

CICLO DE RIESGO

COLOMBIA

La revista para expertos del mundo del Crédito y la Cobranza

**MEJORES PRÁCTICAS
EN COBRANZA**
FORO DE EXPERTOS
ALIANZA PACÍFICO

**10 TENDENCIAS
QUE OBLIGAN A
REIMAGINAR EL NEGOCIO**

**CALIDAD DE CARTERA
POR MODALIDAD:**
TARJETA DE CRÉDITO, MICROCRÉDITO,
Vehículo y Libranza

DINÁMICA CREDITICIA

Riesgos, Retos y Desafíos

2017

visión de expertos




Colombia CCL S 20.000

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

ISSN 2027-7792



9 772027 779009

A group of diverse children, including a boy and several girls, are shown in profile, blowing on dandelions in a grassy field. The scene is bright and sunny, with dandelion seeds floating in the air. The children are dressed in casual clothing, and the background is a soft-focus green field.

La información es poderosa

En TransUnion la vemos de forma diferente no solo por lo que representa, sino porque contribuye a que las personas alcancen logros importantes. Eso es lo que llamamos

Información para el Bien.

TransUnion[®] 

CONTENIDO

5 PRIMER PLANO

- Recomendados
- Calidad de cartera
- Un Instante económico - Victoria de Trump en EE.UU. Incrementa incertidumbre global
- Lo Nuevo
- Cápsulas de la Industria
- Tendencias
- La Movida

20 FOCO: DINÁMICA CREDITICIA RIESGOS, RETOS Y DESAFÍOS 2017 VISIÓN DE EXPERTOS



54 VIVIENDO EL CRÉDITO

- Top 20 - Calidad de cartera por producto.
- Situación del crédito en Colombia disminuye la demanda y se incrementan las exigencias.
- Modelo de Scoring predice riesgo de insolvencia en empresas colombianas

59 VIVIENDO LA COBRANZA

- ¿Cómo cobrarle a los millennials?
- Foro de expertos alianza pacífico

68 MARCO JURÍDICO

- Cápsulas Jurídicas

70 MANAGEMENT

- RegTech, El lado B de la innovación
Las nuevas tecnologías aplicadas al cumplimiento regulatorio

74 TECNOLOGÍA Y BI

- Tecnologías que apoyen la construcción de nuevos atributos de valor

76 GOODLIFE GOODWORK

- Cubra su riesgo: Lo mínimo que debe saber antes de arrendar

78 SOCIALES



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
crsthigraf@yahoo.es

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

FocusAction



Estrategias de Cobranza de Alto Impacto

¿Cómo contar con una metodología efectiva y mejores prácticas para desarrollar planes de choche de alto impacto?

¿Cómo puedo ir dando pasos de mejora contundentes sin comprometer un gran presupuesto?

¿Y qué tal si lo que busco es enfocarme inicialmente en una mejora específica?

Las funciones más relevantes y las situaciones más impactantes a resolver en los centros de cobranza, tienen una Solución específica en las herramientas de la familia **FocusAction**.

FocusAction tiene su origen en el estándar EoCOB-ICM: V13, la referencia metodológica más completa y exigente del mundo de la cobranza probada en empresas líderes de varios países. Este estándar contempla todas las variables que un modelo de cobranza debe tomar en cuenta para asegurar una efectividad plena y una operación que garantice los mejores resultados.

ICM una red internacional de consultoría, capacitación y generación de conocimiento especializado en la Cadena de Valor del Crédito y la Cobranza

FocusAction se orienta a resolver aquello que más le impacta en este momento

Johanna Valenzuela Vanegas
Email: johanna.valenzuela@icmcredit.com
Teléfonos: + 57 (316) 537 53 04

www.icmcredit.com





En 2017, la gestión corporativa de riesgo de crédito enfrenta desafíos tan importantes como la financiación de los grandes proyectos de infraestructura vial, el fortalecimiento de la regulación de los conglomerados financieros, la migración a Basilea III, y la implementación de las NIIF 9; estos por solo mencionar algunos, entre un gran abanico de acciones de negocio tan importantes como la incorporación de nuevas tecnologías bajo modelos de innovación para no quedarse atrás ante oleada Fintech. Sin embargo, es claro que el mayor reto en el día a día de las entidades de crédito, serán las decisiones de aprobación de financiación y las acciones de recuperación de cartera, frente a una población que comienza a sentir en su flujo de caja mensual, los efectos de la desaceleración económica, la pérdida de dinámica del empleo y la reforma tributaria.

Es evidente que los nuevos retos del país en materia económica y social demandan modelos de gestión de riesgo de crédito con mayor información y de mayor alineación con las nuevas realidades de los segmentos y focos estratégicos que garanticen los objetivos de calidad y competitividad para continuar con un sano crecimiento, a la par que aseguren prudencia y sostenibilidad. En el marco de esta coyuntura, dedicamos esta edición al intercambio de ideas y opiniones con expertos de diferentes entidades del mundo financiero, del crédito y la cobranza, en cuanto a la adecuada gestión de riesgos en este nuevo año que ya comienza.

En la sección Primer Plano, James McCormack, Managing Director Sovereigns de FitchRatings, manifiesta su preocupación sobre las consecuencias de la presidencia de Donald Trump, específicamente sobre la falta de claridad relacionada con aspectos de políticas futuras en Estados Unidos, las que crean diferentes grados de incertidumbre sobre las calificaciones soberanas.

En la sección de “Lo Nuevo” tenemos como invitado especial a la naciente Asociación de Empresas Fintech de Colombia, que surge en momentos en que esta industria se expande de manera acelerada mediante la combinación de infinidad de novedosos modelos de negocio y tecnologías disruptivas que impactan al mundo financiero a lo largo de toda la cadena de valor y en todos los rincones del planeta; industria que se prepara para enfrentar su mayor desafío: el marco regulatorio, tema que desarrollamos con mayor detalle en la sección “Management” con un interesante artículo de Claudio Fiorillo de Deloitte, quien define la RegTech (nuevas tecnologías aplicadas al cumplimiento regulatorio) como el lado B de la innovación. Sin duda, la revista Ciclo de Riesgo caminará de la mano de la Asociación para apoyar el crecimiento y consolidación de esta gran industria Fintech que encuentra en el riesgo, el crédito y la cobranza, mercados de gran potencial.

No se pierda, en la sección de “Tendencias – Avanzando Hacia”, la selección que hace Ciclo de Riesgo, de las 10 tendencias imprescindibles para incorporar al modelo de negocio que le permitan afrontar un mercado más sofisticado, con proliferación de nuevos competidores que presionan menores costos para los usuarios y por ende la caída de los márgenes.

Y en un año donde sin duda la cobranza será la gran protagonista, rodéese de recomendaciones, y mejores prácticas en el Foro de Expertos de la Alianza Pacífico que desarrollamos en la sección Viviendo la Cobranza.

Esperamos que disfrute estos y otros interesantes temas que desarrollamos en cada una de las secciones, y desde ya reserve su agenda para que nos acompañe en Cartagena los días 16 y 17 de marzo en el Sexto Salón del Crédito y la Cobranza y sus conversatorios, la verdadera cumbre del Ciclo de Riesgo de la Alianza Pacífico, que en esta oportunidad reunirá a los altos ejecutivos del mundo del riesgo, el crédito y la cobranza de la Región.

Esperamos que usted acoja esta revista como suya

Beatriz Alexandra Villa Escobar
Directora



RECOMENDADOS

- » **Qué debemos hacer para que el 2017 sea el año de las PYMES?** Representan más del 95% de las empresas nacionales, generan más del 35% de la producción y más del 65% del empleo en Colombia.
- » **Una brecha para cerrar:** La brecha entre el pensamiento y la acción. Está muy claro que es lo que hay que hacer. Pero a la hora de ejecutar siempre nos quedamos cortos. Por eso las organizaciones no avanzan al ritmo que el mercado y la competitividad lo exige.
- » **Todos los ojos puestos en** cuál será la posición de Donald Trump en torno a los Tratados de Libre Comercio, entre ellos el que rige con Colombia.
- » **Una tecnología para implementar en 2017:** La Telepresencia; optimiza los desplazamientos, disminuye el gasto de los viajes ejecutivos y elimina las distancias.
- » **Una estrategia de la geopolítica para la gestión en tiempos difíciles:** VUCA (volatilidad, incertidumbre, complejidad y ambigüedad por sus siglas en inglés), término acuñado por El Colegio de Guerra del Ejército de Estados Unidos, en 1990, en el marco del fin de la Guerra Fría.
- » **Un término para apropiarse en el nuevo mundo de los negocios:** “Los Prosumers”, término que está reemplazando a “Los Consumidores”. Se refiere a la intervención de las personas en el producto. Ya no tenemos solo consumidores pasivos. Ahora los clientes producen información, opinan, señalan y exigen.
- » **Sin duda un negocio para invertir:** El agro empresarial y la agroindustria en una visión de largo plazo.
- » **Un dato clave para las campañas de ventas:** El 73% de las mujeres toma la mayoría de las decisiones financieras en su hogar según el Estudio de Women’s Index Investigación Global de la Agencia Walter Thompson.
- » **Lo más grave de ser un país emergente está por venir:** Estudios de Mckinsey preveen que en los próximos 4 años se van a destruir en el mundo 7.1 millones de empleos y se van a crear 2.2 millones debido a la digitalización. Adivine ... ¿en qué tipo de países se van a crear y en cuales se van a destruir. ¿Usted trabaja en el mundo emergente o en el mundo desarrollado?
- » **Un riesgo en Colombia que comienza a materializarse: El Riesgo de Gobernabilidad:** El fraccionamiento del apoyo de los partidos políticos al Gobierno; el distanciamiento de líderes presidenciables con el discurso de Santos para no contagiarse de la baja popularidad del Gobierno de cara a las elecciones 2018; la polarización generada por la instrumentación de los acuerdos de paz y el cambio de prioridades y las distracciones y que le están generando el Premio Nobel al Presidente.
- » **No lo digo Yo:** “Nuestra mente crea la realidad”; lo dice el Neurocientífico más reconocido en el momento en el mundo: Joe Dispenza quien nos invita a “romper el hábito de ser el mismo de siempre” para generar profundas transformaciones en nuestra vida como sucede en los milagros. “Debes volverte consciente de tus pensamientos” ... “cultivar emociones positivas”.

COLOMBIA



MÉXICO

PERÚ

CHILE

Que en el año 2017 corras el RIESGO de cumplir tus METAS, superar tus DESAFÍOS y llevar a cabo tus SUEÑOS.

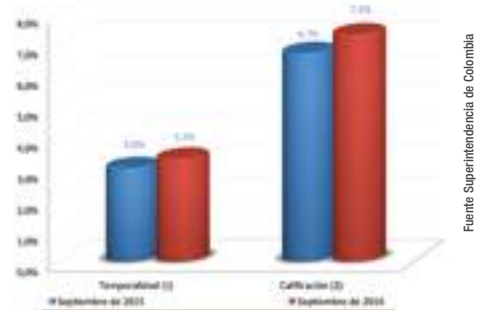
CICLO DE RIESGO desea a sus lectores muchos éxitos en el 2017

CALIDAD DE CARTERA

ESTABLECIMIENTOS DE CRÉDITO "INCLUYE LEASING"

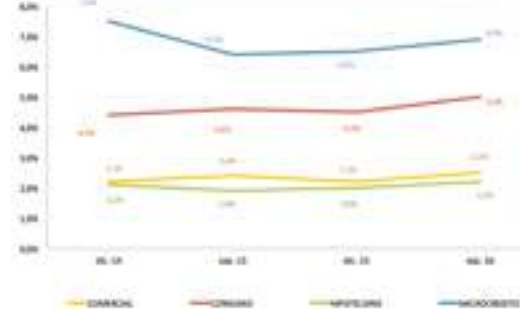
Cifras a Septiembre 30 2016

Indicador de Calidad de Cartera
ESTABLECIMIENTOS DE CRÉDITO - Cifras a Septiembre 2016



Fuente Superintendencia de Colombia

Calidad de Cartera por Modalidad
ESTABLECIMIENTOS DE CRÉDITO - Cifras a Septiembre 2016



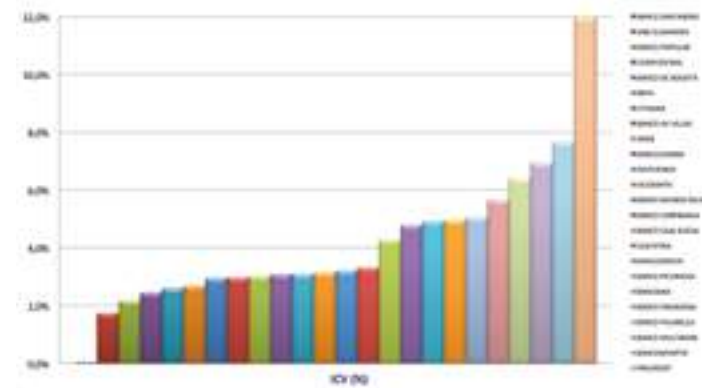
Fuente Superintendencia de Colombia

BANCOS

Indicador de Calidad por Temporalidad

	ICV (%)
BANCO SANTANDER	0,0%
GNB SUDAMERIS	1,7%
BANCO POPULAR	2,2%
COOPCENTRAL	2,4%
BANCO DE BOGOTÁ	2,6%
BBVA	2,7%
CITIBANK	2,9%
BANCO AV VILLAS	3,0%
WVIB	3,0%
BANCOLOMBIA	3,1%
DAVIVIENDA	3,1%
OCCIDENTE	3,1%
BANCO MUNDO MUJER	3,2%
BANCO CORPBANCA	3,3%
BANCO CAJA SOCIAL	4,3%
COLPATRIA	4,8%
BANCOOMEVA	4,9%
BANCO PICHINCHA	4,9%
BANCAMIA	5,1%
BANCO FINANINDA	5,7%
BANCO FALABELLA	6,4%
BANCO MULTIBANK	7,0%
BANCOMPARTIR	7,7%
PROOCREDIT	12,0%

