 billones en beneficio de 242.483 proyectos productivos con garantías por \$ 1,71 billones. En este universo, los pequeños productores representaron el 88% del valor, los medianos el 11% y los grandes el 1.3%. Vale decir que en número de productores beneficiados con ese incentivo, durante el año 2018, los pequeños productores fueron el 98%, los medianos el 2% y los grandes el 0,05%.

En cuanto al presupuesto oficial, este fue de \$34.000 millones, de los cuales como Subsidio a la Prima, fueron \$ 33.130 millones y \$870 millones en el Programa de Fomento. Se explican estos 33.130 millones, así: 3.552 beneficiarios; 94.678 hectáreas; un valor asegurado de \$ 713.678 millones y un incentivo pagado de \$ 33.130 millones. Hay que tener en cuenta que esos 3.552 beneficiarios, son apenas el 0,2% del total de productores agropecuarios.

Dentro del total de hectáreas, el Banano es el 33%, la Caña de azúcar el 27%, los Forestales el 14%, el arroz el 9% y el maíz el 8%. Hay un Otros del 5% (soya, cacao, caucho, plátano, aguacate, algodón)

Si se compara con el 2017, el subsidio a la prima fue de \$ 42.093 millones, con 4.239 beneficiarios, un área asegurada de 151.785 hectáreas, un valor asegurado de \$1 billón.

Dentro de los retos que debemos enfrentar en el corto plazo, está el poder extender no solamente

la cultura de aseguramiento a más hectáreas, más productos y más productores, sino en general la visión empresarial de los productores del campo, para lo cual existen dos variables críticas a gestionar de manera articulada entre sector público y sector privado para hacer realmente productivo y eficiente el uso de la tierra:

- Diferenciar entre “aptitud” que pueda tener determinado territorio para producir alimentos y la “vocación” del mismo entendida ésta como el factor determinante para que se pueda producir de manera eficiente, con riesgos calculados (y mitigados) y sobre todo, con una perspectiva de encadenamiento productivo así como de comercialización. Vender primero para después sembrar. No al revés.
- Conectividad e Inclusión. El proceso de conectar físicamente a nuestras poblaciones rurales con los grandes centros de comercialización, a través de vías terciarias tomará más tiempo del que podemos esperar. Sin demeritar todos los esfuerzos que en esa dirección se puedan continuar, es cada vez más urgente permitir esquemas de conectividad virtual utilizando la ventaja que representan las tecnologías de información y comunicaciones.

Aunque cueste creerlo, en algunos rincones de nuestro territorio, podría pasarse a la cuarta revolución industrial, sin haber pasado por la tercera. El desdén centralista y miopía politiquera con los que se han abordado dramas regionales, deben dar paso a una verdadera visión de país nacional, con las posibilidades que nos da ser una indiscutible potencia agrícola con un talento humano ejemplar y con la tecnología que cada vez más masiva y más alcanzable, transforme la retórica, en riqueza.

DOS GARANTÍAS QUE MERECE CLARIDAD

La garantía Mobiliaria sobre el derecho al pago de depósitos de dinero en cuentas bancarias



Diana Lucia Talero Castro,
Abogada Especialista en Derecho de Sociedades de la Pontificia Universidad Javeriana, Fellow INSOL INTERNATIONAL. Asociada Senior de la firma Urdaneta, Vélez, Pearl y Abdallah Abogados.



Pedro Novoa Serrano,
Abogado de la Pontificia Universidad Javeriana. Especialista en derecho comercial y administración de empresas de las Universidades de los Andes y Rosario. Socio de la firma MS LEGAL.

Un mecanismo de garantía que a pesar de estar incorporado en la normatividad vigente no ha sido plenamente comprendido y por tanto su aplicación se ha visto limitada es éste que se basa en los depósitos realizados en entidades que pueden captar dineros del público. Tal hecho nos motiva buscar su mejor entendimiento a partir de las definiciones generales que a continuación se presentan.

Así, es claro que los fondos acreditados en una cuenta de depósito constituyen un derecho de crédito en favor del titular de la cuenta de depósito en donde la institución depositaria es el deudor del crédito y cuyo valor fluctúa en función de las sumas depositadas.

Este particular derecho de crédito se denomina derecho al pago de depósitos de dinero, y salvo que en el contrato de apertura de cuenta se limite el retiro de los fondos depositados, éstos se deben pagar a su titular cuando éste lo solicite ^{(*)1}.

La Ley 1676 de 2013, previó la posibilidad de otorgar garantías mobiliarias sobre el derecho al pago de depósitos de dinero ^{(*)2} y dispuso que la garantía mobiliaria sobre depósitos en cuentas bancarias se constituya y se haga oponible mediante la adquisición del control por parte del acreedor garantizado ^{(*)3}.

Cuando se constituye una garantía mobiliaria sobre esos fondos, debe ser expresa la limitación o el bloqueo de los fondos depositados en la cuenta, a través de las disposiciones contenidas en el contrato de garantía que afectan los derechos del cuenta-habiente frente al contrato de depósito previamente celebrado y que determinan el “control” que tiene a partir de ese momento la institución depositaria.

Se entiende que hay control respecto del derecho al pago de depósitos en cuentas bancarias, al momento de la constitución de la garantía mobiliaria cuando la institución depositaria es el mismo acreedor garantizado.

(*)1 El depósito de dinero es un depósito irregular, en el cual el depositario adquiere la propiedad de los bienes que recibe y puede disponer libremente de ellos, en cuanto su obligación se reduce a tener que devolver una cantidad equivalente, ver Rodríguez Azuero, Sergio. Contratos Bancarios, Depósitos irregulares de dinero, pág. 286 Colombia, Legis Editores, Segunda reimpresión de la sexta edición 2013.

(*)2 Artículo 6 L. 1676 de 2013.

(*)3 Artículo 34 L. 1676 de 2013



depósito. El acreedor garantizado con prelación que hubiere pactado o tenga el derecho al pago directo, tendrá prelación sobre cualquier otro mecanismo de ejecución ^{(*)5}.

Pero el contrato o acuerdo de control, también puede ser un producto financiero prestado por una institución depositaria distinta del acreedor garantizado, caso en el cual aunque la garantía mobiliaria tenga eficacia entre el titular de la cuenta de depósito y el acreedor garantizado, eso no significa que el acreedor garantizado adquiera automáticamente algún derecho que pueda ejercer contra la entidad depositaria. La naturaleza especial de las operaciones de las entidades depositarias exige que la ley las proteja frente a la posibilidad de verse obligados a realizar el pago de los fondos a una persona distinta del titular de la cuenta, o cumplir cualquier otra obligación (como la de dar información sobre la cuenta) derivada del acuerdo de garantía o trasladar los fondos al acreedor garantizado.

Solo si la entidad depositaria ha aceptado expresamente el acuerdo de garantía o de control, podrá ser obligada a pagar los fondos acreditados en la cuenta al acreedor garantizado. En este caso el acuerdo de control se celebrará entre la institución depositaria, el acreedor garantizado y el deudor garante/cuentahabiente.

En el sistema colombiano, se reguló expresamente la posibilidad de otorgar garantías mobiliarias sobre fondos depositados en cuentas de depósito, referidos a auxilio de cesantías, ahorro en un fondo voluntario de pensiones, participaciones en fondos de inversión colectiva y derechos derivados de contratos de fiducia mercantil. El Decreto 1835 de 2015 compilado en el DUR 1074 del Sector Comercio, Industria y Turismo, previó en los artículos 2.2.2.4.2.27 y 2.2.2.4.2.28 requisitos para la constitución de garantías sobre estos fondos y la responsabilidad referida al retiro de esos fondos por parte del titular en caso de la existencia de la garantía. Para el caso de la constitución de garantías sobre estos fondos, se aplicará lo previsto en el Capítulo II del Título III de la Ley 1676 de 2013 y se prevé la necesidad de un acuerdo de control entre el deudor garante, el acreedor garantizado y la entidad administradora o depositaria de los fondos.

El acuerdo o contrato de control es también, el mecanismo de oponibilidad de la garantía mobiliaria constituida sobre el derecho al pago de fondos acreditados en una cuenta de depósito, sin que se requiera un mecanismo de publicidad adicional, salvo que los fondos acreditados en la cuenta de depósitos sean bienes atribuibles ^{(*)4} de un bien previamente gravado con la garantía cuya oponibilidad se logre a través del Registro de Garantías Mobiliarias administrado por Confecámaras.

Para la constitución de la garantía mobiliaria sobre el derecho al pago de fondos acreditados en la cuenta de depósito, entre el deudor garante/cuentahabiente y el acreedor garantizado/institución depositaria, no se requiere la celebración de un acuerdo adicional al propio contrato de garantía mobiliaria sobre el derecho al pago del depósito de dinero en la institución depositaria.

Así, ante el incumplimiento de la obligación garantizada, el acreedor garantizado hace efectivo su control sobre la cuenta de depósito a efecto de ejecutar la garantía mobiliaria y proceder inmediatamente al pago directo en caso de incumplimiento de la obligación, debitando de forma automática y apropiando en pago los fondos acreditados en la cuenta de

(*)4 Para la definición de bienes atribuibles ver el artículo 8 de la Ley 1676 de 2013.

(*)5 Artículo 2.2.2.4.2.3. Decreto 1835 de 2015 compilado DUR 1074 de 2015 Sector Comercio, Industria y Turismo.

La fianza como garantía alterna y de confianza

A diferencia de la anterior forma de garantía, la fianza es una protección que a pesar de haber sido regulada desde los primeros tiempos de nuestro código civil ha recobrado mucha fuerza al momento de buscar el cubrimiento de obligaciones por parte de los acreedores, no obstante la oposición de algunos sectores a la presencia en el mercado de entidades privadas que prestan el servicio de afianzamiento utilizando recursos propios de sus inversionistas para el efecto.

Es precisamente la subsistencia de esas, cada vez menos, opiniones adversas a la existencia de este tipo centenario de garantía que hemos considerado necesario ahondar un poco en sus características buscando desmitificar algunos temores todavía existentes a su utilización, específicamente al asimilarla erróneamente al contrato de seguro.

En resumen, la fianza es una garantía de carácter civil, accesorio, en virtud de la cual una o más personas naturales o jurídicas con capacidad para obligarse responden, de una obligación ajena, comprometiéndose para con el acreedor a cumplirla en todo o en parte, si el deudor principal no la cumple, pudiéndose constituir no solo a favor del deudor principal, sino de otro fiador (Artículo 2361 del Código Civil).