Indicador de Calidad de Cartera
ESTABLECIMIENTOS DE CRÉDITO - Cifras a Septiembre 2016

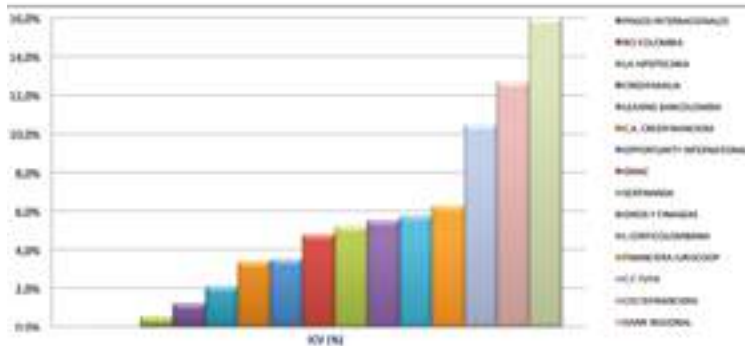


COMPAÑÍAS DE FINANCIAMIENTO

Indicador de Calidad por Temporalidad

	ICV (%)
PAGOS INTERNACIONALES	0,0%
RCI COLOMBIA	0,0%
LA HIPOTECARIA	0,5%
CREDEFAMILIA	1,2%
LEASING BANCOLOMBIA	2,1%
C.A. CREDIFINANCIERA	3,4%
OPPORTUNITY INTERNATIONAL	3,5%
GMAC	4,8%
SERFINANSA	5,2%
GIROS Y FINANZAS	5,5%
L. CORFICOLOMBIANA	5,8%
FINANCIERA JURISCOOP	6,3%
C.F.TUYA	10,5%
COLTEFINANCIERA	12,7%
DANN REGIONAL	16,0%

Indicador de Calidad de Cartera
COMPAÑÍAS DE FINANCIAMIENTO - Cifras a Septiembre 2016

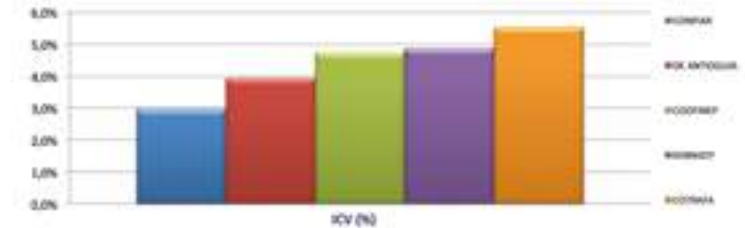


COOPERATIVAS FINANCIERAS

Indicador de Calidad por Temporalidad

	ICV (%)
CONFIAR	3,0%
DE ANTIOQUIA	3,9%
COOFINEP	4,7%
KENNEDY	4,9%
COTRAFA	5,5%

Indicador de Calidad de Cartera
COOPERATIVAS FINANCIERAS - Cifras a Septiembre 2016



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.

VIVE UNA EXPERIENCIA DIFERENTE EN NUESTROS HOTELES

Elegancia, placer y cultura; en un mismo lugar.



UN INSTANTE ECONÓMICO

VICTORIA DE TRUMP EN EE.UU. INCREMENTA INCERTIDUMBRE GLOBAL



James McCormack, Managing Director
Sovereigns FitchRatings
Reporte "Trump's Election Raises Global Uncertainties; Trade, Foreign Policy Switches Could Have a Sizeable Impact"
www.fitchratings.com.

La victoria del candidato republicano Donald Trump en la elección presidencial de noviembre y la falta de claridad relacionada con aspectos de políticas futuras en Estados Unidos crean diferentes grados de incertidumbre sobre las calificaciones soberanas.

En el corto plazo, es improbable que ocurran cambios significativos en las calificaciones soberanas debido a las elecciones. Sin embargo, modificaciones en las políticas de EE.UU. pueden tener implicaciones globales debido a que es el país con la economía más grande a nivel internacional y a su poder preeminente en términos diplomáticos y militares. El grado en que la retórica de la campaña de Trump se traducirá en políticas tardará algún tiempo en dilucidarse. Pero, su énfasis en aumentar el proteccionismo y en una política exterior unilateral resaltan dos vertientes potenciales de impacto.

El plan del presidente electo Trump orientado a renegociar el Tratado de Libre Comercio de América del Norte (TLCAN) impactaría directamente a México y Canadá. Una reorientación hacia una economía más proteccionista en Estados Unidos también podría repercutir significativamente en China y, en países asiáticos que proveen bienes intermedios a China.

Es de esperarse que China tome medidas comerciales en represalia, si el nuevo gobierno de EE.UU. se inclina hacia una política arancelaria

más agresiva hacia China. Estas medidas influirían adversamente en el crecimiento y la inflación en ambos países, y podrían resultar en una depreciación del yuan y en la aversión al riesgo en los mercados financieros se podría extender a otros mercados emergentes. Sin embargo, grupos de interés que representan compañías estadounidenses y legisladores republicanos centralistas resistirían un incremento brusco en el proteccionismo. Además, Fitch cree que es más probable que se recurra a medidas graduales como casos de disputas comerciales.

La retórica de la campaña de Trump con respecto a la política exterior carecía de precisión. Él ha hablado de forma favorable acerca del presidente ruso Vladimir Putin y podría tomar una postura más flexible hacia una ampliación de la esfera de influencia de Rusia. Una reducción potencial de la presencia militar de EE.UU. podría incrementar el gasto en defensa en Europa, Asia y Medio Oriente lo cual añadiría presión en favor de una política fiscal más laxa. Esto también le podría dar una oportunidad a China de expandir su presencia estratégica en su región.

El resultado de la elección estadounidense resalta el crecimiento del populismo anti sistémico, lo que también es evidente en Europa. El fenómeno Trump podría impulsar el apoyo a líderes políticos y partidos europeos fuera del centro-izquierdo y centro-derecho tradicional. En respuesta, partidos políticos tradicionales podrían acelerar políticas fiscales más laxas o retroceder en reformas económicas estructurales.

La reacción en los mercados financieros y de materias primas también podría influir en los soberanos fuera de Estados Unidos. Anticipándose a un estímulo fiscal en EE.UU., los precios de algunas materias primas subieron. Pero, el aumento en el rendimiento de los bonos del tesoro de EE.UU. podría, a su vez, incrementar los costos de financiamiento para otros soberanos, mientras que un dólar estadounidense más fuerte sería negativo para los mercados emergentes con una carga de deuda significativa en moneda extranjera.



CyCP COBRANZAS Y COBRADORES PROFESIONALES

TECNOLOGÍA Y TALENTO HUMANO



ESPECIALISTAS EN ADMINISTRACIÓN Y RECUPERACIÓN DE CARTERA PREVENTIVA Y ADMINISTRATIVA

Cra 7 No. 59-18 Bogotá D.C. - Colombia • Teléfono: (57+1) 605 7010
gerencia@gfcoobranzasjuridicas.com.co
www.cycpcobranzascobradoresprofesionales.com

NUEVO | NEW | NOVO

NUEVO | NEW | NOVO

NACE LA ASOCIACIÓN DE EMPRESAS FINTECH DE COLOMBIA

Fintech es una industria en expansión, que combina una infinidad de novedosos modelos de negocio y tecnologías disruptivas que impactan al mundo financiero. En momentos en que las empresas Fintech colombianas ya consolidan importantes avances y la Unidad de Regulación del Ministerio de Hacienda creó también la Subcomisión Técnica Fintech, el país se alista para llevar a la industria al siguiente nivel.

Con el objetivo común de crear un ecosistema dinámico para el desarrollo de los negocios Fintech en el país, y con un ambicioso propósito a largo plazo de posicionar a Colombia en el mapa mundial de la innovación y la tecnología como uno de los tres principales hubs estratégicos de Fintech en Latinoamérica, nace la Asociación de Empresas Fintech de Colombia.

VAMOS A CREAR EL FUTURO FINANCIERO Y TECNOLÓGICO DE COLOMBIA



Edwin Zacipa, Director de la Asociación y fundador de MiBank

Edwin Zacipa
Director de la Asociación y fundador de MiBank, la startup que está diseñando servicios para que consumidores y bancos se puedan conectar mejor, nos cuenta el origen de esta iniciativa: "Desde hace varios años hemos venido entendiendo el proceso de transformación

digital del mundo bancario, aplaudiendo a aquellos que lo están haciendo bien, cuestionando a aquellos que se están quedando rezagados, y asimismo, observando qué estaba aconteciendo en innovación financiera afuera y que no estamos implementando aquí en Colombia. En ese mapeo, nos dimos cuenta que en otros países, el movimiento Fintech se estaba organizando, proponiendo una agenda de impacto en el sector financiero con el apoyo del gobierno, y estaba generando cambios positivos en sus ecosistemas.

Luego, nació la Subcomisión Técnica Fintech de la Unidad de Regulación de Ministerio de Hacienda, y destacamos la voluntad del regulador de querer sentar con todos los players de la cadena de valor para pensar hacia dónde deben ir todos estos modelos de negocio en materia normativa.

Ahí nos dimos cuenta que éramos pequeños, y que la iniciativa de las nueve startups no era suficiente. Debíamos buscar que esto sí fuera un movimiento representativo de la industria Fintech local, así que llamamos a los que ya llevaban una trayectoria para que se unieran; Rapicredit, Mesfix, Lineru, Wikiplata, PayU, AsegurateFacil, entre otros, dieron de una vez su Sí para co-construir esto".

Líneas transversales de actuación

A través del diálogo, relacionamiento y colaboración con todos los actores relevantes del sistema financiero, la Asociación espera contribuir al crecimiento y competitividad del sector y a la creación y crecimiento de más empresas fintech, con más usuarios adquiriendo, usando y confiando en sus productos y servicios, y cooperando con el Sistema Financiero y el marco regulatorio colombiano, con el objetivo de potenciar la innovación financiera en el país.

La agenda de trabajo de la asociación centrará su foco en 3 líneas transversales en 9 segmentos de negocio, que buscan desarrollar según los objetivos, intereses y necesidades de los segmentos Fintech en Colombia, a saber:

Generación de Comunidad, buscando ser un punto de encuentro inclusivo, abierto, transparente y colaborativo entre las startups, el ecosistema de emprendimiento, el sistema financiero, el gobierno y los consumidores.

Transferencia de Conocimiento, mediante la estructuración de un "think tank" a manera de "driver de conocimiento colectivo de la industria" donde se elaboren proyectos de investigación, mentalidad, cultura, tecnología y seguridad, para compartir buenas prácticas y facilitar su transferencia.

Mecanismos de Regulación, mediante la construcción de una agenda con los entes legisladores, reguladores y administrativos para generar un nuevo nivel normativo que sirva de base para un entorno propicio para el buen desarrollo del sector Fintech en Colombia.

Son 9 segmentos de Negocio en los que trabajará la Asociación

1. Medios de Pago y Canales Electrónicos
2. Infraestructura para Entidades Financieras
3. Soluciones Financieras para Empresas
4. Finanzas Personales y Gestión Patrimonial
5. Crédito On Line
6. Trading y Mercados
7. Plataformas de CrowdFunding
8. Insurtech
9. Bitcoin & Blockchain

Los retos regulatorios del Fintech en Colombia para el 2017

Uno de los principales retos de las empresas Fintech está representado en el marco normativo y las oportunidades y limitaciones que de él se deriven. Por esta razón, quizá el frente de trabajo de mayor actividad en la Asociación es el mapeo y organización las Fintech que operan en el país y a partir de ahí entender su naturaleza y necesidades regulatorias, más aun en momentos en que la Unidad de Regulación Financiera del Ministerio de Hacienda presentó para comentarios del público su propuesta de agenda normativa del 2017. "Para nosotros, la formulación y adopción de nuevos mecanismos de regulación, compone una importante línea transversal. Para ello, aplaudimos la voluntad de aquellos entes legisladores, reguladores y administrativos que les interesa construir una agenda donde podamos exponer nuestros propósitos, intereses de las empresas Fintech y las necesidades del mercado, y así establecer un nuevo nivel regulatorio que genere un entorno propicio para el buen desarrollo de este sector en Colombia" resalta el directivo de la Asociación. Para que Colombia llegue a ser el primer país Fintech-friendly de Latinoamérica, y logre posicionarse en el mapa mundial de la innovación y la tecnología financiera como uno de los tres principales hubs estratégicos de Fintech en la región, en COLOMBIA FINTECH consideramos **que se debe profundizar con acciones más concretas que sí activen el ecosistema**".

Frente a la iniciativa de la Unidad de Regulación Financiera del Ministerio (URF), la Asociación lamenta que solo se haya limitado a hacer un estudio de revisión de los estándares internacionales sobre la industria, y se adelantó con una propuesta de mayor alcance que permita realmente avanzar en la construcción de una industria competitiva.

Explica Edwin Zacipa: "hicimos un ejercicio proactivo de identificar aquellas oportunidades, tendencias, beneficios, riesgos potenciales, incertidumbres jurídicas y barreras de entrada a la innovación en la industria Fintech local, y que aunque no responde a un análisis con fundamentación legal e internacional extensiva, como Asociación esperamos que estos temas sean considerados en la agenda normativa presentada por la URF y que sirvan de base para tener a finales del 2017 un posible borrador de reglamentación del sector, que sí contribuya a la creación y crecimiento de más empresas fintech, con más usuarios adquiriendo, usando y confiando en nuestros productos y servicios, y cooperando con el Sistema Financiero y el Estado Colombiano con el objetivo de potenciar la innovación financiera en el país y la construcción de sistema financiero sea más sólido, eficiente e incluyente"

La propuesta de la Asociación se desarrolla alrededor de 4 ejes prioritarios:

- Nuevos mecanismos de financiamiento alternativo que abarca Lending, Crowdfunding, y Capital Emprendedor.
- "Sandbox" o Marco de Experimentación interactivo donde haya un espacio controlado para probar modelos a baja escala sin las presiones regulatorias.
- Revisión de barreras operativas en el ecosistema de pagos.
- Eficiencias y conexión en la infraestructura de las entidades financieras.

El mundo del crédito, gran protagonista de Fintech Colombia

Sin duda la industria del crédito ya es una gran protagonista dentro de la Asociación, al contar entre sus fundadoras con empresas innovadoras como por ejemplo Rapicredit, que opera el primer bot de créditos en Colombia.



Juan Esteban Saldarriaga, Gerente Rapicredit

Explica su **Gerente Juan Esteban Saldarriaga**, también miembro de la Junta Directiva de la Asociación: "En Rapicredit.com no dejamos de innovar; queremos hacer el proceso de solicitar un crédito mucho más amigable y fácil; ahora, nuestros clientes pueden solicitar un crédito sin salir de Facebook, usando nuestro bot para Messenger www.facebook.com/RapicreditSAS, incluso

pueden firmar toda la documentación dentro del bot. Nuestro desarrollo es único en Colombia, permite hacer una solicitud de crédito completa, aprobar las condiciones del cupo de crédito y firmar el contrato de manera electrónica, todo dentro de Facebook. Nuestro robot ayuda a nuestros clientes a realizar una solicitud de crédito de manera intuitiva".

Por su parte está Mesfix, marketplace que conecta compañías que tienen necesidades financieras con personas interesadas en invertir, mediante crowdfunding. Mesfix fue seleccionada por el Centro de Innovación de BBVA como la mejor startup de Colombia, que representará al país en Suiza en la competencia mundial Seedstars Summit.

También están presentes Kredicity, Zinobe y No te Cuelgues, por mencionar solo algunas, dentro de las 13 empresas asociadas con las que ya cuenta la organización.

Sin duda La revista Ciclo de Riesgo caminará de la mano de la Asociación para apoyar el crecimiento y consolidación de esta gran industria Fintech que encuentra en el riesgo, el crédito y la cobranza, mercados de gran potencial.

Cápsulas de la Industria

SUSPENDIDA VENTA DE BANCA DE CONSUMO DEL CITI EN COLOMBIA

Desde febrero, Citibank Colombia venía adelantando la venta de la Banca de Consumo en Colombia, como parte de la estrategia del Grupo en la Región de concentrarse en la Banca Corporativa, a excepción de México donde ha sido expresa su intención de seguir creciendo bajo la marca Citi - Banamex. A diferencia de Brasil y Argentina, cuyas operaciones fueron vendidas a Itaú y Santander del Río respectivamente, este proceso fue suspendido en Colombia. Al parecer la única entidad que presentó oferta fue Colpatria del Grupo Scotiabank.

Según lo comunicado por Mauricio Fonseca, Director Ejecutivo Banca de Consumo Citibank Colombia "se ha decidido suspender este proceso de venta considerando que las ofertas recibidas no reflejan el significativo valor que tienen nuestras operaciones y no cumplieron con los objetivos que nos trazamos al lanzar este proceso en cuanto a la preservación de los intereses de nuestros clientes, empleados y accionistas".

La cartera de Consumo del Citi en Colombia representa el 4,43% del total de la cartera colocada por las entidades bancarias (8% en cartera de tarjeta de crédito) y mantiene un indicador de calidad por temporalidad del 4.87% por debajo del sistema (4,98%).

ACUERDO ENTRE PROSPERIDAD SOCIAL Y LA ASOCIACIÓN DE CONTACT CENTER & BPO

Prosperidad Social y la Asociación Colombiana de Contact Center & BPO firmaron un acuerdo para que las empresas asociadas ofrezcan prioritariamente oportunidades de empleo a grupos de población vulnerable (discapacitados, personas de escasos recursos y víctimas de la violencia), fortaleciendo el trabajo de inclusión que ha venido desarrollando el gremio en los últimos años, con el cual, al cierre del 2015 se logró que cerca del 50% de las vacantes fueran ocupadas por personas en condición de vulnerabilidad.

El 61% de la fuerza de trabajo del sector de BPO son mujeres, un 50% ya cuenta con un contrato a término indefinido, y cerca del 20% se encuentra entre los 34 y 54 años de edad. La alianza le da continuidad a un proyecto que se desarrolló el año pasado y permitió ubicar a 669 personas en 14 empresas del sector.

FINANCRETOS DESEMBARCA EN ESPAÑA

Financretos, la empresa de cobranzas colombiana llega a España para ofrecer el servicio de recobro a través de la modalidad Offshoring. El arribo al país Ibérico se materializa tras la creación de la filial "Hispanoamericana de Recobros" con una oficina comercial en Madrid bajo la dirección de Juan Millán y la atención de la operación de Lexunion como su primer cliente en ese país.

El proceso de internacionalización estuvo acompañado por la firma de consultoría Colombiana I-tradeservices, y la firma Gedeth en España.

UNISONO Reconocido en los European Business Awards.

Grupo Unísono ha sido reconocido entre más de 33.000 empresas de 34 países europeos como una de las mejores iniciativas empresariales a nivel europeo en la 10ª edición de los European Business Awards. Siendo campeones de España en la categoría Customer Focus, Unísono ha pasado a la segunda fase de la competición, para buscar ser una de las 10 mejores empresas de Europa. Con casa matriz en España, Unison tiene operaciones en Estados Unidos, Chile y en Colombia donde cuenta con más de mil empleados y un crecimiento de más del 20% respecto al 2015.

AMERICAN EXPRESS: CONEXIÓN DE MARCA A TRAVÉS DE MEJORES EXPERIENCIAS PARA VIAJEROS DEL AEROPUERTO EL DORADO

Con el objetivo de generar mayor conexión del público con la marca y la creación de experiencias memorables, American Express inauguró en el Aeropuerto El Dorado de Bogotá tres espacios exclusivos para socios de sus tarjetas Platinum Card y Centurion Card y seis zonas abiertas al público con consolas de Juegos, área de Niños y zonas de recarga para todos los viajeros. En Colombia, la franquicia opera a través de Bancolombia.

NACE ARUS = ENLACE OPERATIVO+COMPUREDES

A partir de la fusión empresarial de dos compañías del Grupo Sura -Enlace Operativo y Compuredes, y bajo la dirección de María Claudia Rey, gerente general, nace Arus, una organización que ofrece soluciones integrales de información y conocimiento, siendo su especialidad Outsourcing de Tecnologías de Información (ITO) y Outsourcing de Procesos de Negocio (BPO). La planilla integrada de liquidación de aportes -PILA, uno de sus servicios estrella, genera más de 200.000 transacciones mensuales.

Cápsulas de la Industria

TELETRABAJO CRECE EN COLOMBIA EL 202%

En el marco de la 3ra Feria Internacional de Teletrabajo en Bogotá, el MinTic, anunció que el número de teletrabajadores se triplicó en Colombia, al pasar de 31.553 en 2012, a 95.439 en 2016, (aumento de 202% en 4 años).

El estudio, que fue realizado por el Centro Nacional de Consultoría, la Corporación Colombia Digital y los Ministerios TIC y del Trabajo a partir de una encuesta, que fue realizada en 12 ciudades con la participación de más de 1.740 empresas, evidenció que se incrementó en un 146% el número de empresas que implementan el teletrabajo, al pasar de 4.357 en 2012, a 10.739 en 2016. Los beneficios mejor calificados por los empresarios fueron: disminución de costos operacionales (47%); aumento de la productividad (47%); aumento de la eficiencia de los procesos (37%), y el aumento de la rentabilidad (17%). Entre tanto, los empleados se sienten beneficiados con ahorro de tiempo en los desplazamientos (49%); autonomía e independencia (40%) y en mejora de calidad de vida (33%).

INAGURAN CENTRO DE PENSAMIENTO TEUSAQUILLO

La ministra de Comercio, Industria y Turismo, María Claudia Lacouture, inauguró recientemente el Centro de Pensamiento Teusaquillo, un tanque de pensamiento (think tank) que busca analizar a profundidad y con visión de prospectiva temas relacionados con el comercio, la industria y el turismo, en conjunto con expertos, empresarios y la academia. El Centro ayudará a crear contenidos de alto valor que sirvan a todos los actores del sector, y recibirá contribuciones de pensamiento desde las regiones para identificar las potencialidades que pueden servir para la construcción de la Colombia moderna, sostenible y productiva.

DESPEGA LA ASOCIACIÓN COLOMBIANA DE DERECHO DE LA COMPETENCIA

El pasado 3 de noviembre en el Gun Club de Bogotá, se llevó a cabo el lanzamiento oficial de la Asociación Colombiana de Derecho de la Competencia, organización sin ánimo de lucro cuyo objetivo es reunir a los profesionales dedicados a estudiar el derecho de la libre competencia económica para la promoción de buenas prácticas e instituciones en la materia. El lanzamiento estuvo acompañado del desarrollo del Primer Foro sobre la Institucionalidad en la Competencia.

Con oficinas a nivel nacional en Bogotá, Barranquilla, Medellín y Cali, un portafolio de más de 325 empresas en Colombia y aproximadamente 150.000 clientes en nueve países, ARUS definitivamente pisará muy fuerte en el sector de Outsourcing en Colombia.

PPU (Philippi Prietocarrizosa Ferrero DU & Uría) GANADORES DEL "Latin America Firm of the Year 2016"

La publicación inglesa Chambers & Partners distinguió en Miami Beach a Philippi Prietocarrizosa Ferrero DU & Uría (PPU) con el premio "Latin America Firm of the Year 2016", por su presencia regional en Chile, Colombia y Perú, su propuesta integral de servicios y su vocación de excelencia.

PPU, que hoy suma 370 abogados, lideró la competencia, debido al importante e innovador salto en el mercado legal, resultado de la fusión entre el estudio chileno Philippi, el colombiano Prietocarrizosa, y las firmas peruanas Ferrero Abogados y Delmar Ugarte, además de la asociación con Uría Menéndez de España, que convirtió a la firma en el estudio iberoamericano de referencia con mayor presencia directa en Latinoamérica.

LLEGA A FELIZ TÉRMINO LA REESTRUCTURACIÓN MÁS GRANDE DE COLOMBIA

La compañía canadiense de petróleo y gas Pacific Exploration & Production Corporation -PE&P-, concluyó la negociación de reestructuración de sus pasivos.

El proceso de insolvencia que se adelanta de conformidad con la Ley de Arreglos con Acreedores de Compañías (Canadá) implicó trámites paralelos en Colombia, Canadá y Estados Unidos.

En total, se negociaron USD 5,5 mil millones de deuda financiera y otros USD 200 millones en pasivos comerciales y contingencias, equivalentes a una participación del 58 % de la compañía.

PE&P fue asesorada por Proskauer Rose LLP (Nueva York), Norton Rose Fulbright (Toronto y Bogotá), Souza, Cescon, Barriau & Flesch Advogados (Brasil), Garrigues (Colombia), García Sayán Abogados (Perú), AnzolaRobles & Asociados (Panamá) y Gregory T. Chu, A Law Corporation (Columbia Británica).

AVANZANDO HACIA...

TENDENCIAS - TENDECES - TENDANCE

Diez

TENDENCIAS QUE OBLIGAN A REIMAGINAR EL NEGOCIO

El vertiginoso avanzar tecnológico de la mano de la innovación, los cambios demográficos, las nuevas expectativas de los consumidores quienes exigen mejores experiencias, y su interactuar mediante las redes sociales, están provocando un giro en el modelo de negocio en empresas de todos los tamaños de todos los sectores de la economía, para poder enfrentar un mercado más sofisticado, más competido, con proliferación de nuevos competidores que presionan menores costos para los usuarios y por ende la caída de los márgenes.