Como lo mencionamos existe una equivocada tendencia a asimilar la fianza a un contrato de seguro, punto que la propia Superintendencia Financiera de Colombia ha aclarado indicando^(*) "...Ante la aparente similitud entre el seguro contratado con el objeto de garantizar una obligación legal o contractual y la fianza que respalda el cumplimiento de una obligación ajena, podrían llegar a confundirse los elementos esenciales del seguro con los de la fianza. Pese a ello y no obstante la función de garantía que ambas figuras ofrecen, el carácter indemnizatorio del seguro y la accesoriedad y subsidiariedad de la fianza excluyen de antemano su asimilación, razón por la cual los elementos esenciales de esta última no coinciden con los del primero.

Es de la esencia de la fianza la existencia de una obligación principal, motivo por el cual la obligación del fiador, según lo dispone el mismo Código Civil, es accesorio y, por ende, no puede subsistir sin la



existencia de aquella. Tal accesoriedad no se presenta en el seguro puesto que la obligación del asegurador es principal y no accede a otra (...)"

En esa medida, la actividad de las sociedades de afianzamiento, basada en la existencia de un contrato que se encuentra plenamente regulado en la normatividad vigente colombiana de ninguna manera puede considerarse como una actividad aseguradora ilegal, otra cosa es la existencia de normas como aquellas que cubren la contratación estatal que específicamente exigen como garantía de cumplimiento de los contratos la presencia de seguros, cuyos únicos proveedores pueden ser las instituciones sujetas a la Vigilancia de la Superintendencia Financiera de Colombia, pero esto es una excepción puntual que debe ser revisada y considerada en cada caso.

Aclarado lo anterior, sugerimos no perder de vista la posibilidad de garantizar con fianzas los próximos contratos que se desarrollen hacia el futuro en la medida en que sus costos de implementación, así como su facilidad y velocidad de realización pueden resultar bastante favorables en un mundo comercial que cada vez requiere más agilidad en las transacciones, eso sí, teniendo el cuidado de verificar la experiencia y solvencia de quien ofrece el cubrimiento.

(*) Concepto 2006004784-002 del 23 de febrero de 2006 expedido por la Superintendencia Financiera de Colombia

9° Premio Nacional a la Excelencia de la Industria en las interacciones con clientes

1. MEJOR ESTRATEGIA EN CUSTOMER EXPERIENCE

Konecta — ORO — intelsa — PLATA — Interactivo — BRONCE —

3. MEJOR CONTRIBUCIÓN EN RESPONSABILIDAD SOCIAL

Interactivo — ORO — Konecta — PLATA — Comdata — BRONCE —

5. MEJOR OPERACIÓN DE CONTACT CENTER Y CALL CENTER

américas — ORO — emergia — PLATA — Konecta — BRONCE —

7. MEJOR OPERACIÓN INTERNA

DIAGEO — ORO — TELECENTER DIRECTV — PLATA — SYKES — BRONCE —

9. MEJOR GESTIÓN DE CENTRO DE SERVICIOS COMPARTIDOS

DIAGEO — ORO — TELECENTER DIRECTV — PLATA — intelsa — BRONCE —



PREMIO AL TALENTO DEL AÑO

DIANA CATALINA VELÁSQUEZ

DIRECTORA ÁREA BUSINESS ANALYTICS DE: Konecta

FELICITACIONES A LOS GANADORES QUE TRABAJAN POR GENERAR VALOR A SUS CLIENTES

2. MEJOR ADMINISTRACIÓN DEL CAPITAL HUMANO

Konecta — ORO — emtelco — PLATA — TELECENTER DIRECTV — BRONCE —

4. MEJOR CONTRIBUCIÓN TECNOLÓGICA

emtelco — ORO — TELECENTER DIRECTV — PLATA — Konecta — BRONCE —

6. MEJOR OPERACIÓN DE EMPRESA TERCERIZADORA

Konecta — ORO — américas — PLATA — emtelco — BRONCE —

8. MEJOR ESTRATEGIA DE COBRANZA

Konecta — ORO — DIAGEO — PLATA — emtelco — BRONCE —

10. MEJOR GESTIÓN EXPORTADORA

DIAGEO — ORO — Konecta — PLATA — OneLink — BRONCE —



PREMIO AL EJECUTIVO DEL AÑO

CARLOS FERNANDO SÁNCHEZ

GERENTE GENERAL DE: emergia

(1) 742 02 80
WWW.BPRO.ORG

ORGANIZA: **BPr**
Asociación Colombiana de BPO

OBSERVADO POR: **pwc**

CALIDAD DE CARTERA POR PRODUCTO

Fecha de Corte: 30/04/2019

Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia

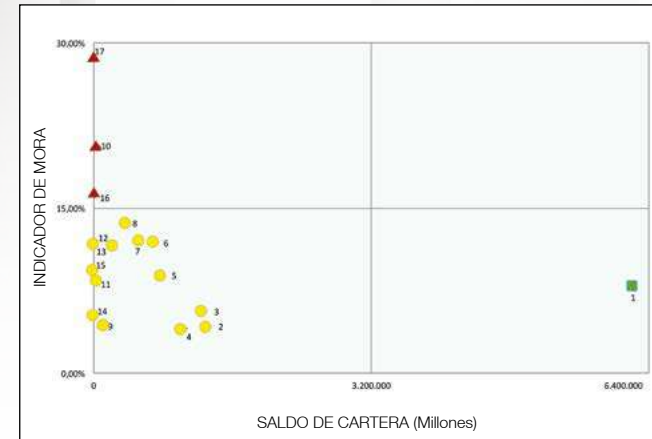
Indicador de mora por temporalidad

TARJETA DE CRÉDITO



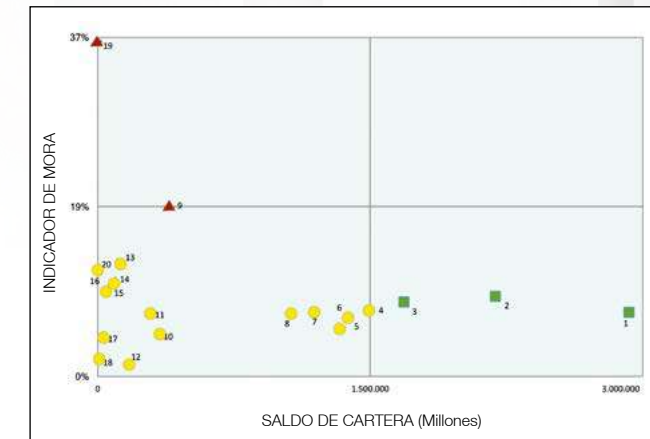
ENTIDAD	Saldo Cartera	Indicador de Mora
1 COLPATRIA	5.501.166	5,21%
2 BANCOLOMBIA	5.166.678	4,98%
3 DAVIVIENDA	4.108.541	4,54%
4 BANCO DE BOGOTA	2.668.632	6,86%
5 CÍA DE FINANCIAMIENTO TUYA	2.626.256	8,41%
6 BBVA COLOMBIA	1.941.705	8,72%
7 BANCO FALABELLA	1.719.907	7,00%
8 BANCO DE OCCIDENTE	1.292.721	4,69%
9 AV VILLAS	1.068.349	4,94%
10 BANCO SERFINANSA	749.524	7,33%
11 ITAU	554.721	5,05%
12 BANCO POPULAR	309.187	8,67%
13 BANCO CAJA SOCIAL	288.453	13,07%
14 BANAGRARIO	237.427	15,10%
15 BANCOOMEVA	194.662	8,57%
16 FINANDINA	91.993	6,55%
17 BANCO PICHINCHA	73.134	11,21%
18 FIN JURISCOOP	60.201	3,54%
19 BANCO GNB SUDAMERIS	59.408	3,31%
20 GIROS Y FINANZAS	28.383	14,92%

MICROCRÉDITO



ENTIDAD	Saldo Cartera	Indicador de Mora
1 BANAGRARIO	6.223.950	7,75%
2 MUNDO MUJER	1.322.286	4,28%
3 BANCAMIA	1.271.951	5,63%
4 BANCO W	1.041.687	4,00%
5 BANCO CAJA SOCIAL	783.513	8,90%
6 BANCOLOMBIA	689.134	11,84%
7 BANCOMPARTIR	523.285	11,83%
8 BANCO DE BOGOTA	374.492	13,73%
9 C.A. CREDIFINANCIERA	92.720	4,37%
10 DAVIVIENDA	43.863	20,53%
11 OPPORTUNITY	39.923	8,46%
12 COOPCENTRAL	12.821	11,96%
13 BANCO POPULAR	5.603	11,62%
14 AV VILLAS	808	5,35%
15 FINANDINA	802	9,52%
16 PROCREDIT	669	16,25%
17 GM FINANCIAL COLOMBIA	193	28,65%
18 BBVA COLOMBIA	2	100,00%

VEHÍCULO



ENTIDAD	Saldo Cartera	Indicador de Mora
1 BANCOLOMBIA	2.929.455	6,79%
2 DAVIVIENDA	2.192.197	8,63%
3 BANCO DE OCCIDENTE	1.691.973	8,12%
4 BBVA COLOMBIA	1.493.019	7,29%
5 FINANDINA	1.378.830	6,19%
6 GM FINANCIAL COLOMBIA	1.372.841	6,72%
7 RCI COLOMBIA	1.187.388	6,93%
8 BANCO DE BOGOTA	1.057.318	6,95%
9 BANCO PICHINCHA	385.771	18,73%
10 BANCO CAJA SOCIAL	328.058	4,69%
11 COLPATRIA	296.304	6,83%
12 BANCO SANTANDER	171.392	1,54%
13 AV VILLAS	127.028	12,50%
14 GIROS Y FINANZAS	94.642	10,54%
15 ITAU	77.689	9,94%
16 BANCOOMEVA	59.803	9,74%
17 FIN JURISCOOP	37.790	4,23%
18 BANCO W	3.005	1,76%
19 CÍA DE FINANCIAMIENTO TUYA	2.735	36,54%
20 BANCO SERFINANSA	1.977	11,77%

LIBRANZA



ENTIDAD	Saldo Cartera	Indicador de Mora
1 BANCO POPULAR	10.987.479	2,76%
2 BBVA COLOMBIA	8.415.296	3,04%
3 DAVIVIENDA	6.559.914	2,61%
4 BANCO GNB SUDAMERIS	4.655.313	1,77%
5 BANCO DE BOGOTA	3.857.331	2,65%
6 BANCOLOMBIA	3.313.521	2,14%
7 AV VILLAS	2.944.727	0,86%
8 BANCO DE OCCIDENTE	2.122.680	2,06%
9 ITAU	1.591.399	3,47%
10 BANCO CAJA SOCIAL	1.350.527	3,34%
11 BANCO PICHINCHA	1.117.235	3,92%
12 COLPATRIA	887.249	1,86%
13 C.A. CREDIFINANCIERA	606.409	3,39%
14 BANAGRARIO	531.623	3,92%
15 FIN JURISCOOP	470.610	2,46%
16 BANCOOMEVA	272.657	0,40%
17 GIROS Y FINANZAS	157.610	2,12%
18 FINANDINA	112.552	2,85%
19 BANCO W	95.878	3,45%
20 DANN REGIONAL	24.098	0,09%

EXPANSIÓN DEL UNIVERSO: UN MARCO PARA LA INCLUSIÓN FINANCIERA

- Las estrategias de “*Expansión del Universo*” pueden beneficiar a todos -

El uso de nuevas herramientas y tecnologías basadas en datos de tendencia y datos alternativos, junto con usos innovadores de los datos crediticios tradicionales, pueden potencialmente permitir a las entidades financieras identificar cientos de miles de consumidores más que podrían ser sujetos de crédito, sin aumentar necesariamente los niveles de riesgo.