A partir de los puntos de coincidencia de los estudios de las investigadoras y consultoras más importantes del mundo en estrategia empresarial, como McKinsey & Company, Boston Consulting Group, Deloitte Consulting, Accenture y Forrester Research, presentamos las diez tendencias mundiales que revolucionarán el mundo en un plazo de cinco a diez años, obligando a las entidades a reimaginar el negocio:

1

La conexión explosiva del SMAC (también conocida como CAMS):



El acrónimo que describe la interacción de estas cuatro megatendencias Social, Mobile, Analytics & Big Data, and Cloud, se constituyen en Megatendencias que al interactuar mediante conexiones de valor inteligentes, se convierten en una herramienta de alto poder de gestión para la personalización de la oferta de valor, que servirá de soporte para la transformación a organizaciones digitales totalmente basadas en los datos.

2

Internet de las cosas:



Fenómeno entendido como la conexión de objetos, energía, logística, datos y personas a las redes sociales, a partir del avance tecnológico de la robótica y la

inteligencia artificial, que impulsada por la innovación, creará soluciones que fundamentalmente cambiarán la forma en que las personas viven y las organizaciones operan.

3

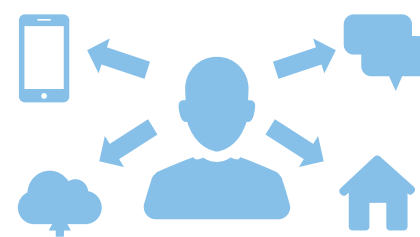
Humology:



Término acuñado por los estrategas para describir el liderazgo de las personas sobre la tecnología para que esta pueda desplegar su verdadero potencial transformador. Como lo evidencia Accenture: la tecnología, por sí sola, no será suficiente para impulsar a las organizaciones hacia sus nuevos objetivos estratégicos, serán las personas las que sustentarán el éxito en un mundo que sigue reinventándose a un ritmo sin precedentes. Las ganadoras crearán culturas corporativas en las que la tecnología permitirá a las personas evolucionar, adaptarse y dirigir el cambio. Las empresas necesitan algo más que una tecnología adecuada; necesitan aprovechar esa tecnología para permitir a las personas adecuadas hacer las cosas apropiadas en una fuerza de trabajo «líquida», adaptable, preparada para el cambio y con capacidad de respuesta. Los verdaderos líderes abrazarán la disrupción como parte de su ADN corporativo.

4

La Omnicanalidad:



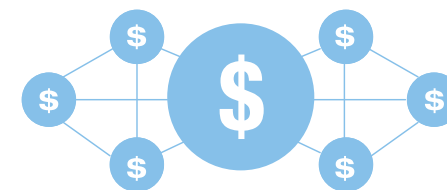
Se refiere al desarrollo y combinación de multiplicidad de canales de relacionamiento e interacción con el mercado, los nichos, los clientes, los usuarios y los observadores de la marca, a través de modelos de inteligencia de negocio basados en la personalización de la interacción a partir de preferencias y disponibilidad bajo herramientas SMAC (Social, Mobile, Analytics & Big Data, and Cloud).

El éxito radica en la capacidad de gestionar experiencias multicanal mejoradas, fáciles, no invasivas para satisfacer las necesidades del cliente, generar mejores experiencias y crear conexiones emocionales. De esta manera llegar a los "Omnichannel Superusers", los usuarios del futuro, que prefieren las transacciones móviles debido a su rapidez y efectividad.

Como lo resalta Forrester Research, estamos ante una irreversible consolidación del autoservicio y la virtualización como las formas preferentes por el mercado para adquirir productos y servicios. Por su parte, en los próximos cinco años la voz se impondrá de manera contundente. Escribir una consulta de búsqueda en un navegador o diligenciar un formulario virtual se convertirá en cosa del pasado; la solicitud de información y asesoramiento se realizará a través de la palabra hablada.

5

Economía Colaborativa expresada a través de plataformas inteligentes



Independiente del nombre que se le dé a este fenómeno, economía compartida o colaborativa, "economía geek, o "Uber-economía", lo cierto es que esta tendencia que encuentra su palanca de masificación en las nuevas tecnologías de la información y el avance acelerado de la población hacia la vida digital, está causando profundas transformaciones en todas las industrias del mundo, y con paso firme está conquistando un importante mercado desatendido por los modelos de negocios tradicionales.

Este fenómeno ha transformado los negocios del entretenimiento, los medios de comunicación, la reserva de hoteles con plataformas como Airbnb la que se estima que ya este alcanzando el 17% de la oferta de hospedaje de Bogotá, y por su puesto la industria de taxis con Uber o los chefs caseros que causan pánico a los dueños de restaurantes en París.

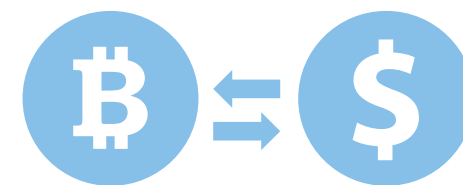
Como lo explica en su último informe de 2016, Technology Vision: La próxima ola de innovación disruptiva procederá de los ecosistemas impulsados por plataformas, y facilitados por la tecnología, que se están conformando en todos los sectores, los que constituyen la base del éxito en una economía digital basada en los ecosistemas que operan a través de plataformas, tecnologías Fintech y nuevas Apps escalables, globales, que

conectan al usuario final directamente con el producto o servicio, la oferta con la demanda, generando una "desfragmentación" de la cadena de valor en la prestación de los servicios y por ende la eliminación de eslabones y la desintermediación de la economía.

Particularmente uno de los sectores donde se presentarán las mayores transformaciones será el sector financiero, con la consolidación de formas de financiación alternativas como Crowdfunding, plataformas de financiamiento colectivo por internet y el crédito persona a persona "P2P Lending".

6

La tecnología Blockchain



Que soporta la famosa moneda virtual Bitcoin, definitivamente es uno de los fenómenos más disruptivos de la década.

La mal llamada "contabilidad 2.0" tiene numerosos campos de aplicación, no sólo en el sector financiero y los sistemas de pago. Esta tecnología promete cambios revolucionarios en campos tan diversos como el financiero, la seguridad digital, la gestión de la identidad, los smart contracts, la estructuración de contratos legales inteligentes para soportar operaciones y negocios empresariales que se adapten a la nueva ola de transacciones virtuales y a las nuevas formas de hacer negocios en la era digital. Por su parte, su aporte más significativo será la aceleración del Internet de las Cosas (IoT).

AVANZANDO HACIA...

TENDENCIAS - TENDECES - TENDANCE

7

“RegTech”:



Termino que se refiere a las nuevas tecnologías aplicadas al cumplimiento regulatorio, que, como las llama Deloitte, representan en lado B de la innovación que ha surgido de la “uber-economía”. Las RegTech se espera que se conviertan en la herramienta útil y necesaria para acercar las nuevas formas empresariales que surgen del mundo digital con el cumplimiento normativo e impositivo y, mejor aún, complementarlas. Puede transformarse en el camino necesario para lograr un sistema económico más inclusivo, transparente, eficiente y flexible tal como los usuarios lo demandan. El desafío está abierto y el Ecosistema (formado por la tríada, Reguladores, Instituciones e Innovadores) deberá responder si está verdaderamente preparado para enfrentarlo y superarlo.

la era de la conectividad, inspirado en el conocimiento científico y el manejo de datos.

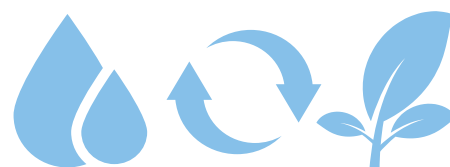
Milenium Group es quizá la consultora que mejor explica el alcance de esta interesante tendencia: “La conectividad C4C, es un concepto y un modelo que responde a una realidad basada en la conectividad. Es una nueva forma de vida en la que las personas interactúan entre sí de manera intensa y continua gracias a internet y los dispositivos tecnológicos, generando una economía y por ende un mundo de oportunidades para todos. Como modelo, C4C concreta una nueva forma de hacer comunicaciones en la que se estructuran 4 áreas críticas de funcionamiento: cliente, conocimiento, creación y conexión. Eso es Comunicación para la Conectividad”

Profesionales híbridos, con capacidad para integrar las disciplinas de comunicación y marketing tanto en el mundo offline como en el online. Personas que saben influir a las audiencias con contenido relevante a través de canales digitales, medios tradicionales y las nuevas tecnologías. Son profesionales que aún no abundan en el mercado laboral, pero que la academia y las organizaciones deben comenzar a formar.

ecosistema es sus tres dimensiones: seguridad, privacidad y ética digital. Como lo explica Technology Vision: “Sin confianza, las empresas no pueden compartir ni utilizar los datos en los que se basan sus operaciones. Por ese motivo, los sistemas de seguridad más avanzados de hoy, van mucho más allá de establecer la seguridad perimetral e incluyen un poderoso compromiso con los más altos estándares éticos en relación con los datos”.

10

Ética Verde:



y para terminar, ni hablar del impacto que producirá en la concepción de generación de valor la nueva atmósfera que comienza a coger fuerza en el alto mundo empresarial: La ética corporativa con visión humanista y ecológica.

8

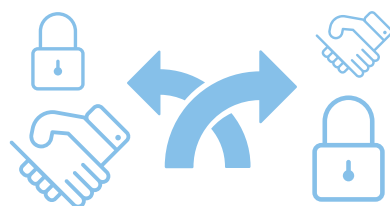
C4C - Comunicación para la Conectividad



Las organizaciones avanzan hacia un nuevo modelo de pensamiento y funcionamiento que les permita hacer comunicación estratégica para

9

Construcción de la Confianza Digital:



Ante el incremento y sofisticación de nuevas formas de cibercrimen la Gestión del Riesgo Digital se constituye en el más grande reto que enfrentarán las empresas en el nuevo

Estas nuevas formas de expresión de la sociedad son señales contundentes de las transformaciones que se avecinan en todas las industrias. Transformaciones que se irán acelerando cada vez más, en la medida que se conecten unas con otras, estas **DIEZ** tendencias globales.



Soluciones inteligentes para la Gestión de Cobranzas

Sistematice el proceso de cobranzas potenciando su gestión de manera simple, con una herramienta fácil e intuitiva.

Le ofrecemos tecnología estable, integrada e innovadora y acompañamiento operativo, proponiendo mejoras que generen resultados de negocio más rentables.

Beneficios Mitrol

1. Transforma, de forma eficiente y con un alto nivel de productividad, las carteras de deudores en ingresos reales para su empresa.
2. Provee un conjunto completo de herramientas que le permiten aprovechar al máximo cada contacto con el deudor, obteniendo una mayor cantidad de promesas de pago.
3. Coordina las distintas acciones a ejecutar en el tiempo, con el fin de lograr el más alto índice de recuperación de deudas.
4. Segmenta (por mejor momento de contacto, por trato según tipología de deudor, etc.) y prioriza las carteras que conforman el proceso estratégico de gestión de cobranzas.
5. Ofrece procesos de validación de datos para aumentar la tasa de contacto durante la gestión de cobranzas.
6. Genera información gráfica en tiempo real e histórica de datos de interés del negocio mediante Tableros de Control (Dashboards).

LA MOVIDA

José Darío Uribe el nuevo gerente General del Banco de la República es antioqueño. Estudió ingeniería en la Escuela de Minas de Medellín. Tiene Maestría en Economía de la Universidad de Boston y Doctorado en Economía de la Universidad de Oxford; Viene de ser Codirector de la Junta Directiva del mismo banco, Director Ejecutivo de Fedesarrollo y Viceministro de Comercio Exterior.

Omar Andrés Duque Tobón asume como presidente de PNB Paribas en reemplazo **Francisco Freitas de Oliveira**.

Gabriel Di Lelle es el nuevo vicepresidente de Innovación y Transformación Digital de Bancolombia, viene de IBM Argentina. Esta vicepresidencia venía siendo ocupada por **Jaime Alberto Villegas Gutiérrez** a título de encargo, quien asume como vicepresidente de Servicios Corporativos ante la renuncia de **Augusto Restrepo Gómez**.

Por su parte también en Bancolombia, **Juan Sebastián Barrientos Saldarriaga** es el nuevo vicepresidente Jurídico para Colombia.

Rafael Alfonso Bastidas Pacheco es el nuevo presidente de Fiduciaria Colmena. Viene del mismo grupo ya que se desempeñaba como vicepresidente de Riego del Banco Caja Social.

Clara Eugenia Bruckner Borrero deja la vicepresidencia de Riesgos del Banco Mundo Mujer.

Lucía Linares es la nueva vicepresidenta de Crédito y Cartera del Banco Agrario ante el retiro de **Marcela Ferrán**.

Carlos Iván Vargas Perdomo deja la vicepresidencia de Banca de Personas y Pymes del Banco GNB Sudameris cargo que desempeñaba desde 2.005. En su reemplazo asume **Luis Hernando Aguilera**.

En el Banco Bbva cambia de cargo **Pedro Buitrago Martínez**, ahora es vicepresidente Ejecutivo de Business Development.

Pablo Campillo asumió la gerencia General de Asfiredito, tras dejar la gerencia ejecutiva de Credivalores donde trabajó por más de 10 años.

Otro que deja Credivalores es **Felipe Sánchez Uriza** que llegó a Bancoomeva como gerente de Gestión de Cartera y Cobranzas, un cargo nuevo en la entidad.