Un elemento importante para lograr una mayor inclusión financiera en Colombia es la confianza de las entidades de crédito para otorgar crédito de manera segura a más consumidores. Esto es a lo que TransUnion llama “Expansión del Universo”, es decir, la posibilidad de aumentar la base de consumidores objetivo de una entidad, sin que esto implique necesariamente asumir riesgo adicional. Un mayor acceso al crédito puede ser un motor clave del crecimiento económico, y si bien la sabiduría convencional ha sido que no se puede lograr un mayor crecimiento sin asumir un mayor riesgo, este simplemente no es el caso.

Por ejemplo, muchas entidades aplican una estrategia de riesgo única en sus decisiones de crédito en todo el país. Pero las economías locales pueden diferir significativamente en Colombia. Dado que los consumidores se comportan de manera diferente en cada una de las regiones, las entidades de crédito pueden ajustar sus estrategias de riesgo y puntos de corte para determinar quién califica para un crédito por región, lo que potencialmente les permitiría llegar a más consumidores manteniendo una tasa de pérdida uniforme a nivel nacional.

Por otro lado, es importante que las entidades utilicen enfoques multidimensionales para evaluar el riesgo del consumidor. Nuevas herramientas y tecnologías de evaluación de crédito, basadas tanto en datos de tendencia como en datos alternativos, brindan a las entidades de crédito nuevas perspectivas sobre el comportamiento del consumidor que no habían tenido antes. Las entidades originadoras de crédito pueden tener un gran éxito al incorporar variables adicionales que no se encuentran en la información crediticia tradicional. Estas nuevas perspectivas les permiten evaluar a cada vez más consumidores que no tienen un historial de crédito tradicional, además de ayudar a encontrar consumidores menos riesgosos entre poblaciones que antes se consideraban de alto riesgo.

Este tipo de expansión en el acceso al crédito a menudo es posible sin aumentar significativamente el riesgo, lo que contribuye a una economía más dinámica y formal. Si bien es imposible dar un número exacto de cuántos colombianos más podrían obtener acceso al crédito, los modelos de TransUnion y su experiencia en otros mercados crediticios en crecimiento en todo el mundo sugieren que podrían ser cientos de miles de consumidores.

Además, para generar una mayor inclusión financiera, especialmente en las áreas rurales, las entidades de crédito deberían aprovechar más los canales digitales, que les permite llegar a los consumidores que no son atendidos por sus redes actuales de sucursales. Según el estudio “Demanda de Inclusión Financiera 2017” elaborado por la Banca de las Oportunidades, el 32,2% de los habitantes de municipios rurales dispersos no tenían en ese momento acceso a servicios financieros tradicionales, lo que vuelve aún más relevante la utilización de canales digitales para lograr incluir financieramente a estas personas.



Virginia Olivella, Gerente Senior de Investigaciones Económicas de TransUnion Colombia

Sobre TransUnion (NYSE: TRU)

La información es poderosa. En TransUnion, somos conscientes de esto. Nos dedicamos a encontrar formas innovadoras de usar la información para ayudar a tomar mejores decisiones. Ayudamos a descubrir historias únicas, tendencias y hallazgos detrás de cada dato, utilizando información histórica al igual que fuentes alternativas de datos. Esto permite a una variedad de mercados y negocios administrar mejor el riesgo y a los consumidores manejar mejor su crédito, información personal e identidad. Hoy, TransUnion llega a consumidores y negocios en más de 35 países alrededor del mundo en cinco continentes. A través del poder de la información, TransUnion está trabajando en construir economías y familias más fuertes al igual que comunidades más seguras en todo el mundo. A esto le llamamos Información para el Bien. Visita www.transunion.co para aprender más.

En Colombia, según cifras del DANE y MinTIC para 2018, el acceso y utilización de canales digitales han aumentado significativamente en los últimos años, hasta el punto en que hoy un 65% de los colombianos tienen acceso a Internet. Además, según la Superintendencia Financiera de Colombia, las transacciones financieras que utilizan canales digitales también han crecido significativamente en los últimos años. Entre el primer semestre de 2015 y el primer semestre de 2018, la participación de transacciones financieras realizadas por internet aumentó de 43% a 49%, mientras que la participación de las operaciones realizadas a través de sucursales tradicionales disminuyó de 16% a 9%.

En los últimos siete años, el uso de internet en Colombia se ha duplicado. Mientras que la población total aumentó en un 8% entre el primer trimestre de 2011 y el primer trimestre de 2018, el uso de internet aumentó en un 112%. Esto significa que un mayor número de consumidores que históricamente carecían de acceso a transporte y a sucursales bancarias tradicionales, puede ahora buscar y solicitar un crédito desde cualquier ubicación. De esta manera, las entidades que buscan llegar a estos consumidores sin acceso a una sucursal tienen todos los incentivos para construir sus canales de banca digital. La expansión de la oferta de canales que los consumidores pueden usar para llegar a las entidades, en particular, el acceso digital, es un paso importante hacia una mayor inclusión financiera.

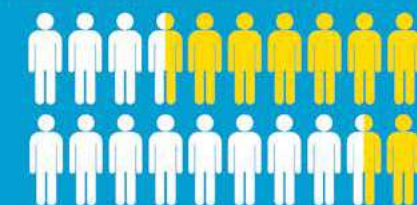
Por último, cabe notar que dado que los apetitos de riesgo y las estrategias de adquisición son específicos para cada entidad de crédito, no todos los enfoques de expansión del universo serán adecuados para todas las entidades. En este sentido, cada entidad debe desarrollar las oportunidades que mejor se ajusten a su apetito de riesgo, su portafolio de productos, el modelo de negocio y los recursos disponibles para la ejecución. El punto importante es tener un enfoque riguroso y coherente para identificar y evaluar las oportunidades de expansión del universo, de modo que se encuentren y desarrollen las mejores. Este es el enfoque que mejor sirve al objetivo de la inclusión financiera.



¡LLEGAR A MÁS CONSUMIDORES SIN AUMENTAR EL RIESGO ES POSIBLE!

Cuando los otorgantes de crédito piensan en la expansión de su base de consumidores, temas como bajar su punto de corte de riesgo y aumentar las tasas de pérdida vienen a la mente. Sin embargo, existen muchas otras formas de expandir su universo de clientes, que a menudo no implican un riesgo adicional.

Expansión del universo es más que tomar un riesgo extra: significa facilitar acceso al crédito - anteriormente no disponible - con el fin de generar inclusión financiera mientras su base de consumidores crece de manera rentable.



Las entidades de crédito pueden lograr la expansión, mientras controlan el riesgo a través de múltiples dimensiones:



Expansión de productos
Profundizar las relaciones con clientes existentes al ofrecer múltiples productos.



Expansión geográfica
Ampliar su “huella” crediticia mientras mantiene niveles de riesgo aceptables.



Expansión de canales
Diversificar el contacto con el cliente a través del marketing omni-canal.



No obstante, la **expansión de riesgo** es algo que también se debe considerar. Esto implica:

- Evaluar puntajes de riesgo más nuevos y/o potencialmente más predictivos.
- Segmentar a los consumidores de manera más efectiva con análisis de matrices duales de puntaje.
- Usar árboles de decisión para identificar predictores que, al superponerse con un puntaje de riesgo, ofrecen un mayor poder predictivo.
- Realizar análisis de inferencia por rechazo, que permiten conocer el desempeño actual o probable de consumidores rechazados.



Las entidades de crédito que han tenido éxito en un mercado encuentran que sus ventajas competitivas en ese mercado pueden trasladarse a otros. (**Expansión de productos**)



Una estrategia de vinculación geográfica uniforme no conduce a un desempeño uniforme; puntos de corte de riesgo específicos por geografía pueden abrir significativamente su universo de consumidores objetivo. (**Expansión geográfica**)



La interacción digital y omni-canal con los consumidores es clave: en los últimos 7 años, el uso de internet y celulares en Colombia ha crecido dramáticamente. Además, los millennials, el segmento más grande, prefieren interactuar de forma digital. (**Expansión de canales**)



El uso de puntajes que incorporan nuevos datos y mejor conocimiento sobre el comportamiento del consumidor (datos de tendencias y alternativos) proporciona una visión diferente del riesgo y la capacidad de pago que no es posible obtener con puntajes que solo usan datos de crédito tradicionales. (**Expansión del riesgo**)

CONCLUSIONES Y ASPECTOS A RESALTAR

• **Un modelo de Inclusión Financiera sugiere que dos elementos son necesarios para que esta sea exitosa:** el primer elemento es el conocimiento por parte del consumidor de las opciones disponibles, este se logra a través de marketing, educación del consumidor y compromiso. El segundo elemento necesario es la confianza por parte de las entidades para extender crédito a más consumidores. Esto conlleva riesgos inherentes si no se maneja correctamente.

• **Hay muchas dimensiones de la expansión del universo. La expansión del riesgo es solo la forma más obvia: Percepción tradicional sobre la Expansión del universo** = Bajar mi punto de corte/limite de riesgo = Tomar riesgo adicional

La forma más simple de expandir su universo es reduciendo su punto de corte de puntaje crediticio mínimo aceptable. Pero 'buying deeper' tiene riesgos; sin una visión analítica, simplemente estamos intercambiando crecimiento por riesgo. ¡Podemos hacerlo mejor!