Cambio en la vicepresidencia de Crédito y Cartera de Bancoomeva ante el retiro de **Lina María Duque Echeverry**.

Carlos Bedoya es el nuevo director de Riesgos en Sempli. Antes ocupaba la gerencia de Riesgos de Financiera Dann Regional.

Paula Roland es ahora gerente de calidad de servicio en Banco Caja Social. Viene de liderar la misma área en el Citibank donde trabajó antes también en el área de Cobranza.

Dayana Paola González Lizarazo llega a ocupar la dirección cobros en Bayport Financial Services. Viene del mismo cargo en Colpatria Multibanca.

José Rafael Hernández Escudero es el nuevo gerente de Riesgo, Crédito y Cartera en Distribuidora Rayco. Antes se desempeñaba como jefe de Riesgo de Claro Colombia.

Nicolás González Restrepo regresa a Call Center Intercobros (Ahora Contenido BPS) para asumir la gerencia Comercial. Viene de desempeñarse en el mismo cargo en AgroFuturo.

Paola Andrea García Vélez deja la dirección de Cobranza del Banco de Occidente en Medellín, para asumir la Jefatura de Cobranza en Cryogas.

El experto en inteligencia analítica de clientes, **Victor Manuel Hoyos Valencia** se suma al equipo de docentes de cátedra de la Universidad Bolivariana de Medellín en el programa de Inteligencia Analítica de la Maestría.

Por su parte, **Jorge Mario Gómez** ingresó al cuerpo de profesores e investigadores de la Universidad ICESI en Cali.

Mario Soto Barragán se retira de la gerencia de Boletín Judicial para asumir como CEO en E-Concilia BPO.

Jhon Nikys Karakatsianis Bejarano es el nuevo secretario general del Fondo para el Financiamiento del Sector Agropecuario Finagro.

Renunció **Gustavo Sintes Ulloa** a la presidencia de Fiducentral. En su reemplazo fue nombrado el ex representante a la Cámara, **Oscar de Jesús Marín**.

Luis Antonio Molina Loaiza ahora en la gerencia General de Gestión Fiduciaria.

Renunció **Elías Román Castaño Pineda** a la vicepresidencia del Fondo de Prestaciones de la Fidupervisora.

Gamal de Jesús Hassan renunció a Fiduciaria Central y se fue para Fiduciaria Bogotá.

Carlos Alberto Cristancho Freile asume como vicepresidente de Inversión de Fidupervisora. Antes se desempeñaba como jefe de Estudios Económicos de la misma entidad.

Manuel Francisco Obredón Trillos nuevo presidente de Chubb Seguros.

Luiz Francisco Minarelli Campos es el nuevo presidente de Liberty Seguros en reemplazo de **Mauricio Arturo García Ortiz**.

Claudia Estella Bedoya Zapata es la nueva Gerente del Programa de Transformación Productiva de Bancoldex en reemplazo de **Juan Camilo Montes**.

La economista **Melba Consuelo Velilla Hernández** fue posesionada como Delegada para Intermediarios Financieros de la Superintendencia Financiera de Colombia.

El exministro de Finanzas del Perú **Luis Carranza** fue nombrado presidente Ejecutivo del Banco de Desarrollo de América Latina CAF en reemplazo de **Enrique García**.

Varios cambios en Corbanca: **Edson Luiz Da Silva** llega a la vicepresidencia de Riesgos, **Claudia Patricia Vélez Restrepo** a la vicepresidencia de Banca Minorista y el **Derek Charles Sassoon** Vicepresidente de Tesorería. Por su parte dejaron sus cargos **Juan Antonio Montoya Uricoechea** quien estaba al frente de la vicepresidencia de Banca Corporativa y Empresas, **Alfredo Botta Espinosa** deja la vicepresidencia de Filiales. También se retira **Libardo Inocencio Madrigal Rodríguez**.

El pasado 31 de octubre, **Luis Guillermo Vélez**, secretario general de la Presidencia de la República, le pidió la renuncia a **Augusto Posada** presidente del Fondo Nacional del Ahorro (FNA) desde el 2014. En su reemplazo fue nombrado **Helmuth Barros Peña** quien viene de desempeñarse como secretario general de Findeter.

Para nadie es un secreto que el Fondo Nacional del Ahorro sigue siendo ficha del partido político de turno, y lo peor, un botín burocrático que hoy se pelean entre Cambio Radical y el Partido de la U.



Somos expertos en acercar y enamorar personas y marcas

Cobranzas | Servicio al Cliente | Ventas | Mesa de Servicios | Back Office

Creamos estrategias de cobranzas a la medida enfocadas en obtener los mejores resultados a través de diferentes canales

13 años generando experiencias de relacionamiento en el mercado colombiano

Más de 50 clientes corporativos

Más de 25 reconocimientos nacionales e internacionales

emtelco
CX & BPO

DINÁMICA CREDITICIA

Riesgos, Retos y *Desafíos*

2017

visión de expertos



En 2017, la gestión corporativa de riesgo de crédito enfrenta desafíos tan importantes como la financiación de los grandes proyectos de infraestructura vial, el fortalecimiento de la regulación de los conglomerados financieros, la migración a Basilea III, y la implementación de las NIIF 9, estos por solo mencionar algunos, entre un gran abanico de acciones de negocio tan importantes como la incorporación de nuevas tecnología bajo modelos de innovación para no quedarse atrás ante la oleada Fintech.

Sin embargo, es claro que el mayor reto en el día a día de las fábricas de crédito, serán las decisiones de aprobación de financiación y las acciones de recuperación de cartera, frente a una población que comienza a sentir en su flujo de caja mensual, los efectos de la desaceleración económica, la pérdida de dinámica del empleo y los efectos de la reforma tributaria. No en vano el crecimiento real de la cartera crediticia, pasó de 12.37% en julio de 2015 a 2.30% en julio de este año. Más aún, la cartera comercial y el microcrédito registran contracciones, que en el caso de este último asciende a más del 4,5% anual.

Por fortuna, a pesar de la desaceleración de la cartera, los indicadores de calidad no se han visto afectados dramáticamente. En efecto, el comportamiento del indicador de calidad de cartera se ha mantenido estable alrededor del 3% durante lo corrido del año. Estos resultados reflejan la adecuada gestión de riesgos y el desarrollo de acertadas estrategias y tácticas de cobranza por parte de las entidades crediticias, demostrando así su capacidad para hacer frente a los retos macroeconómicos actuales.

Es evidente que los nuevos retos del país en materia económica y social demandan modelos de gestión de riesgo de crédito con mayor información y de mayor alineación con las nuevas realidades de los segmentos y focos estratégicos que garanticen los objetivos de calidad y competitividad para continuar con un sano crecimiento, a la par que aseguren prudencia y sostenibilidad.

En el marco de esta coyuntura, a continuación intercambiamos ideas y opiniones con expertos de diferentes entidades del mundo financiero, del crédito y la cobranza, en cuanto a la adecuada gestión de riesgos en este nuevo año que ya comienza



Sexto salón
DEL CRÉDITO Y LA COBRANZA

SAVE THE DATE
**EL EVENTO DEL AÑO DE
LA INDUSTRIA**

No corra el RIESGO de perderselo

8^o Conversatorio
de los Líderes
de la Cobranza

7^o Conversatorio
Líderes
del Crédito

6^{to} Conversatorio
de Crédito y Cartera
del SECTOR REAL, COMERCIAL
y de SERVICIOS

Cartagena

Jueves 16 y viernes 17
marzo de 2017



Esté atento a más información
en nuestra web

www.cicloderiesgo.com

Tel: (57) (1) 300 2017 - Cel: (57) 315 833 3101

Organiza:



La revista para expertos del mundo del Crédito y la Cobranza

VARIABLES MACRO-ECONÓMICAS Y SU INCIDENCIA EN LA DINÁMICA CREDITICIA

En opinión de Asobancaria, este año ha sido uno de los más complejos de las últimas décadas, como consecuencia de los diferentes choques macroeconómicos que han golpeado a la economía colombiana, dentro de los cuales se encuentran: la caída del precio del petróleo; las condiciones financieras externas menos holgadas; y los choques climáticos que elevan temporalmente los precios relativos de los alimentos.

Sin embargo, la visión de **Santiago Castro, presidente de Asobancaria**, es positiva para este año 2017. “Si bien la economía colombiana parece haber tocado fondo con la primera contracción de la demanda interna en siete años, en prospectiva la economía debería empezar su proceso de reactivación de aquí en adelante”.

En su opinión, la trayectoria de la inflación, las mejores perspectivas sobre las cotizaciones del crudo por cuenta del acuerdo reciente entre los principales países productores, y la superación de coyunturas particulares como el paro camionero, abre la posibilidad de estimar un mejor, aunque moderado panorama. Es claro que para garantizar que de cara a 2017 se consolide la recuperación económica, existen varios desafíos de gran calado que se deberán afrontar en el corto plazo. Para Santiago Castro hay dos aspectos importantes, que serán determinantes: El primero proviene del frente tributario y el segundo proviene de la política monetaria: “La magnitud y velocidad con que actúe el Banco Central en materia de tasas de interés podrá darle un aire renovado a la demanda interna para que comience su proceso de reactivación. De allí que sea más temprano que tarde el inicio de recortes en la tasa de interés de política monetaria. Dicho ciclo de recortes no solo será posible gracias a las menores presiones inflacionarias que ya se dan por descontadas, sino por el acelerado ajuste del déficit en cuenta corriente que viene exhibiendo la economía”. Explica Santiago Castro Presidente de Asobancaria, en momentos en que el sector financiero regresa a su posición protagónica en la vida nacional, dado su nombramiento como presidente del Consejo Gremial Nacional, la más alta y representativa instancia del empresariado.



Jonathan Malagón
Vicepresidente Técnico, Asobancaria

*Para continuar ahondado en la visión de Asobancaria, nos acompaña **Jonathan Malagón su Vicepresidente Técnico, quien profundiza sobre las tendencias económicas y retos del sector frente a la gestión de riesgos y la dinámica crediticia.***

Respecto a la perspectiva económica, ¿Cómo luce el panorama del negocio para el año específicamente de cara a la Gestión del Riesgo de Crédito?

En Asobancaria hemos venido señalando en reiteradas ocasiones que 2016 ha sido un año de ajustes para la economía y ellos han revestido de importantes retos a nuestro sector, retos que también serán importantes en 2017. Para el próximo año nuestras perspectivas apuntan a que tendremos una recuperación moderada de la actividad productiva y ello podría traducirse en una mayor expansión del crédito, aunque muy probablemente de manera gradual. Debe tenerse en cuenta que, las medidas tomadas en materia de política económica durante 2016 para contener la inflación y sus expectativas han incidido en la desaceleración de la demanda agregada y, como es natural en estos escenarios, sobre la

desaceleración de la colocación de crédito. Luego, el momento y la magnitud con que se empiecen a dar reducciones en la tasa de política monetaria influirán de manera no despreciable sobre qué tanto se dinamizará el crédito en 2017.

En medio del panorama económico que se plantea, la banca seguirá ofreciendo oportunidades a los clientes en materia de ahorro e inversión bajo la premisa fundamental de gestionar los distintos riesgos de manera óptima, eficiente y adecuada, haciendo un monitoreo constante sobre las condiciones económicas y su incidencia sobre el negocio bancario. Una característica que le ha permitido al sector mantenerse sólido. En efecto, los indicadores que sirven para evaluar el riesgo por impago y liquidez se encuentran estables y en niveles adecuados. Con corte a septiembre de 2016, del total de la cartera solo 3.2% se encuentra vencida, en comparación con el 3% de un año atrás. Por otro lado, el indicador de cubrimiento nos muestra que las provisiones existentes permiten cubrir más de una vez la cartera vencida.

De la mano de un adecuado monitoreo, la banca no solo ha mitigado los riesgos a los que se enfrenta, sino que ha contribuido de manera decidida a mantener la estabilidad macroeconómica y financiera. Esperamos, en línea con el ciclo económico, mantener una saludable irrigación de crédito en la economía y continuar avanzando en materia de profundización financiera.

¿Cuáles serán los tres principales riesgos que enfrentarán las entidades crediticias este año?

Sobre este tema me gustaría mencionar tres puntos que a nivel macro nos generan preocupación. El primero, el posible escenario por medio del cual la Reforma Tributaria impacte negativamente al sector bancario y este vea incrementada aún más su tasa de tributación efectiva. De otra parte, también nos preocupa la posible materialización de un bajo crecimiento económico. Si bien contemplamos que la economía crezca más en 2017 con respecto a lo ocurrido durante este año, un posible escenario bajo el cual se de una recuperación muy modesta o un crecimiento levemente superior al de 2016 podrían tener mayor incidencia sobre la dinámica crediticia. En línea con este último punto, la tercera preocupación se relaciona con la posible

trayectoria sobre la tasa de desempleo. De mantenerse niveles de crecimiento económico persistentemente inferiores con respecto al potencial, existe un riesgo para que la tasa de desempleo aumente y ello genere presiones adicionales sobre la calidad del crédito.

En cuanto a sectores, nichos o segmentos, ¿dónde se debe poner el Foco en Financiación?