No siempre tiene que intercambiar crecimiento por riesgo. La inteligencia analítica le permite tener lo mejor de ambos mundos – un crecimiento controlado con riesgo controlado

La nueva dimensión de Expansión del universo es la extensión de crédito no disponible anteriormente: Hay otras opciones más efectivas de expansión de riesgo basadas en puntaje de riesgo para considerar:

- Evaluar puntajes de riesgo más nuevos y/o potencialmente más predictivos
 - Versiones más recientes de puntajes de riesgo genéricos
 - Puntajes basados en información de tendencia de buró
 - Modelos basados en data alternativa y modelos híbridos (basados en data de buró + alternativa)
- Matriz de puntaje dual
 - Puntaje de riesgo vs. puntaje de bancarrota, pero también puntajes basados en datos de tendencia y datos alternativos!
- Criterio de riesgo
 - Usar segmentación (ej., CART, CHAID) para identificar predictores, que al superponer con un puntaje de riesgo ofrecen un mayor poder predictivo

• **Una pregunta obligada antes de realizar cualquier diseño de estrategia de expansión de riesgo es: ¿Cómo puede saber cómo se habrían desempeñado mis aplicaciones de crédito rechazadas o no otorgadas?**

La inferencia por rechazo puede llenar los vacíos en su conocimiento con respecto al rendimiento crediticio de sus solicitantes de crédito, veamos:

• **Método de parcelación:** Si no hay un proxy, puede aplicar modelos a la data de bureau para entender comportamiento probable

• **Método "proxy":** Abrió su solicitante un préstamo similar con otra entidad? ¿Cómo se comportó?

La población reconstruida, "a través de la puerta", proporciona la base para el posterior análisis de riesgos. En otras palabras, ¡mire esto antes de saltar!

• **Los puntajes de crédito mejorados permiten a las entidades de crédito prestar con confianza a más solicitantes.** Por ejemplo, sin puntaje, la eliminación del 80% de los solicitantes malos requeriría una disminución aleatoria del 80% de todos los solicitantes. Con un puntaje, una entidad de crédito podría solo necesitar rechazar el 45% de las aplicaciones para evitar el 80% de los malos. Sin embargo, con un score incluso mejor, una entidad de crédito podría necesitar rechazar solamente el 30% de las aplicaciones para evitar un 80% de malos.

Las matrices de puntajes son otro enfoque excelente para la expansión del riesgo. El uso de un segundo puntaje en una matriz proporciona una mayor resolución en el riesgo presentado por cada consumidor. Los árboles de decisión derivados empíricamente pueden refinar aún más el set de oportunidades para una estrategia de expansión más informada

• **¿Importa la geografía? ¡Absolutamente!**

**La expansión geográfica consiste en ampliar su huella cre-
dicia mientras mantiene niveles de riesgo aceptables.**

Evalúe antes de dar el salto:

- Determine si las estrategias de vinculación existentes se pueden aplicar a nuevos segmentos de la población
- Aproveche la información de desempeño de otras entidades de crédito para evaluar el desempeño que podrían tener con usted estos nuevos segmentos
- Reduzca la incertidumbre de expandir su huella mientras controla el riesgo

¡Tenga cuidado! Una estrategia de vinculación geográfica uniforme puede no significar un desempeño uniforme. Puntos de corte de riesgo específicos por geografía pueden abrir su universo comercial

Las diferentes dimensiones de la expansión del universo requieren diferentes niveles de inversión de capital, inteligencia analítica, plazos de retorno, etc. Si una ruta no parece ventajosa, hay muchas otras para elegir. Hay varias herramientas disponibles que le ayudan a navegar la expansión del universo con éxito.

PRISMA DIRECT, A LA VANGUARDIA CON NUEVOS PRODUCTOS AL MERCADO

» www.prismadirect.net

Prisma Direct, es una empresa de cobranza con 15 años de trayectoria, reconocidos por la cercanía con sus clientes para entender su negocio y sus principales necesidades en la operación. Cuenta con oficina principal en Bogotá, pero también con agencia en Cali, Medellín, Barranquilla y Bucaramanga, con una operación al cierre 2018 expandida alrededor del 50% en su capacidad de instalada, ahora con 400 estaciones, alrededor de 250 en forma permanente, desarrollando diferentes estrategias de cobranza y cambio en toda su plataforma tecnológica

Con el conocimiento y trabajo de diferentes empresas han desarrollado nuevos productos para pymes, por un lado, la cobranza especializada para el sector productivo, que se realiza desde cobranza preventiva hasta cobranza castigada y el monitoreo permanente a los posibles siniestros que tengan las pymes y sus posibles variables; este seguimiento se puede hacer mensual y trimestral.



Omer Muñoz Orejarena
Fundador y gerente general de
Prisma Direct

Omer Muñoz Orejarena, Fundador y Gerente General de Prisma Direct, en entrevista con Ciclo de Riesgo, nos cuenta cuál es el camino que ha venido recorriendo esta compañía, para impulsar con éxito su actividad año a año y generar la confianza hacia sus clientes, que es un factor fundamental para la empresa.

¿Cuáles son esos aspectos diferenciadores de su modelo de negocio, que se constituyen en impulsores de su éxito empresarial?

“Dentro de los factores de éxito de Prisma está el gobierno corporativo, si bien es cierto somos una empresa de familia, se gobierna como una empresa corporativa, todos sus cuadros son externos, se tienen comité de dirección externos cien por ciento y existen unos niveles de decisión y atribución muy claros; la compañía está certificada en ISO-9001, tiene certificación SG-SST, somos una compañía verde y hemos creado conciencia en nuestros funcionarios de lo valioso que es el respeto por ser honorables y transparentes en las cifras que suministramos, por el cuidado que tenemos con respecto a la información y porque fuimos certificados como proveedores seguros por todos nuestros clientes en donde hay bancos, multinacionales, sector comunicaciones y empresas de servicio; hoy le ofrecemos una compañía segura a nuestros clientes.

Adicional a esto trabajamos de la mano haciendo diagnóstico y minería de la información que nos entrega el cliente, hacemos análisis de hot time para determinar cuáles son los mejores tiempos y horarios de contacto del deudor moroso y realizamos todo el acompañamiento de tal forma que cuando se presenten PQRs, también puedan ser solventadas por nuestros clientes.

Una de las principales estrategias que tiene la organización es la estabilidad de su equipo de asesores y de su equipo directivo, la compañía ha formado todo su equipo desde adentro y tenemos hoy personas que tienen en promedio 5 años de antigüedad con el negocio, agentes que han crecido en los diferentes niveles de administración, líderes, supervisores, coordinadores

que vienen de ser agentes y conocen muy bien la compañía por dentro, eso nos da una gran ventaja frente a cualquier operación porque conocemos el negocio internamente”

¿Qué le falta a la cobranza en nuestro país, para alcanzar mayores niveles de efectividad y eficiencia?

“Uno de los principales factores que están afectando el comportamiento de pago de los deudores es la intranquilidad y seguridad política que generan todos los movimientos que están pasando en el país; no deja de crear zozobra en el deudor moroso el no saber qué va a pasar con nuestra situación política y su efecto en el tema económico, el desempleo por supuesto es una variable muy importante para tener en cuenta, afectada por supuesto por el crecimiento de las empresas y la migración venezolana

Algunas empresas del sector han tenido problemas financieros que los han llevado a buscar pasivos y endeudamiento alto, generando inestabilidad en su operación y eventualmente buscando nuevos compradores que entran al negocio sin experiencia, muy importante, es crecer moderadamente y ofrecer a nuestros clientes una estabilidad financiera a toda prueba, esa es una de los grandes factores diferenciadores versus las nuevas empresas de cobro que están surgiendo”.

COBRANDO S.A.S, POTENCIALIZA LOS RESULTADOS DEL SECTOR FINANCIERO Y EL SECTOR REAL

El pasado mes de abril, COBRANDO S.A.S realizó en el Club El Nogal en Bogotá, la celebración de un caminar éxito de 20 años en la actividad empresarial



Marcela González Lozano, Gerente de Innovación y Desarrollo de Negocios



Jimena González Lozano, Gerente de Negocio y Estrategia

Rodeado de múltiples manifestaciones de admiración de sus clientes, colegas de la industria y directivos, fue una oportunidad para seguir consolidando su presencia como empresa especializada en recuperación de cartera a nivel nacional, y especialmente para presentar una visión de negocio fortalecida y especializada en tercerización de procesos para el sector financiero, a lo que se le suma una potente oferta de productos y servicios con amplia capacidad de cobertura, para apoyar de manera diferencial, innovadora y con tecnología de punta, la gestión empresarial del sector real, comercial y servicios, en aspectos críticos de su negocio, como los son la liquidez y el flujo de caja.

Sin duda, la incorporación de un nuevo liderazgo y una nueva visión, por parte de Marcela González Lozano, Gerente de Innovación y Desarrollo de Negocios; y Jimena González Lozano, Gerente de Negocio y Estrategia, se constituye en uno de los momentos más trascendentales para la compañía. Ambas nos cuentan cuáles son esas premisas que vienen marcando ese relevo generacional de manera tan positiva y conveniente:

¿Cuáles son los hitos o principales momentos históricos de la compañía que han marcado y orientado su vida empresarial?

"COBRANDO S.A.S, ha trabajado de la mano de sus colaboradores en brindar una gestión profesional y acorde a las exigencias del mercado y sus clientes, consolido una operación con una infraes-

tructura tecnológica y de procesos que dan garantía de ello y que hoy son Certificados en Gestión de Calidad ISO 9001 y Seguridad de Información ISO 27001. La búsqueda permanente de la innovación ha permitido el crecimiento de la organización y su vigencia como un actor importante en el ecosistema de Crédito y Cartera para diferentes entidades del país. Ahora se fortalece con nuevos servicios que ratifican su compromiso con la economía y el desarrollo empresarial de Colombia brindando apoyo en la gestión tercerizada a empresas de diversos sectores y apoyando su gestión de liquidez generando instrumentos para el mejoramiento de los flujos de caja".

¿Cuáles son esos aspectos diferenciadores de su modelo de negocio, que se constituyen en impulsores de su éxito empresarial?

"COBRANDO S.A.S se reinventa constantemente y por eso hoy, por intermedio de su Unidad de Negocios PROCESOS Y BACKOFFICE, ofrece un portafolio de servicios más amplio para las empresas colombianas, orientado a:



• **Ventas Multicanal:** ponemos a disposición toda la infraestructura de Contact Center para la comercialización de productos y servicios.

• **Fábrica de Crédito:** apoyar el crecimiento de las empresas con una clara visión y manejo del riesgo de sus clientes actuales y futuros.

• **Administración de Cartera:** apoyamos los procesos backoffice para las empresas, permitiendo que estas se dediquen a su objetivo principal.

• **CarteraOk:** Primera plataforma en línea para el cobro de facturas para las empresas en Colombia, que les da la oportunidad de contar con toda la experiencia en la gestión de recuperación de cartera de forma ágil, oportuna y especializada".

¿Qué tipo de herramientas, estrategias, nuevos productos y mejores prácticas, ha incorporado la entidad como factor diferenciación y ventaja competitiva?

"COBRANDO S.A.S se ha caracterizado por su capacidad tecnológica, la que se constituye en pilar de su liderazgo, por lo tanto hoy no podemos estar por fuera de la Omnicanalidad, IA (Inteligencia Artificial), BI (Modelos Análisis de Información), Chatbot y asesores virtuales, que se construyen, a la medida y de la mano de nuestros clientes, permitiendo que estemos alineados a sus políticas y objetivos, y que podamos brindar un sinfín de oportunidades en la construcción y fortalecimiento permanente de modelos de cobranza, gestión comercial y de procesos, que generen eficiencias y facilidades al cliente final, en una oportuna atención y entendimiento de su situación, para brindar la mejor solución en cada área de negocio".

De esta manera COBRANDO S.A.S ratifica su compromiso con seguir afrontando el presente y pensando en el futuro de un país lleno de oportunidades y construyendo las bases del tejido social y empresarial colombiano.



AGOSTO 2019

No corra el RIESGO de perderselo

Organiza:



12 LUNES



FERIA DIGITAL
ExpoCOBRANZAS
Lunes 12 al Viernes 16

13 MARTES



BOGOTÁ
Hotel Embassy Park Corferias

14 MIÉRCOLES



Gerenciamiento de Alto Impacto para las áreas de Cobranza

MEDELLÍN
Club Unión San Fernando Plaza

15 JUEVES



MEDELLÍN
Club Unión San Fernando Plaza

16 VIERNES



BOGOTÁ
Cafe San Alberto - USAQUEN

Mayor información:

Teléfono: (57)(1) 300 20 17 • Móvil: (57) 315 233 6827 • Mail: info@creditoycobranzas.com

Platinum:



Gold:



NUEVA REGULACIÓN PARA LA COBRANZA EN ESTADOS UNIDOS



El pasado 7 de mayo la Oficina Federal de Protección Financiera del Consumidor (CFPB) de los Estados Unidos, publicó un importante paquete de nuevas restricciones para limitar las prácticas de cobro de deudas vencidas, como último paso, de un proceso que lleva cerca de un año que pretende actualizar la normativa vigente, que no había sido revisada en más de cuatro décadas, teniendo en cuenta que la ley federal macro que regula la gestión de cobranza, conocida como la Ley de Prácticas Justas para el Cobro de Deudas, se aprobó en 1977.

Entre las nuevas reglas, se encuentran restricciones como la de realizar más de siete intentos por semana para comunicarse con un deudor por teléfono. Una vez se logre el contacto, las empresas de cobranza tendrían que esperar una semana antes de volver a llamar.

Pero no todo es a favor del deudor: La nueva normativa estaría otorgando una concesión que las empresas de cobranza vienen pidiendo hace varios años: permitir el uso de correos electrónicos y mensajes de texto para conectar a los deudores morosos, siendo este canal uno de mayor efectividad en la contactabilidad, de uso frecuente y masivo en casi todos los países del mundo; más ahora en un mundo digitalizado. Sin embargo, los mensajes tendrían que incluir un claro y expreso proceso de darse de baja de manera voluntaria.

Jim Mastriani, Presidente electo de Receivables Management Association International – RMAI (anteriormente DBA International), la asociación que representa a más de 550 compañías que respaldan la compra, venta y cobro de cuentas por cobrar en el mercado secundario de Estados Unidos, resaltó las observaciones del Director Kraninger del CFPB, reconociendo la importancia de la industria de cobranza para la salud del ecosistema crediticio: “la necesidad de que las reglas aborden las innovaciones en tecnología y comunicaciones electrónicas y la adop-

ción de formularios y avisos estándar son un claro paso adelante para brindar claridad a la industria que hemos estado buscando”.

La propuesta de cobro de deudas de 538 páginas está siendo publicada en el Registro Federal para un período de comentarios públicos de 90 días, después de lo cual la oficina finalizará las reglas. Por esta razón, el RMAI, ha estado muy activo participando en varios foros y mesas redondas organizadas por el CFPB Debt Collection en Philadelphia y otros Estados.

Preocupaciones del regulador sobre la gestión de cobranza

Las cifras dan cuenta de un poco más de 70 millones de estadounidenses con deudas vencidas sujetas a gestión de cobranza por agentes especializados.

Si bien, las quejas sobre las formas de cobro, tácticas y estrategias agresivas, han llegado por montones a las oficinas de reclamos de las entidades federales, es evidente que el número de quejas es bastante bajo frente a una población expuesta tan alta. Según datos revelados por la oficina del consumidor, se recibieron el año pasado más de 80,000 quejas, lo que significa el 0,1% de la población gestionada.

Lo que más le preocupa al regulador es el hecho de que la mayoría de ellas representan gestiones de cobranza frente a consumidores que afirman que la deuda está prescrita o negaron deber dichos créditos.

Lo anterior deja entrever que el problema entonces no se origina en los despachos o empresas de cobranza en una industria que en su mayoría es tercerizada, si no en los procesos de aplicación y liquidación de pagos de los originadores de crédito.

Prescripción de la acción de cobro

En Estados Unidos, el estatuto de limitación se refiere al tiempo máximo que tiene el acreedor en iniciar la acción legal de cobro, es diferente en cada Estado y para cada tipo de deuda. Por lo general, es entre tres y seis años, pero puede ser tan alto como 10 o 15 años en algunos Estados. El sistema judicial no controla la prescripción. Es responsabilidad del deudor probar que la deuda ha pasado su estatuto de limitación. Esto no significa que no deba, recordemos que la acción natural a cobrar no prescribe, lo que prescribe es el derecho de cobro por la vía coactiva y el derecho a reportar dicho incumplimiento en los Burós de crédito.

Los defensores del consumidor nunca están contentos

Las expectativas de las organizaciones defensoras del consumidor van más allá: “La propuesta de CFPB no hace nada para garantizar que los cobradores de deudas documenten que están tratando de cobrar a la persona adecuada, por el monto correcto”, dijo Suzanne Martindale, abogada senior de Consumer Reports y continuó: “Al ignorar este problema central con nuestro sistema de cobro de deudas roto, el CFPB, está incumpliendo su misión legal de proteger a los consumidores”.

Los defensores de los consumidores también criticaron la propuesta de brindar protección legal a las tácticas de cobranza que consideran excesivas y potencialmente dañinas; debido a que muchos clientes tienen deudas múltiples, aún podrían estar sujetos a decenas de llamadas telefónicas por semana de las empresas de cobranza, junto con mensajes de texto y correos electrónicos. Según ellos, los cambios propuestos no limitan explícitamente la cantidad de mensajes de texto y correos electrónicos que se pueden enviar: “Vemos esto como un paso atrás”, dijo Lauren Saunders, directora asociada del Centro Nacional de Derecho del Consumidor.

Al final del día toda reglamentación tiene sus “ganadores” y sus “perdedores”

Sin duda, las empresas de cobranza son unas convencidas de la importancia de contar con reglas claras para el desarrollo de su gestión, siempre y cuando, no se lleve al mercado a una protección excesiva de los deudores, que terminen protegiendo y exaltando la mala fe de muchos que quieren evadir los compromisos adquiridos y con esto, mermando la moralidad comercial y exaltando la cultura del no pago, en perjuicio de los derechos de ahorradores, inversionistas de capital y puestos de trabajo de millones de personas, negocios, emprendedores, empresas y entidades financieras que de buena fe depositaron en estos deudores la confianza y les entregaron recursos, bienes o servicios en cumplimiento de lo pactado ente las partes.

Es de resaltar que la estabilidad de las entidades crediticias, empresas y demás financiadores e inversionista en activos improductivos, encuentran en la sana y oportuna recuperación de la cartera su principal pilar de estabilidad financiera y sostenibilidad.

Esta condición no solo compete a las entidades financieras, sino también a empresas de todos los tamaños y sectores económicos, que encuentran en la financiación una herramienta eficaz y propia de su actuar empresarial, para potencializar sus ventas y llevar al consumidor productos y servicios que no serían viables para ellos si no existiera la financiación y otros instrumentos derivados del crédito como las coberturas de riesgo, avales, garantías, y fianzas, entre otras.

Al final del día toda reglamentación tiene sus “ganadores” y sus “perdedores”. Desafortunadamente es inevitable que muchos del equipo de los “buenos” terminan quedando en el segundo grupo.

A la par que la regulación lleva a la industria a mayores niveles de exigencia, normativa y estandarización, el mercado en sí mismo se va “depurado”, sacando actores de la industria de la cobranza que mantienen sus malas prácticas, que por fortuna son la minoría. Sin embargo lo grave es que también van desapareciendo aquellas firmas pequeñas, que siendo muy buenas, a veces incluso mejores que los grandes actores, les queda muy costoso cumplir la excesiva regulación y simplemente cierran o son absorbidas por los grandes empresarios de la industria.

Sin duda el mayor perdedor en mercados con una excesiva regulación de la gestión de la cobranza, termina siendo el mismo consumidor quien se ve afectado por la subida de las tasas de interés y la contracción de la oferta de crédito. Si el derecho a la gestión de cobranza de las obligaciones vencidas se ve cohesionado, de inmediato se sube la exposición de riesgo, y por ende sube la tasa de interés y se endurecen los requisitos.

La industria de la Cobranza una de las más reguladas

Según lo explica RMAI, la industria de la cobranza es una de las industrias más reguladas de la nación en lo que respecta a la protección del consumidor.

Por ejemplo, los gestores de cobranza no pueden llamar a los deudores en horarios que se han declarado como inconvenientes, antes de las 8 a.m. o después de las 9 p.m., a menos que el deudor lo acepte específicamente. Si un deudor ha manifestado expresamente que no se le permite recibir las llamadas en el trabajo, entonces el gestor de cobranza no puede llamarlo allí.

Por su parte, algunos Estados, exigen a los gestores de cobranza tener una licencia para ejercer.

Los compradores y cobradores de deudas deben cumplir con la Ley Federal de Prácticas Justas para el Cobro de Deudas (FDCPA), la Ley de Informes de Crédito Justos (FCRA), la Ley de Transacciones de Créditos Justos y Exactos (FACT) de 2003, la Ley Gramm-Leach-Bliley (GLB), la Ley Federal de Protección al Consumidor Telefónico (TCPA), la Ley de Socorro Civil para Miembros del Servicio (SCRA) y el Código de Quiebras de los Estados Unidos, así como muchas otras leyes federales y estatales de protección al consumidor.

La industria también está supervisada por múltiples agencias gubernamentales, entre ellas, la Oficina de Protección Financiera del Consumidor (CFPB), la Comisión Federal de Comercio (FTC), la Comisión Federal de Comunicaciones (FCC), los 50 Fiscales Generales del estado y Leyes de concesión de licencias en 32 estados con una serie de requisitos de unión y registro corporativo en los estados restantes.

EVOLUCIÓN Y CARACTERÍSTICAS DE LOS DEUDORES EN LEY DE INSOLVENCIA

Las dinámicas opuestas del crédito a hogares y empresas ha cambiado la estructura de la cartera en Colombia. Mientras en 2014 la cartera en hogares representada el 37% y la de empresas el 63% del total, en marzo de 2019, estos porcentajes se convierten a 45% para hogares y empresas 55%.