Si bien no hay un segmento específico pues el direccionamiento del crédito depende de la estrategia y vocación de cada entidad, a nivel macroeconómico el sistema bancario y crediticio se encuentra presto a proveerle crédito de manera responsable a todos los sectores que lo necesiten. El crédito será, sin duda, indispensable para acelerar el proceso de recomposición de la actividad productiva hacia sectores transables distintos al minero-energético. También quiero resaltar que la banca ha venido otorgando el crédito necesario para el cierre financiero de las obras de infraestructura de 4G, tan necesarias para mejorar la competitividad de la economía y acelerar el crecimiento económico. Es importante reiterar que esta irrigación de crédito siempre irá acompañada, por su puesto, de una adecuada gestión del riesgo como acertadamente lo ha venido haciendo la banca.

¿Cuál sería ese indicador clave o cifra que no se le puede perder de vista en el tablero de control de riesgo?

Es importante reiterar que la banca ha venido adelantando una adecuada gestión del riesgo que le ha permitido, entre otras cosas, mantener la estabilidad macroeconómica del país al tiempo que ha irrigado crédito a la economía y generado valor agregado para esta de manera considerable. No obstante, con el desborde inflacionario de los últimos dos años y la respuesta contractiva de la política monetaria, el crecimiento del crédito se ha desacelerado notablemente. Por lo tanto, una de las variables de mayor seguimiento será la tasa de intervención del Banco Central, la cual influye notablemente en la dinámica del crédito y los mercados financieros. Sobre esa variable, como hemos venido reiterando, se espera una reducción por cuenta de las menores presiones inflacionarias y de sus expectativas durante los últimos meses.

LA GESTIÓN ESTRATÉGICA DEL CICLO DE RIESGO EN BANCOLOMBIA, EL CONGLOMERADO FINANCIERO MÁS GRANDE DEL PAÍS

• **Qué somos?** “Somos un grupo financiero latinoamericano de seres humanos enfocados en contribuir con el desarrollo de las personas, las empresas y los países, a través de la construcción de relaciones de confianza, cálidas y cercanas, y apoyándonos en el desarrollo de un modelo de banca diferente, que ofrece soluciones innovadoras, ágiles y simples. Este ha sido el pilar que hoy nos permite contar una historia de solidez y rentabilidad de 141 años”. Desde su presidente, Juan Carlos Mora Uribe, hasta cada una de sus ocho vicepresidencias corporativas, más de 14 vicepresidencias de negocio y presidentes de país, los directivos de Bancolombia tienen clara esta visión que es la que permite alienar el actuar de los más de 35.000 colaboradores de la organización, en un conglomerado financiero que opera en 10 países negocios de Banca, Factoring, Leasing, Valores, Fiducia y Banca de Inversión (Colombia, Panamá, El Salvador, Guatemala, Honduras, Perú, Costa Rica, Puerto Rico, Nicaragua e Islas Caimán) para satisfacer las necesidades de más de 11 millones de clientes y sus más de 42 mil accionistas.

Sin duda, la Gestión Estratégica de Riesgo con una capacidad aguda de entendimiento de los mismos, y de anticiparse a ellos y mitigarlos, ha sido determinante en la consolidación de esta entidad que puede contar infinidad de historias, en un caminar de 141 años, en el mundo financiero de un país como Colombia donde han sido más los ciclos económicos adversos, las crisis y los momentos de incertidumbre, que las bonanzas.

EL DESARROLLO DE UNA BANCA MÁS HUMANA - Sostenibilidad e Impacto Social



Juan Carlos Mora Uribe
Presidente Bancolombia

de Bancolombia resalta: “Este logro tiene un gran significado para Bancolombia, pues quiere decir que nuestras buenas prácticas nos han permitido ser calificados como una de las empresas con el mejor desempeño en materia económica, social y ambiental” agregando que “no se trata solamente de

ser parte de un índice bursátil, sino de cómo generamos valor para todo el ecosistema del banco, de cómo crecemos de la mano con nuestros grupos de relación y de cómo transformamos la sociedad conectando a las personas con las posibilidades. ... (..) ...”Nuestra perdurabilidad en el tiempo no sólo se enfoca en captar recursos, financiar e invertir; hoy nos enfocamos en qué es lo que nuestros clientes necesitan y respondemos a eso con vocación de servicio para asegurar la perdurabilidad en el largo plazo”.

GESTIÓN ESTRATÉGICA DEL RIESGO EN EL BANCO MÁS GRANDE DEL PAÍS



Sin duda en el 2.017, la Vicepresidencia de Riesgo en cabeza de Rodrigo Prieto Uribe será protagonista, teniendo en cuenta que en lo único en que se llega al consenso en los distintos foros de discusión del país, es que Colombia iniciaría un ciclo de recuperación que despegará definitivamente en 2018. Mientras las cosas comienzan a mejorar, nos espera un 2017 complejo, cargado de incertidumbre y volatilidad.

Definitivamente comienza un año en el que, el equipo de riesgos de la entidad, pondrá a prueba todas las acciones adelantadas en el pasado para fortalecimiento y consolidación de la gestión de riesgos permitiendo, que desde la vicepresidencia se continúe apoyando el propósito corporativo de conectar a las personas con las posibilidades y el logro de sus sueños; acompañando al negocio con estrategias y herramientas que garanticen una adecuada gestión del riesgo en función de la rentabilidad y el apetito de riesgo definido para el Grupo y emprendiendo acciones que ayuden a la seguridad de la inversión de sus accionistas y a incrementar su rentabilidad.



Cifras con corte a junio 30 de 2016

El tamaño de los retos, desafíos y esfuerzos que se derivan y articulan desde la gestión corporativa de riesgo no son nada menores: los modelos de riesgo operacional, riesgo de liquidez, riesgo de mercado de la tesorería, riesgo de crédito, asignación de capital, gestión de la información y “compliance” de mesas de dinero. Y con un grado mayor de avance en el 2016 el modelo de riesgo de tasa de interés, que complementa los modelos de madurez que servirán de apoyo para el desarrollo de la gestión en este año que luce complejo. Todo lo anterior en el contexto de una operación internacional que exige alinear estructuras, y regulaciones en cada uno de los países con modelos de madurez para los distintos riesgos, que permitan alcanzar la estandarización de prácticas en todas las geografías y establecer un plan de desarrollo corporativo, respetando las individualidades locales.

Y es que el RIESGO en un conglomerado financiero como este, está presente en toda la cadena de valor del negocio, en todo momento, teniendo en cuenta que las amenazas o eventos adversos pueden venir desde cualquier lugar. Ni imaginar a los riesgos que una entidad como Bancolombia está expuesta cada segundo en el interactuar de lo físico, lo humano y lo tecnológico. Desde la cotidianidad de la conectividad de los empleados de las 1.264 sucursales, y los 7.922 corresponsales bancarios; más la operación internacional de 10 países con afectación directa del comportamiento de las principales monedas del mundo, pasando por la capacidad de garantizar el cumplimiento de los más de 19,000 proveedores externos de la entidad. Y ni hablar del riesgo operacional que representan 10 millones de transacciones que se mueven al año en las sucursales físicas, 31 millones por cajero electrónico, 5 millones en sucursal telefónica, 90 millones por la sucursal virtual y más de 80 millones de transacciones en los canales móviles.

RIESGO DE CRÉDITO

Lo anterior sin abordar aun la gestión estratégica del Riesgo de Crédito, que se constituye el “Core del Negocio” en un banco con más de COP\$140,059 miles de millones de cartera

colocada, y más de dos millones de tarjetas de crédito activas, que opera un modelo de Banca Universal que atiende todos los segmentos y representa el 23% del mercado de crédito en Colombia: banca personas y empresas de todos los tamaños, y en todo los productos, como crédito de consumo (libre inversión, vehículo, y tarjeta de crédito), crédito comercial, microcrédito y financiación hipotecaria y de leasing habitacional con una participación del mercado del 24,5% en Colombia.

Lo anterior revierte especial relevancia en el contexto en el que se mueve el banco, del desarrollo de una banca más humana, que enfrenta sus mayores pruebas a la hora de tomar decisiones de aprobación de crédito, y más aún en la gestión de los clientes en mora, área que precisamente cambió su nombre de Gerencia de Cobranza a Gerencia de Conciliación con Clientes bajo el liderazgo de Olga Lucía Seguro, para estar alineada con esta visión.

DESARROLLANDO PRODUCTOS DE CRÉDITO QUE CONECTEN PERSONAS CON SUS SUEÑOS



Es de resaltar la importancia en una entidad financiera, que revierten las decisiones de crédito y la calidad de la cartera que de ellas se deriven, más aun en un banco en el que la cartera se constituye en el principal activo para respaldar los ahorros de 9 millones de clientes.

Para nadie es un secreto que llegar a segmentos de mayor riesgo de la población en términos de crecimiento, riesgo, rentabilidad, como lo son los estudiantes, los microempresarios y los emprendedores, no es fácil. Solo durante el año 2015 Bancolombia atendió las necesidades de financiación de casi un millón trescientas mil pymes, que representaron desembolsos anuales por más de 12 billones de pesos.

De la misma manera el Grupo trabaja constantemente en desarrollar productos que conecten a las personas con sus posibilidades. Por ejemplo, en la actualidad está en implementación un nuevo proceso para agilizar la aprobación de créditos para estudiar de Sufi y así acompañar el sueño de miles de jóvenes de ingresar a la educación superior con tiempos de respuesta de solo 15 minutos. Las personas que opten por la modalidad de pago en el largo plazo (hasta

12 años), con el que costean un menor valor de cuota en el periodo académico, podrán pagar parte de la deuda cuando finalicen sus estudios y comiencen a trabajar.

“Sabemos que la educación es uno de los pilares más importantes en la construcción de un mejor país y una sociedad integral; por eso decidimos mejorar la agilidad y articulación de procesos que faciliten el acceso de las personas al sistema educativo”, resalta Carlos Andrés Arango, presidente de Sufi y añade: “Somos la única entidad financiera privada del país que ofrece créditos de este tipo porque creemos en la importancia de la educación. Por eso acompañamos los sueños de nuestros clientes financiando estudios desde el primer semestre y dando respuestas más rápidas y acordes a las necesidades financieras de las personas”, concluye Arango.

Otro producto desarrollado a la medida de las necesidades de los estudiantes, es la manilla de pago sin contacto, un medio que busca desincentivar el uso del efectivo y que reduciría hasta a 10 segundos la experiencia de pago, iniciativa que está en prueba piloto con tecnología NFC —comunicación de campo cercano, sigla en inglés—, que hoy se usa también en las tarjetas débito y tarjetas de transporte en distintos sistemas masivos del país.

De acuerdo con Liliba Vásquez, vicepresidente de Medios de Pago de Bancolombia, a septiembre de 2016 estaban en manos de sus clientes 2,2 millones de tarjetas vigentes con la tecnología NFC. Con estas se hicieron alrededor de 40.000 transacciones mensuales por un valor de 1.400 millones de pesos. Según la vicepresidente, “gracias a estas nuevas tecnologías hemos podido ofrecer soluciones innovadoras que les han hecho la vida mucho más fácil y simple a nuestros clientes. Como banco líder, queremos promover la creación de nuevos ecosistemas eficientes de pago”.

LA PERCEPCIÓN EXTERNA DE UN EXPERTO

No en vano, a lo largo de los años, Bancolombia ha consolidado la imagen de una entidad exitosa, conservadora en el manejo de su riesgo financiero, y sensible frente a los problemas sociales del país, y con gran interés en la sostenibilidad.

En opinión de Fitch, la entidad cuenta con un negocio bien balanceado, con préstamos diversificados por ubicación geográfica, industria, producto y deudor. El banco tiene pocas concentraciones no deseadas, una calidad de activos robusta, reservas amplias y liquidez suficiente. Una base de fondeo financiero bien diversificado, estable y de relativo bajo costo.

Los indicadores de calidad de activos han sido estables a través de los ciclos, beneficiados en parte por el crecimiento rápido del crédito. Sin embargo, algunas exposiciones grandes en el sector comercial conllevaron a un deterioro modesto en 2015.

Dada la cultura de riesgo conservadora de Bancolombia Fitch espera que el banco mantenga indicadores de calidad de activos, en línea con sus niveles actuales de calificación y similares a los de la media de pares regionales. Sin embargo,

los indicadores de calidad de activos serán ligeramente más débiles que los de otros bancos colombianos grandes.

CONTROL DEL APETITO DE RIESGO

Si hay algo complejo de cuantificar, controlar y medir es el mal llamado “apetito de riesgo”, que en definitiva, es la instrumentación del modelo estratégico de riesgo de crédito, a través de la normativa y ejecución de la política de otorgamiento, que bien puede ser, agresiva, moderada o conservadora y en esa medida impulsa el crecimiento de la cartera o lo frena.

Para una entidad como Bancolombia, hasta la medición del consumo del apetito de riesgo corporativo, definido por la Junta Directiva, tiene también un marco de actuación que incluye la medición y control mensual de los principales riesgos consolidados. Dicha medición parte del análisis conjunto de los riesgos de crédito, mercado, liquidez, operacional y la suficiencia de capital, permitiendo así que un Banco de estas proporciones pueda afirmar con certeza que tanto en 2016 como en el 2015, el consumo de apetito de riesgo del Grupo se mantuvo dentro de los rangos establecidos para este indicador por debajo del 100%.

Para que esto sea cuantificable, la entidad cuenta con los límites de segundo nivel, definiendo el apetito de riesgo por segmento, geografía o entidad, lo cual permite hacer un seguimiento más detallado del comportamiento de la exposición al riesgo en todas las compañías del Grupo. Lo anterior, gracias a una infraestructura tecnológica robusta que genera la información necesaria para la gestión y monitoreo de los riesgos de acuerdo con las particularidades de las operaciones realizadas, lo cual le permite a la Vicepresidencia Corporativa de Riesgos, generar y entregar a las distintas instancias de reporte, entre ellas la Junta Directiva, el Comité de Riesgos, la Alta Dirección, y el Regulador, los informes consolidados de la gestión de riesgos.

PANORAMA 2017 - La Visión la Vicepresidencia de Riesgo de Bancolombia

No son pocos los retos que enfrenta en el nuevo año el equipo del área de riesgos de Bancolombia liderado por Rodrigo Prieto Uribe. En entrevista exclusiva con Ciclo de Riesgo, nos comparte su visión general en el actuar de la gestión de Riesgo en este año que comienza.

Rodrigo Prieto es Ingeniero Civil de la Escuela de Ingeniería de Antioquia, magister en Economía de la Universidad de los Andes y magister en finanzas del Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey. En su trayectoria profesional se destacan roles como gerente de Administración del Riesgo en Corfinsura, y gerente de Asignación de Capital y Cuantificación del Riesgo en Bancolombia. En 2005 asumió la dirección de Planeación y Proyectos, y a partir de marzo de 2011 se desempeña como vicepresidente de Riesgos a nivel Corporativo de Bancolombia.



Rodrigo Prieto Uribe
Vicepresidente de Riesgos
Grupo Bancolombia.

Para Rodrigo Prieto, el 2017 será un año en el que se deberán desplegar las mejores habilidades para aprovechar oportunidades en medio de amenazas. Dos aspectos llaman la atención en su visión, como determinantes, para definir de manera estratégica los focos en los que se deben concentrar los esfuerzos en financiación: La velocidad de implementación del tratado de paz y la reforma tributaria.

Respecto a la perspectiva económica 2017 ¿Cómo luce el panorama del negocio para este año, específicamente de cara a la Gestión del Riesgo?

Desde la gestión de riesgo hay que atender los acontecimientos que ocurran hacia el final de 2016 e inicios de 2017; temas como la reforma tributaria, y la forma y el contenido del acuerdo de paz, que incidirán en las expectativas de los consumidores e inversionistas, revelando una tendencia más clara de cómo va a ser el crecimiento y el deterioro de los portafolios.

A su juicio, ¿cuáles son los tres principales riesgos que enfrentarán las entidades financieras en el año?

Continuación de deterioros sectoriales incluyendo las personas, la volatilidad de los mercados internacionales y la incertidumbre frente a la holgura de fuentes de liquidez para el mercado colombiano.

En cuanto a sectores, nichos o segmentos, ¿dónde se debe poner el foco en financiación?

Seguimos enfocados en la banca universal, atentos a indicadores que revelen oportunidades y amenazas. Basado

en el primer punto, es difícil saber cómo va a ser la velocidad de implementación del tratado de paz y lo que causará en los agentes económicos, junto con la reforma tributaria. Una vez esclarecidos estos puntos, hay mayores elementos para prever focos de financiación.

¿Cuál serían esos indicadores claves que no se les puede perder de vista en 2017 en un tablero de control de riesgo? Cifras fiscales, fuentes de liquidez y deterioro de cartera.

¿Una mejor práctica en algún país del mundo o de la Región que le llame la atención para resaltar y ejemplarizar respecto a modelos eficientes de Crédito? Hoy el mundo digital ha abierto un panorama en el sector financiero, lo que ha generado que, en muy pocos años, se hayan creado infinitas vías para abordar las decisiones. Llama la atención Israel donde, de ser aprovechada la tecnología que han creado, podríamos llegar a tener mayores eficiencias en el proceso de crédito; se reducirían costos de ventas, de transacción y se reducirían los errores de selección en los modelos.

De esta manera, el conglomerado financiero más grande del país, desarrolla una gestión exitosa del riesgo para continuar contando una historia de solidez y rentabilidad de 141 años.

FOCOS DE RIESGO PARA NO PERDER DE VISTA EN LA BANCA DE PERSONAS

Sin duda, Davivienda es una de las marcas más queridas y recordadas por los colombianos, posicionamiento que el banco ha logrado a través de un concepto publicitario que toma elementos de vivencias del día a día rodeadas de humor, reforzadas con mensajes contundentes como por ejemplo “en estos momentos su dinero puede estar en el lugar equivocado” y elementos icónicos como la Casita Roja que hace parte de la vida cotidiana de los colombianos.

Es evidente que la gestión estratégica del riesgo ha sido pilar fundamental para consolidar una imagen de una banca innovadora y sólida, que busca hacerles la vida más fácil a las familias y más eficiente el manejo bancario y financiero a empresas de todos los sectores. Una gestión de riesgo que además debe velar por una operación segura, sostenida y rentable, que compete a un equipo de más de 16.000 personas para servir a más de 7 millones de clientes a través de 749 oficinas, y alrededor de 2.200 ATM'S a nivel regional y operaciones en Colombia, Panamá, Costa Rica, Honduras, El Salvador y Miami.

En la esencia de la construcción de la marca Davivienda, la oferta de crédito ha jugado un papel fundamental con un portafolio integral de productos y servicios diseñado a partir de una oferta exclusiva para cada segmento para atender las necesidades de personas, empresas, sector rural, minería y energía. No sin razón Davivienda es el banco líder en financiación de vivienda en el país. También ostenta la delantera en líneas como vehículo y libranza. Otro de los sectores donde el banco participa con gran dinamismo es el sector de infraestructura lo que demuestra el compromiso de Davivienda en apoyar el desarrollo del país.



Lyz Marfela Polania
Vicepresidenta de Crédito Banca Personal de Davivienda

Lyz Marfela Polania, Vicepresidenta de Crédito Banca Personal de Davivienda, quien también tiene a su cargo el liderazgo del área de Proyectos y Transformación Organizacional, nos da sus recomendaciones sobre focos de riesgo en 2017, para no perder de vista:

A su juicio, ¿Cuáles son los tres principales riesgos que enfrentarán las entidades financieras el próximo año?

1. Desaceleración económica resultado del ajuste del gasto general en la economía a un menor nivel de ingreso. Este menor ingreso es resultado de la caída de los precios del petróleo en los últimos años.
2. Disminución del poder de compra de los consumidores a raíz del incremento en las tarifas del IVA.
3. Devaluación del peso como resultado del incremento en las tasas de interés en los Estados Unidos.

¿Cuáles serán esos indicadores clave que no se les puede perder de vista este año en un tablero de control de riesgo?

1. Calidad de cartera por calificación en rango mayor B.
2. Nivel relativo del valor castigado y provisión frente al valor del portafolio.

SIGUE TUS INSTINTOS
SIN ABANDONAR
TU SENTIDO COMÚN

OFERTA ESPECIAL DE LOS
ÚLTIMOS MODELOS 2016



2017 MASERATI GHIBLI. DESDE \$397.800.000

Imagina un excepcional sedán deportivo italiano que es fácil de tener y emocionante de conducir. El motor del Ghibli es un poderoso y eficiente biturbo V6 con un sonido sin igual. Su dinámica te hace olvidar que conduces un cuatro puertas, que es el más largo y espacioso de su clase. Los interiores en cuero, hechos a mano, redefinen lujo como solo Maserati puede.

MASERATI COLOMBIA

Calle 86 No. 11-08, Bogotá - Colombia D.C. + 57 (1) 390.29.20 / www.MaseratiColombia.com

Maserati Ghibli 2016 desde \$360.000.000. Foto de referencia, algunos accesorios, diseños y acabados pueden estar disponibles a un precio adicional. *Esta promoción es válida desde 20 octubre de 2016 hasta agotar existencias, disponibles 2 Ghibli 350 y 3 Ghibli S Q4 ©2016 Maserati Colombia. Todos los derechos reservados. Maserati y el logo Tridente son marcas registradas por Maserati SpA.



GESTIÓN DEL RIESGO EN LA BANCA DE NICHOS ATENDIENDO LAS NECESIDADES DE FINANCIACIÓN EN EL SEGMENTO EMPRESARIAL Y LAS PYMES

Multibank es una entidad Bancaria perteneciente a uno de los grupos financieros más especializados, comprometidos y competentes de Panamá, siendo el tercer grupo financiero de ese país, con presencia en Panamá, Costa Rica, Colombia y una Oficina de Representación en Perú. Opera también en el mercado panameño de valores a través de Multi Securities y en el sector asegurador a través de su subsidiaria Multibank Seguros.

Su modelo de actuación de Banca de Nichos viene desde que el Grupo Financiero panameño entró al mercado colombiano a través de la compra de Macrofinanciera en 2011, Compañía de Financiamiento que a su vez nació de ser Cambios Country. En su momento Macrofinanciera se especializaba en el crédito de libranza, lo que ha significado para Multibank en los últimos cinco años, afrontar grandes cambios que le han permitido migrar a nuevos segmentos hasta convertirse hoy en una entidad que tiene su foco en el segmento de pequeñas y medianas empresas, tal como se evidencia en la composición de su portafolio de cartera que se concentra en un 82% en cartera comercial.

Y es precisamente el segmento empresarial en el que persisten las mayores dificultades de acceso al crédito, por lo que las entidades crediticias necesitan desarrollar productos inclusivos que eleven las condiciones de crecimiento y competitividad de las empresas en Colombia.



Miguel Ángel Moncada, Vicepresidente de Gestión de Riesgos de Multibank Colombia

No son menores los retos y desafíos en la gestión de riesgo de un banco mediano, que opera en el negocio de nicho. Miguel Ángel Moncada, Vicepresidente de Gestión de Riesgos de Multibank Colombia, nos da su visión sobre lo que será la gestión estratégica del riesgo en un negocio que demanda modelos de riesgo robustos y especializados; y mucho conocimiento de un mercado que exige reinventarse continuamente a la medida de las necesidades de sus clientes.

Respecto a la perspectiva económica 2017, ¿Cómo luce el panorama del negocio para Multibank el año que comienza, específicamente de cara a la Gestión del Riesgo de Crédito?

Si bien es cierto que los resultados de la economía colombiana para los primeros nueve meses del año no fueron muy favorables, se observa en lo corrido del último trimestre un cambio de tendencia en algunos indicadores. Por ejemplo, la inflación ha venido corrigiendo su comportamiento y se estima que cierre en un rango del 6% - 6,5%. Igual tendencia refleja el déficit en cuenta corriente, el cual podría cerrar alrededor del 5% del PIB. A ello se le suma el leve repunte que ha presentado el precio del petróleo debido al reciente acuerdo celebrado entre los países pertenecientes a la OPEP, que lo ha mantenido por encima de los US\$50/Barril.

De continuar esta tendencia durante el 2017, la economía local podría mostrar un mejor comportamiento reflejando una reducción en su índice de inflación, ubicándose en un rango del 4% - 5% y un menor déficit en la cuenta corriente estableciéndose en un del 3% - 4%.

Aun cuando la tendencia general de los principales indicadores macroeconómicos para el 2017 puede ser favorable, el Banco es consciente que debido al segmento de mercado objetivo (Pymes), se requiere contar con un esquema de gestión integral de riesgo crediticio muy robusto, que incluya rating muy predictivos y herramientas de seguimiento y de alertas oportunos que le permitan mitigar de manera ágil los riesgos crediticios propios de este segmento.

A su juicio, ¿Cuáles son los tres principales riesgos que enfrentarán las entidades financieras el próximo año?

Al comparar el crecimiento promedio del PIB colombiano entre enero y septiembre del 2015 frente al mismo período del 2016, se observa una reducción cercana a 100 puntos básicos, lo que refleja que la economía local registra una desaceleración. Si a ello se le suma el comportamiento volátil del sector externo, se puede concluir que existen importantes riesgos que, aun cuando son inherentes al negocio financiero, deben ser identificados oportunamente para tomar las medidas respectivas.

El primer riesgo es el comportamiento de la cartera vencida. Al comparar el índice de calidad de la cartera a septiembre de 2015 frente al mismo mes del 2016 se observa que éste muestra un deterioro importante pasando de 3.0% a 3,3% reflejado principalmente en cartera de consumo. La cartera comercial, aun cuando en menor proporción, también registra similar tendencia.

El segundo riesgo es el margen financiero. De concretarse la reducción de la tasa de intermediación del Banco de la República y continuar el deterioro de la cartera, especialmente la de consumo donde se generan mayores provisiones, el impacto sobre el margen financiero será muy negativo.

El tercero corresponde al desempeño económico. El efecto de la reforma tributaria sobre el consumo masivo, el inminente aumento de la tasa de la FED y su efecto sobre la tasa de cambio y sobre el comportamiento de los TES y la presión que ejercerá el mayor gasto público sobre el Marco Fiscal de mediano plazo, son elementos significativos que pueden afectar la calidad crediticia de los bancos y ejercer presión sobre sus niveles de liquidez.

¿Cuál será ese proyecto estrella a desarrollar en su Vicepresidencia para llevar a la entidad a mayores niveles de profundización, eficiencia y competitividad?