Así las cosas, la cartera en hogares ha ganado 7,2 pp de participación en el saldo total (4,8 pp vivienda y 2,4 pp consumo), ganando por ende también participación en el portafolio de cartera en mora, en la que los procesos de Insolvencia de personas naturales revierten principal preocupación, teniendo en cuenta que si bien los mecanismos de normalización de la CE 026 de 2017 buscan dar viabilidad a afectaciones del deudor, bajo reglas claras y objetivas para las partes, es evidente que muchos deudores hacen mal uso de esta figura para dilatar y evadir el pago, bajo la complicidad de abogados suspicaces que han hecho de la Ley un verdadero negocio.

Según explica Nidia Ruth Reyes Salomón, Delegada para Riesgo de Crédito y Contraparte de la Superfinanciera en el marco del V Congreso Nacional de Insolvencia Económica de Persona Natural no Comerciante, efectuado el pasado mes de mayo en Santa Marta, entre 2016 y abril de 2019, 4.453 deudores se han acogido a la Ley de Insolvencia de Persona Natural, evidenciándose una tendencia creciente en el número de deudores que se acogen a esta Ley.

De los 4.453 deudores que se acogieron, en promedio 30,2% se encuentra en trámite, 29% lograron ajustes en las condiciones de las acreencias y un alto porcentaje de los procesos entró en liquidación patrimonial (16,2%).

Llama la atención la Superfinanciera, sobre el hecho que aunque la Ley está orientada a personas naturales no comerciantes, se identificó un 20% de deudores con crédito comercial. Los deudores con crédito de consumo representan el 54% y el 26% cuentan con crédito de vivienda.

Carga financiera, morosidad y operaciones activas: variables asociadas a mayor sobreendeudamiento

Según datos de la Superfinanciera, el 53% del número de los deudores que se han acogido a la Ley, tenía entre 1 y 3 Operaciones Activas de Crédito (OAC); el 39% entre 4 y 10 OAC y el 9%, más de 10 OAC. El último grupo concentra el 44% del saldo de cartera (\$235.414 millones) observado antes de acogerse a la Ley.

Al respecto de esta cifra, explica Nidia Ruth Reyes Salomón que el número de Operaciones Activas de Crédito (OAC) se determinó para el trimestre inmediatamente anterior a la fecha en que los deudores se acogieron a la Ley, para esto se cruzó la información reportada por las vigiladas por SFC con el formato 341 del trimestre correspondiente.

Para la Delegada de Riesgo de Crédito y Contraparte de la Superfinanciera, se advierte en los deudores en ley de insolvencia ciertas características que pueden resultar una alerta temprana de su alto nivel de endeudamiento, como por ejemplo el hecho de haber incurrido en mora mayor a 60 días, tanto con el sector financiero, como en el sector real, tener simultáneamente más de 4 Operaciones Activas de Crédito y destinar más del 30% de su ingreso al pago de deuda no garantizada y mayor al 50% deuda garantizada.

Altura de mora

Con respecto a la mora observada antes de acogerse a la Ley, aunque la mayor parte de los deudores (66% con el 71% del saldo) registraban moras mayor a 90 días como máxima altura de mora antes de acogerse a la Ley, se identificaron casos, cuya mora máxima era inferior a 90 días antes de acogerse al acuerdo (35% de los deudores – 29% saldo).

Recordemos que las condiciones para acogerse a Ley 1564 de 2012 son: i) tener 2 o más obligaciones en mora > 90 días; ii) con 2 o más acreedores y iii) que estas acreencias representen el > 50% del total de acreencias del individuo.

Alerta en algunos departamentos del país

Valle del Cauca se destaca por tener el mayor número de deudores en insolvencia, sin ser el departamento más representativo en crédito a hogares. Según el Formato 322 Captaciones y Colocaciones por Municipio de la Superfinanciera, el departamento del Valle del Cauca concentra solo el 9.28% de la cartera de los hogares del país, siendo Bogotá la más grande con el 38.8% de la cartera a hogares, seguido por Antioquia (15.2%).

Llama la atención que el mayor número de casos de insolvencia persona natural se concentra en el Valle del Cauca con el 23%, lo que prende las alarmas sobre un eventual mal manejo que se le está dando a esta figura en esa Zona. Le siguen Bogotá con el 18% de los casos, Cundinamarca (17%), Antioquia (8%) y Atlántico (7%), los cuales agrupan el 73% del total.

Las mujeres son más cumplidas con el pago de sus créditos

La mayoría de las solicitudes de negociación de Ley de Insolvencia provienen de deudores hombres (58%), lo que reafirma la percepción que las mujeres manejan mejor sus finanzas.

En el mismo sentido se pronuncia el Reporte de Inclusión Financiera elaborado por la Banca de las oportunidades que resalta que aunque las mujeres adultas acceden menos a los créditos formales que los hombres, tanto en número como en monto, registran indicadores de mora menores: “A diciembre de 2018, el porcentaje de mujeres con productos de crédito en mora de más de 30 días fue del 8,9%, mientras que el de los hombres fue del 10,5%. En general, esta diferencia a favor de las mujeres adultas se mantiene para los distintos rangos de edad, donde la brecha más amplia está en el grupo compuesto por los adultos con edades entre los 51 y 55 años.

Efectividad de la CE 026 de 2017 de redefinición de créditos en mora temprana

Comparando los resultados de la Ley de insolvencia frente a la Circular 026 de 2017 de redefinición de créditos en mora temprana, es evidente que el porcentaje de éxito de los normalizados con la CE 026 es significativamente mayor frente al de los deudores en Insolvencia Persona Natural.

A marzo 2019, 734 mil deudores habían sido normalizados bajo la CE 026 (saldo de cartera de \$18 b) con un porcentaje de éxito de esta cartera del 74%.

Por el contrario, el porcentaje de éxito de la Ley de Insolvencia se estima en 8%, entendido como la cartera que permanece al día luego de la normalización.

Principales retos asociados a la implementación de la Ley 1564 de 2012

Sin duda son grandes los desafíos que enfrenta esta ley ante el urgente llamado de los originadores de crédito sobre la necesidad de revisar esta figura y blindarla de malos usos, además de la gran distorsión que supone resolver situaciones financieras con herramientas jurídicas.

Para la Superfinanciera son varios los aspectos que merecen atención:

- Revisar los modelos de evaluación de los criterios y mecanismos de verificación de la información sobre las acreencias e ingresos y activos considerados en los procesos.
- Generar mecanismos para identificar y controlar el riesgo de fraude
- Definir y controlar los límites frente a los tiempos de resolución.
- Atender posibles vacíos en las reglas de juego.
- Definir un procedimiento claro en caso de deudores que se acogen a la Ley, que solicitaron previamente crédito en calidad de comerciante.
- Estandarizar los costos en que incurre el deudor y los acreedores en el proceso de insolvencia.
- Revisar qué tipo de alternativas se pueden tener en el proceso de liquidación patrimonial cuando el patrimonio es equivalente a cero.

MODELO EUROPEO DE EXCELENCIA EFQM

IMPULSA LA TRANSFORMACIÓN EMPRESARIAL



Gonzalo Arboleda Palacio. Ph.D
Presidente Fundación Colombia Excelente
Partner EFQM.
presidencia@colombiaexcelente.org

rente a los retos que impone la era digital que estamos viviendo y que obliga a la transformación de todas las organizaciones, es necesario la incorporación en la gestión empresarial de **MODELOS DE EXCELENCIA** que permitan alcanzar los objetivos estratégicos; atendiendo satisfactoriamente las necesidades y expectativas de los clientes y a los diferentes grupos de interés.

La Fundación Europea para la Excelencia, por medio del Modelo Europeo de Excelencia EFQM, ha conceptualizado el perfil de una Organización Excelente a partir de la siguiente definición:

Las Organizaciones Excelentes logran y mantienen niveles superiores de rendimiento que satisfacen o exceden las expectativas de todos sus grupos de interés

Esta definición les permite a las organizaciones enfocar todos sus esfuerzos y capacidades en:

1. Lograr niveles superiores de resultados y no rendimientos ordinarios o promedio pues ello crea hábitos que pueden conducir a la mediocridad y por tanto al desgaste organizacional.
2. Lograr satisfacer a los clientes y grupos de interés.

Los Conceptos Fundamentales de la Excelencia son 8, resumidos en 4 pares:

- Par I.** - Añadir valor a los clientes y demás grupos de interés.
- Liderar con visión, inspiración e integridad.
- Par II.** - Crear un futuro sostenible.
- Gestionar con agilidad.
- Par III.** - Desarrollar la capacidad de la organización.
- Alcanzar el éxito mediante el talento de las personas.
- Par IV.** - Aprovechar la creatividad y la innovación.
- Mantener en el tiempo resultados sobresalientes.

MODELO EUROPEO DE EXCELENCIA EFQM



El modelo EFQM se explica mediante la alineación entre el adecuado liderazgo que se ejerce para las personas, la estrategia y las alianzas/recursos. Pero es a través de los PROCESOS como se obtiene los resultados empresariales satisfactorios para las personas, los clientes y la sociedad; considerando el aprendizaje, la creatividad y la innovación como habilitantes fundamentales. Cada uno de estos criterios se evalúa en la organización y le permite determinar el nivel de madurez de la gestión, empleando la matriz REDER.

La matriz REDER es una poderosa herramienta de gestión y una manera estructurada de evaluar y medir el rendimiento de la organización. Para ello, es necesario definir los Resultados que desean alcanzar para lograr

la estrategia. Planificar y desarrollar los Enfoques que conlleven al logro de los resultados. Desplegar o poner en marcha dichos enfoques de manera sistemática.

Evaluar, Revisar, y perfeccionar los enfoques con base en el seguimiento y análisis de los resultados y en los aprendizajes logrados.

ESQUEMA DE LA MATRIZ REDER



La REDER contempla los elementos y atributos que coadyuvan en la realización y puesta en marcha de una evaluación general, como una macro visión de la gestión total de la organización.

Para el caso de Colombia, la Fundación Colombia Excelente, ha venido liderando el entrenamiento, implementación y certificación internacional del modelo EFQM en instituciones de servicio desde hace más de 10 años iniciando en el sector académico. En la actualidad las mejores instituciones de Colombia a nivel educativo están certificadas en el modelo EFQM como es el caso de Gimnasio Colombo Británico, Colegio San Jorge de Inglaterra, Colegio San Mateo Apóstol, Colegio de Inglaterra y Colegio Rochester los cuales gozan del mayor prestigio reputacional por su excelencia en la gestión y calidad.

Un equipo de profesionales experimentados y certificados de La Fundación Colombia Excelente, acompaña de principio a fin, el proceso de evaluación del modelo EFQM el cual contempla las siguientes acciones: 1. La autoevaluación para diagnosticar las áreas fuertes de la organización y las áreas que necesitan mejorar. 2. La evaluación externa para determinar el nivel de madurez en la gestión. 3. Implantar un plan de mejoramiento que tendrá que ejecutarse año tras año para crear una cultura de mejoramiento continuo; el cual le permite acceder al reconocimiento al "Premio Mundial de la Excelencia" otorgado anualmente por la "Fundación Europea para la Excelencia" en Bruselas a las mejores organizaciones que han decidido madurar y optar por el camino de la excelencia.

En el mundo, son muchas las organizaciones de todos los sectores que han adoptado el modelo EFQM como Fiat, KLM, Nestlé, Philips, Olivetti y Renault. En

caso del sector financiero podemos destacar a la Caixa Bank, Banco Santander, Banco Sabadell y Banco BBVA que ya han comprobado los beneficios y eficacia en su aplicación. EFQM puede ser aplicado en bancos, cooperativas, entidades de microfinanza, seguros, fondos de empleados o toda entidad de servicio interesada en alcanzar la excelencia como una estrategia institucional

Siendo el otorgamiento de crédito y la cobranza una de las actividades de mayor crecimiento en Colombia y la más sensible para los clientes, resulta totalmente conveniente que las entidades especializadas adopten el modelo EFQM como un medio que contribuye a mejorar el desempeño operacional, mejorar la satisfacción de los clientes, reducir costos operativos, mejorar los ingresos e incrementar la competitividad; considerando siempre como factor clave de éxito la activa participación de todas las personas que gestionan estos procesos en beneficio de los clientes.

Para mayor información sobre el Modelo Europeo de Excelencia pueden escribir o llamar a:

Carrera 6 No. 115-65 oficina 304 A Zona F,
C.C Hacienda Santa Bárbara - Bogotá, Colombia.
Teléfonos: (571) 7038130 – 7038294
presidencia@colombiaexcelente.org
www.colombiaexcelente.org

PRIMERA FINTECH UNCONFERENCE DE FINNOVATING EN COLOMBIA

La reunión privada para los CEOs más innovadores

Finnovating, la consultora internacional de innovación abierta, reunirá el próximo 9 de julio en Bogotá a los 80 CEOs más innovadores del país en la I FinTech Unconference de Colombia, el encuentro privado que consolida ecosistemas y potencia la colaboración entre los emprendedores, instituciones, reguladores y empresas tradicionales del sector.

Colombia es en uno de los focos de la transformación digital de los servicios financieros en Latinoamérica. Gracias a un marco muy favorable y a una banca tradicional comprometida con los nuevos modelos de servicios financieros, se han desarrollado empresas innovadoras que, acompañadas por una inversión y una colaboración incipientes, explica el crecimiento de la industria Fintech.

El equipo de scouting de Finnovating ha analizado 111 startups operando en el país, tal y como ya hace en España, México, Perú y Chile, para conocer el ecosistema local y poder crear puentes de colaboración entre Latinoamérica y Europa. Las Startups de medios de pago y de micro préstamos son las que tienen más aceptación pero el mapa nos muestra un sector vivo, en crecimiento y con un potencial innegable.

Colombia se consolida como el tercer hub FinTech más importante de Latinoamérica después de México y Brasil. La combinación de un elevado índice de cobertura y una alta conexión generan un enorme potencial para las ofertas de servicios financieros de calidad.

Desde Europa, Finnovating ha detectado un creciente interés por abrir mercado en el país, por lo que, tras México, ha sido el siguiente destino natural en un continente con muchas oportunidades.

Así, como primera acción, tras años trabajando con la Asociación de FinTech colombiana, ha sido celebrar este encuentro privado VIP que reunirá de forma exclusiva a los 80 CEOs de Startups y Scaleups más innovadores de Colombia en un formato premiado en los BAI Awards de Atlanta por innovador y efectivo, estructurado en diferentes charlas entre los participantes sobre los temas que más les interesan, elegidos por ellos mismos al principio de la jornada. Se evitan así las ponencias tradicionales, para dar voz a todos y que puedan compartir experiencias, preocupaciones, oportunidades y tendencias, generando así información de valor de negocio en un ambiente de confianza.

Prevemos que parte de los workshops, a los que también asistirán FinTech internacionales interesadas en el mercado colombiano traídas por Finnovating, giren en torno

la regulación, especialmente a la repercusión que tiene la aprobación del fast-track de licencias para FinTechs del Congreso colombiano del pasado 2 de mayo. Con esta medida se busca flexibilizar la constitución de este tipo de compañías, que requieran la autorización de la Superintendencia Financiera, debido a lo innovador de sus modelos de negocio y al riesgo que pueden entrañar al empezar a operar. Así, de acuerdo con el artículo 171 del Plan Nacional de Desarrollo presentado por la Cámara de Representantes, las FinTechs podrán obtener un certificado temporal para operar durante dos años antes de tener que obtener una licencia plena, con un capital mínimo, condiciones, requisitos y requerimientos prudenciales, sujetos a una reglamentación todavía pendiente.

Otro de los temas será la internacionalización, muy ligada a la financiación, con un foco especial en España como puerta de acceso a Europa tras haber abierto mercados en países como México, Perú o Chile.

Por último, además de la presencia del regulador, en estos encuentros contamos con el inestimable punto de vista de compañías tradicionales, asentadas en el mercado, con músculo financiero y una consolidada cartera de clientes que pueden beneficiarse de la agilidad, transparencia y eficacia que aportan las startups a los procesos y modelos de negocio.



Rodrigo García de la Cruz, CEO y Fundador de Finnovating
y Paula Cárdenas International Business Development.

FINTECH

111 STARTUPS
MARCH 2019
VERSION 1.2

ColombiaMAP

9 de Julio de 2019 FinTech Unconference Bogotá

FinTech Unconference Bogotá 2019

TAX & ACCOUNT SOLUTIONS	PAYMENTS	LENDING	INSURTECH
 	PAYMENTS CARDS PAYMENTS APPS TPV PAYMENTS TOOLS PAYMENTS PLATFORM 	MICRO CREDITS ONLINE CREDIT 	 FINANCIAL PRODUCT DISTRIBUTION SCORING RISK MANAGEMENT CURRENCIES BITCOIN / BLOCKCHAIN PERSONAL FINANCE

REGTECH

Accelerating Open Innovation

INFO: latam@finnovating.com

http://www.finnovating.com/news/mapa-fintech-colombia/

CREDISRUPTION Open Congress

Marzo 19 y 20
2019 - Bogotá

El pasado 19 y 20 de marzo, en el hotel Gran Hyatt de la ciudad de Bogotá, se desarrolló con gran éxito **CREDISRUPTION OPEN CONGRESS**, evento organizado por la revista Ciclo de Riesgo que se destacó por su alto nivel de especialización, gracias a expertos conferencistas nacionales e internacionales como Rodrigo García de la Cruz Presidente de la Asociación Española de Fintech y CEO Finnovating, Rodrigo Fernández CEO de Xcustomer360, autor del libro Construyendo Xperiencias, y José Guido Vice President Credit Risk Management del Scotiabank Canadá, entre otros.

Como dicen por ahí... los mejores eventos son aquellos de los que salimos con más preguntas que respuestas.... eso es verdaderamente inspirar.



Camilo Herrera Presidente de la consultora internacional Raddar CKG en su conferencia Perspectiva económica 2019 y sus impactos en la dinámica del crédito y la calidad de Cartera.



El evento reunió a tomadores de decisión, altos ejecutivos del mundo del crédito, en el sector financiero, comercial, servicios y actividades productivas y los más importantes aliados del sector, proveedores de soluciones y herramientas en la cadena de valor del negocio.



Claudio Galindo CEO & Business Development Latinoamérica BPO de las Américas TekProvider México, José Guido Vice President Credit Risk Management Scotiabank Canadá y Erick Rincón presidente Colombia Fintech.



Daniel Villarroel Fundador de Gorilla Firma, Cofundador de la Fundación Blockchain Colombia y de la Compañía Buda; Mauricio Rojas - CEO Reds@KINGS Company LLC / Florida USA; Julián Abril, Director de innovación y transformación digital - AVAL Digital Labs; Vivian Jones Director Tinámica y Experto en Smart Data; y Henry Zimmerman Digital Bank Latam y CEO Componente Digital Plataforma de Innovación Latam.

CREDISRUPTION OPEN CONGRESS fue una de las actividades desarrolladas dentro de la semana del Crédito Disruptivo que se llevó a cabo en Bogotá entre el 13 y el 22 de marzo; una semana única de inspiración, ideación, actualización y construcción de relaciones de valor, en el ambiente más Trendy de la industria.



Desde ya la industria de la Cobranza se prepara para **Collections Week** - Gerenciamiento de Alto impacto para las áreas de cobranza que se desarrollará entre el 12 y el 16 de agosto, con diferentes actividades especializadas en Medellín y Bogotá.

UN EVENTO ÚNICO



Como una de las actividades de la semana del Crédito Disruptivo, se efectuó en Bogotá, el pasado 21 de marzo en el Hotel Radisson AR Salitre, el **B2B&B2C Finance Day**, el primer Foro sobre la gestión del Ciclo de Financiación, la cartera y la cobranza en el sector comercial, servicios y actividades productivas.



María Victoria Manjarrés, Gerente de Innovación del Grupo Reditos- Red Gana, dueño de Loterías de Colombia, SuperChance y Credintegral, es experta en gestión de fábricas de crédito, BPO y Cobranza. Una visionaria de cómo llevar las empresas al siguiente nivel de competitividad y productividad.



Juan Carlos Riveroll, CEO de Rappi Pay, uno de los mayores expertos en la manera de generar valor a los negocios y establecer experiencias memorables, a través de la cadena de pagos.



Guillermo Lesmes, ex-gerente de crédito y cartera de Sodimac Corona, experto en desarrollo de modelos de crédito para negocios productivos, comercio y servicios. Hoy lidera una exitosa compañía dedicada a reinventar, con tecnología, las áreas de crédito y cartera de importantes empresas del país.



Juan Carlos Aspíaz ex-gerente Financiero de Electricaribe, especializado en planes de choque, manejo de crisis y modelos de financieros y de riesgo para poblaciones masivas populares. Actualmente asesora las más importantes compañías de libranza que quieren entrar a atender la base de la pirámide.



Mauricio Rojas, trabaja con una de las consultoras más importantes de la Florida ayudando a los grandes Retail y empresas B2B en su modelo de integración de la financiación para apalancar las ventas. Fue actor principal en Almacenes Flamingo en el desarrollo de su modelo de crédito. Sin duda uno de los mayores conocedores de gestión de riesgo de crédito en el sector empresarial y el comercio.



En el centro Beatriz Villa, directora de la Revista Ciclo de Riesgo quien actuó como moderadora del panel, en el que participaron Vanessa Luna Africano, gerente para Colombia de Axeson, compañía española con más de 20 años de experiencia en la gestión del riesgo de crédito B2B y Esteban Velasco CEO y Co-fundador de Semplici la Fintech de Crédito que se está llevando todos los premios de disruption e innovación en la financiación de las PYMES.

Luego de este importante evento, la alta gerencia de la industria de la cobranza tiene ya sus agendas reservadas para participar del Master Class Collections Management y su Conversatorio de Líderes de la Cobranza, el 13 y 14 de agosto respectivamente en Medellín, dos de las actividades que se desarrollarán en la semana de la Cobranza organizada por la Revista Ciclo de Riesgo.

MEDELLÍN
2019



Gerenciamiento de
Alto Impacto para las
áreas de Cobranza

Miércoles 14 de agosto / 8:00am a 5:30pm / Club Unión San Fernando Plaza / MEDELLÍN

TALLER DE COBRANZA DE ALTO IMPACTO

En Credisruption Week, también hubo espacio para la cobranza de Alto Impacto, a través del taller especializado que se realizó el 14 y 15 de marzo en el Hotel Embassy Park en Bogotá, organizado por CORE BUSINESS, la Unidad de Capacitación de la Revista Ciclo de Riesgo, en el que se profundizaron técnicas, tácticas y estrategias para llevar a las fuerzas de cobranza a su máximo nivel de efectividad y eficiencia.

La segunda versión del taller se llevará a cabo el 13 de agosto en el mismo lugar, como una de las actividades de Collections Week (mayor información (57)(1)3002017.



COBRANDO S.A.S CELEBRA SUS 20 AÑOS

El pasado 12 de abril en el Club El Nogal de Bogotá, Cobrando SAS celebró sus 20 años de actividad empresarial; sin duda un caminar exitoso marcado por grandes dosis de esfuerzo, compromiso, calidad y resultados, y especialmente gran amor por esta actividad que los ha visto crecer, fortalecerse frente a la adversidad y reinventarse constantemente.

Rodeados de sus clientes, ejecutivos, proveedores, colegas y amigos de esta importante industria, el equipo directivo de Cobrando SAS se

unió a los sentimientos de admiración y agradecimiento por la gran contribución de esta empresa al crecimiento y profesionalización de la industria de la cobranza y al mercado de crédito en Colombia, gracias al empuje y liderazgo de su presidente y fundadora, María Isabel Lozano Cortés, quien hoy, a través de los logros alcanzados por COBRANDO S.A.S, convirtió en realidad su sueño, legado que han asumido con gran visión sus hijas Jimena y Marcela González, para llevar a la compañía al siguiente nivel de crecimiento.



PARA UNA SEMANA ÚNICA.... UN CIERRE ÚNICO: OPEN CREDIT COFFEE

Con gran éxito culminó la semana del Crédito Disruptivo el 22 de marzo, con el Open Credit Coffee, el SET de entrevistas en Vivo de la Revista Ciclo de Riesgo. Se compartieron mejores prácticas, tendencias de industria, y conocimiento especializado con los ex-

ertos invitados, y se desarrollaron las mejores conversaciones de negocios, en la mejor compañía de colegas del mundo del crédito y la cobranza, en el mejor ambiente inspirado por el café más premiado de Colombia, el café San Alberto de Usaquén.



16° CUSTOMER EXPERIENCE SUMMIT DE BPRO

La Asociación de Contact Center y BPO, ahora BPro, realizó la versión número diez y seis, de su congreso anual "Customer Experience Summit", en el Centro de Convenciones el Cubo de Colsubsidio en Bogotá, los días 7, 8 y 9 de mayo; Como siempre el evento se destacó por una nutrida asistencia y una agenda del más alto nivel académico a cargo de reconocidos expertos nacionales e internacionales. Dentro de la clausura del evento, la asociación hizo entrega de los premios a la "Excelencia de la Industria en las Interacciones con Clientes" en sus diez categorías, los que fueron momentos de gran emoción.

Dentro de las empresas ganadoras, se destacó Konecta con cuatro premios oro: mejor estrategia de Customer Experience; mejor administración del capital humano, mejor operación tercerizadora, y mejor estrategia de cobranza. Además de dos premios plata, dos premios bronce, y premio al talento del año para su directora de Business Analytics, Diana Catalina Velásquez.



Por su parte Carlos Alberto Sánchez, gerente general de Emergia, fue merecedor del premio al talento como mejor ejecutivo del año.



FORO NACIONAL DE ASOMICROFINANZAS

El 13 de marzo, en el Club Metropolitano de Bogotá, se dio lugar al 11° Foro de Asomicrofinanzas, en el que hubo importantes intervenciones de grandes ejecutivos de la industria como Ana Fernanda Maiguashca, Codirectora del Banco de la República y Mauricio Reina, periodista económico, quienes

profundizaron sobre el panorama de la economía colombiana y sus grandes retos. María Clara Hoyos, Presidente Ejecutiva de Asomicrofinanzas, enfatizó sobre el importante papel de las microfinanzas en el desarrollo económico. También los microempresarios tuvieron lugar en este foro.



CONGRESO DE ACCESO A SERVICIOS FINANCIEROS Y MEDIOS DE PAGOS DE ASOBANCARIA

El aporte de la banca digital como herramienta clave de acceso a personas que no contaban con productos financieros; la reinención de los canales, medios de pago y productos financieros; y Colombia como tercer ecosistema de innovación financiera en América Latina, fueron los temas de discusión en el congreso de servicios financieros y medios de pagos, realizado por Asobancaria, en Cali, los días 4 y 5 de abril en el Centro de eventos del Pacífico; Entre los conferencistas, participaron expertos de la talla de Souheil Badran, Director de innovación de Northwestern Mutual; Matthew Saal, jefe de servicios financieros digitales del Grupo del Banco mundial; Víctor Muñoz, Consejero presidencial en transformación digital; y Sylvia Constain, Ministra de las TICs.



PRIMER CONGRESO BBVA DE COBRANZA

El banco BBVA realizó el 11 de marzo su primer congreso de cobranza, el que reunió a sus más importantes aliados en la recuperación de cartera. Gerentes de las empresas de cobranza que gestionan la cartera del banco, abogados de todo el país, y expertos de la industria, discutieron tendencias y mejores prácticas que impulsan el éxito de la gestión de la cobranza. Juana Téllez, economista jefe del grupo BBVA; Ulises Canosa, Vicepresidente jurídico de BBVA; Ruth Salcedo, Asesora fiscal y de impuestos; Gloria Ureña, Directora de Colcob y Beatriz Villa Directora de la Revista Ciclo de Riesgo, entre otros, participaron en la agenda académica.



II ANUAL MEETING DE COLOMBIA FINTECH

Con gran éxito, Colombia Fintech llevó a cabo su segunda versión de Annual Meeting, realizada en el hotel Gran Hyatt el pasado dos de abril; Como invitado especial participó el colombiano David Vélez, Ceo y fundador de Nubank, la Fintech Unicornio. Además el evento contó

con importantes intervenciones, entre ellas la de José Andrés Romero, Director General de la DIAN; Andrés Barreto Director de la Superintendencia de Industria y Comercio y Víctor Manuel Muñoz, Alto consejero presidencial para la innovación y transformación social.





DRA. ANA MARÍA VILLA ESCOBAR

MÉDICA – DERMATÓLOGA
MEDELLÍN – COLOMBIA

- REJUVENECIMIENTO FACIAL
- REDUCCIÓN DE GRASA LOCALIZADA (PB SERUM)
- MESOTERAPIA CON ANTIOXIDANTES
- RADIOFRECUENCIA,
- NANOPORE,
- HILOS INDUCTORES DE COLÁGENO E HILOS TENSORES
- TOXINA BOTULÍNICA (BOTOX)
- ÁCIDO HIALURÓNICO
- ACNÉ
- ALOPECIA
- MANCHAS DE PIEL
- MELASMA
- DERMATITIS
- HONGOS EN LAS UÑAS

**MEJORA TU PIEL;
MEJORA TU ASPECTO PERSONAL
E IMPULSA TU CARRERA**



ANA VILLA DERMATOLOGÍA

La imagen hoy es algo definitivo;
por eso puedes mejorar tu aspecto personal, a través de múltiples tratamientos, adecuados para cada tipo de piel y edad



CALLE 7 #39-107 CONSULTORIO 1213
TORRE MÉDICAL
TELÉFONO: (57)(4) 4443572 - (57)3193135783
MEDELLÍN – COLOMBIA



Algunos van al cielo, otros donde quieren.

LEVANTE GRAN LUSO, DESDE \$425.000.000*

Combinando la practicidad y versatilidad de un SUV con el rendimiento y la precisión de un Maserati, Levante cuenta con un potente motor V6 twin-turbo, sistema Q4 inteligente con tracción en las cuatro ruedas y una sofisticada suspensión neumática de cinco posiciones que ofrece la dinámica de manipulación de un carro deportivo, dentro y fuera de la carretera. Mientras tanto, su distintivo estilo italiano, lujoso interior y la nota única del escape confirman el ADN puro de una Maserati Levante.

MASERATI COLOMBIA

Calle 86 No. 11-08 Bogotá - Colombia / 57(1) 3902920 / www.maseraticolombia.com
Email: info@maseraticolombia.com

©2018 Maserati North America, Inc. - Maserati Colombia GPKars SAS. Todos los derechos reservados. Maserati y el logotipo de Trident son marcas registradas de Maserati SpA.
*Foto de referencia, algunos accesorios, diseños y acabados pueden estar disponibles a un precio adicional.





GRUPO MV

COBRAMOS SU CARTERA POR UN DÓLAR

Gestionamos su cartera en etapa de mora temprana, desde el primer día (1) de incumplimiento y hasta el día treinta (30) de mora, por solo **UN DÓLAR**

INCLUYE

Encuestas, obtención y seguimiento de compromisos de pagos, rediferidos, entre otros.

*Tecnología de punta,
personalizada e interactiva*

Garantizamos igualar y mejorar sus índices actuales



ATENDEMOS EN:

- | | | | |
|-------------|-------------|--------------|------------------------|
| » México | » Guatemala | » Honduras | » Paraguay |
| » Salvador | » Panamá | » Costa Rica | » Uruguay |
| » Nicaragua | » Colombia | » Venezuela | » España |
| » Perú | » Brasil | » Argentina | » República Dominicana |
| » Chile | » Ecuador | » Bolivia | |

CONTACTO:

Dirección: Calle 93 No. 11A - 28 / Oficina: 601
Teléfono: (+57 1) 756 0025
Celulares: (+57) 300 313 0151 - (+57) 313 432 7230
Emails: juancorchuelo@mensajesdevoz.co
jorgecorchuelo@mensajesdevoz.co