Desde mediados del año 2015 Multibank en Colombia ha venido reenfocando su esquema de negocio dirigiéndolo al segmento empresarial. No obstante, a partir del 2017 la gestión de negocio se complementará con la potencialización del segmento de Pymes.

Para ir en la misma línea de este enfoque estratégico del Banco, la Vicepresidencia de Gestión de Riesgos se encuentra en un proceso de ajuste interno enmarcado en un enfoque de Gestión Integral de Riesgos (GIR).

Esta gestión integral involucra necesariamente el rediseño del workflow del proceso crediticio del Banco, el diseño de un nuevo modelo de rating para el segmento

Pymes y nuevas herramientas de seguimiento y normalización que permitan mayores niveles de eficiencia y competitividad. En la misma línea se trabaja con los demás riesgos paralelos como son los de mercado y liquidez, operativo, de crédito, etc.

Con todos estos ajustes el Banco busca ser más eficiente y competitivo en su proceso crediticio, sin desmejorar desde ningún punto de vista su actual calidad de riesgo.

En cuanto a sectores, nichos o segmentos, ¿dónde se debe poner el Foco en Financiación?

El enfoque estratégico de negocio del Banco se focaliza en dos objetivos principales:

- El segmento Pymes: En Colombia existe un alto porcentaje de empresas pertenecientes a este segmento que tienen un perfil de riesgo favorable que son susceptibles de crédito y que requieren fuentes de financiación para fortalecer su desarrollo empresarial y mejoramiento competitivo, pero que hoy no son atendidas adecuadamente por el sistema financiero.

Este enfoque hacia las Pymes no implica que el Banco desee salir del segmento empresarial, por el contrario lo seguirá atendido como lo viene haciendo hoy.

- Producto Factoring. El mercado del factoring ha tenido un crecimiento muy interesante en los últimos años y ha sido una fuente muy importante de financiación para muchas compañías.

Este producto tiene una gama importante de modalidades de financiación y tendrá mayor relevancia con la salida de la factura electrónica.

¿Cuál sería ese indicador clave o cifra que no se le puede perder de vista en el año en un tablero de control de riesgo?

Para una eficiente gestión Integral de Riesgos un Banco debe tener un tablero de mando lo suficientemente completo que le permita tener el panorama total de todos sus riesgos financieros y no financieros.

Por cada tipo de riesgo hay uno o dos indicadores fundamentales que deben estar en ese cuadro de mando. A manera de ejemplo; en el riesgo crediticio empresarial el índice de cartera vencida de 30 y 90 días y sus rodamientos son fundamentales. Para el riesgo de liquidez el Indicador de liquidez a 30 y 90 días y los ALM son críticos, y así hay para cada tipo de riesgo hay indicadores particulares.

CRÉDITO DE NICHOS: *Especialización, Diferenciación y Profundización*

La **Asociación de Compañías de Financiamiento, AFIC**, agrupa las Compañías de Financiamiento y algunos Bancos de segmento, posicionándose como el gremio de la banca especializada, acompañando las líneas de negocios de nicho que brindan ventajas competitivas en el sector financiero. AFIC se ha destacado por ser una entidad muy activa en Grupos de Trabajo y Comités Técnicos que permitan generar información valiosa para el desarrollo de factores diferenciadores sobre los que sustenta su competitividad la banca de nicho, factores que resultaran claves en este año de retos inmensos.



Clara Escobar Ramos
Directora Ejecutiva - AFIC

Clara Escobar Ramos, Directora Ejecutiva de la Asociación de Compañías de Financiamiento – AFIC, comparte con Ciclo de Riesgo su visión sobre el desarrollo del negocio en 2017

¿Cuáles son los principales retos y desafíos en su sector para este año?

Si bien la economía se recupera gradualmente, preocupa la situación fiscal del país. El desbalance fiscal debido a la caída en los precios del petróleo y exportaciones sin alcanzar los niveles esperados, hizo evidente que las finanzas públicas dependen en gran medida de la venta del hidrocarburo.

Tal situación no solo ha menoscabado los ingresos nacionales. Los establecimientos de crédito, el sector productivo, el empresariado y, en general, todos los colombianos, se han visto afectados en mayor o menor medida por la situación mencionada.

De otra parte, la reforma tributaria no da espera, más si se tiene en cuenta que el país no puede poner en riesgo su grado de inversión. Ello implicará ajustes al interior de las entidades dado que el sector se enfrentará en 2017 a cambios en las reglas tributarias, que incidirán en sus resultados.

Sin duda alguna, el reto más importante para el sector financiero y, por supuesto, para las compañías de financiamiento, es seguir consolidando su crecimiento, profundizar algunos nichos de crédito y continuar desarrollando una adecuada labor de intermediación de los recursos.

Bajo dicha perspectiva, se debe seguir trabajando en lograr una mayor inclusión financiera y fortalecer los mecanismos de ahorro y crédito con miras a satisfacer las necesidades de la población, en todos sus segmentos.

Para conseguir dicho cometido, es importante lograr mayor innovación y propender por que la regulación motive aún más la implementación de desarrollos tecnológicos en los productos y servicios financieros, y aligere los costos y cargas que tiene el sector para la prestación de algunos servicios.

¿Qué reforma, programa o proyecto resulta indispensable llevar a cabo en su sector, para llevarlo a mayores niveles de eficiencia y competitividad?

Para el año se vislumbran varios frentes que requerirán de acciones concretas de nuestro gremio para ofrecer al sector herramientas que le permitan lograr una mayor eficiencia y competitividad.

Uno de ellos, es seguir trabajando con los diferentes actores para lograr que las normas sobre garantías mobiliarias continúen su proceso de asimilación y puesta en práctica, por lo cual nuestro principal interés es que el sector las aproveche, en toda extensión, para respaldar todas sus líneas de crédito. Para ello continuaremos con la labor de capacitación que AFIC ha venido adelantando permanentemente desde 2013. De esta forma, se podrá llevar a cabo el cometido principal de dicha regulación que no es otro que incrementar el acceso al crédito.

Bajo dicha perspectiva, resulta imperativo que se logre la interoperabilidad entre el Registro de Garantías Mobiliarias y el RUNT, para así poder contar con información fidedigna de las garantías constituidas sobre vehículos en los dos registros. Ello es indispensable a efectos de generar certeza jurídica sobre la constitución, modificación y cancelación de estas prendas.

Para ello es necesario que el Ministerio de Transporte publique, a la mayor brevedad, las tarifas que cobrará el RUNT por los servicios prestados relacionados con dicha interoperabilidad.

De otro lado, el sector financiero, y particularmente las compañías de financiamiento con un peso importante en el mercado del factoring, tienen grandes expectativas frente a los efectos que generará en la industria la aplicación del Decreto 1349 de 2016, que reglamentó la circulación de las facturas electrónicas como título valor.

El objeto de este decreto es reglamentar todos los aspectos relativos a la circulación de las facturas creadas electrónicamente, que además de generar mayor fluidez en las negociaciones, contribuye al control fiscal de las operaciones.

En tal sentido, el Decreto 1349 de 2016 regula temas tales como la expedición de la factura electrónica y sus requisitos, su inscripción en el Registro de Facturas Electrónicas y la consulta de su trazabilidad.

Para que este esquema de circulación de las facturas electrónicas como título valor entre en operación, se requiere, entre otros, que se expidan a la mayor brevedad por parte del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, las respectivas resoluciones que contendrán los Manuales de Usuario, de los Sistemas de Negociación y de funcionamiento del Registro sobre el cual ya se publicó un primer borrador.

El funcionamiento adecuado de este registro, sin duda, incrementará las operaciones de factoring en el país, poniéndonos a tono con otros mercados como el chileno, donde la regulación fue determinante para impulsar los volúmenes transados que en tan solo un año crecieron en más del 100%.

Finalmente, quisiéramos hacer una breve referencia a la libranza, un producto que cumple una importante función social y con grandes ventajas en materia de riesgo de crédito, el cual, debido a los hechos por todos conocidos, sufrió impactos negativos, en tanto se implementaron prácticas nocivas en su operativa y manejo por parte de algunas empresas del sector real, que hace necesario que se sigan apoyando las iniciativas regulatorias dirigidas a minimizar los riesgos que se han evidenciado.

En ese sentido, esperamos que el Decreto 1348 de 2016, cuyo objeto es reglamentar la revelación de información y la administración de los riesgos en la venta y administración de cartera de la libranza realizada por el sector real, ayude al fortalecimiento de esta figura, que en el sector financiero ha demostrado ser un instrumento idóneo para lograr una mayor profundización del crédito en Colombia.

Desde AFIC estamos apoyando las iniciativas mencionadas y cualquier otra que permita al sector y a nuestras entidades lograr mayores niveles de eficiencia y competitividad.

ICS, EL SOFTWARE DE COBRANZA QUE LE PERMITE HACER LA GESTIÓN DE MANERA INTEGRAL Y FÁCIL



Comience el año 2017 *obteniendo mejores resultados* en sus índices de cartera.



Defina estrategias de acuerdo al comportamiento del cliente.



Aumente la rentabilidad de su negocio.



Mida los resultados de la gestión y tome mejores decisiones.

¡Obtenga estos y muchos beneficios más!

www.fsc-int.com
Teléfono: (57) 1 861 6918



RETOS DE LAS MICROFINANZAS EN EL POST-CONFLICTO: EL DESAFÍO RURAL

Es evidente la eficacia de los instrumentos de ahorro y crédito, en la potencialización del desarrollo económico y social sostenible; por eso los desafíos del país son inmensos en materia de inclusión financiera con productos eficientes que permitan llegar a la base de la pirámide, en este año 2017 donde las clases menos favorecidas recibirán el mayor impacto de la desaceleración económica, las consecuencias del incremento de impuestos aprobado en la reforma tributaria y los eventuales síntomas de debilitamiento del mercado laboral. Por su parte, el acuerdo de paz atravesará su mayor desafío: la eficacia en su implementación. Sin duda el sector rural será el mayor protagonista y las microfinanzas sus principales herramientas.

Si bien Colombia ya se clasifica como un país de ingresos medios teniendo en cuenta que cerca del 55% de su población se encuentra en el rango de ingreso de 12 y 15 mil dólares per cápita; cerca de una tercera parte de este grupo, continúa muy cerca de la línea de pobreza^(*), por lo que los riesgos para este grupo población son latentes, especialmente en los poblados rurales, sumado al hecho de ser uno de los países más desiguales del mundo con una concentración del ingreso, medida por el coeficiente de Gini, fue 0,52 en el 2015, superior a la de México, Chile y Perú, lo que significa que el decil más rico captura el 42 por ciento del ingreso.



*Al respecto Ciclo de Riesgo converso con **María Clara Hoyos**, Directora Ejecutiva de Asomicrofinanzas sobre los retos y desafíos que enfrenta el sector en este año.*

Respecto a la perspectiva del sector, ¿Cómo luce el panorama del negocio para 2017?

Si bien desde el año 2014 el indicador de cartera ha venido teniendo un incremento, a partir del segundo semestre del año 2016 se presentó una estabilización del mismo, permitiendo estimar un indicador anual del 6%. Para el año 2017 se espera que este indicador tenga tendencia a la baja, mejorando la calidad de la cartera y favoreciendo el panorama de las entidades del sector.

Con relación al crecimiento, para el año 2016 este estuvo por debajo del IPC como respuesta a las medidas del sector microfinanciero, el cual ha sido más prudente y estricto con el estudio y aprobación de microcréditos. Teniendo en cuenta estos mejores indicadores de calidad se estima que para 2017 el crecimiento alcance el 9%.

¿Cuáles son los principales retos y desafíos en su sector para este año que comienza?

Los retos y desafíos de las microfinancieras para el año están orientados al postconflicto, brindando apoyo a las regiones y municipios rurales y eminentemente rurales que se han identificado como los lugares con mayor necesidad de productos financieros y teniendo especial énfasis en zonas con productos agropecuarios.

El sector se propone aumentar la población atendida para llegar a todos aquellos que tienen negocios por cuenta propia. De acuerdo con las cifras del DANE son 9,6 millones de personas que podemos atender y ese será nuestro compromiso, llegar a ellas con el fin de brindarles acceso a los servicios financieros a través de productos novedosos e innovadores. Uno de estos productos es el arriendo social, el cual permite la adquisición y mejoramiento de la vivienda de los colombianos.

De igual manera, continuar suministrando información veraz y de calidad para la industria, para esto, actualmente el gremio está trabajando en la implementación de una nueva herramienta de recolección y procesamiento de datos, que agilice estos procesos y a su vez permita la generación de nueva información.

¿Qué reforma, programa o proyecto resulta indispensable llevar a cabo en su sector, para llevarlo a mayores niveles de eficiencia y competitividad?

El gran reto para el año es la consolidación del Fondo de Microfinanzas Rurales. Teniendo en cuenta la importancia que tiene este tema para el sector, vemos con gran preocupación que el Fondo de Microfinanzas Rurales no ha iniciado su operación y cada día se presentan mayores dificultades para que entre en vigencia su funcionamiento. Este es un gran desafío que promoverá eficiencia y competitividad para las entidades, pues principalmente es una fuente de fondeo para las ONG y las fundaciones, quienes se preocupan por atender zonas más alejadas y difíciles del país.

Asomicrofinanzas continuara trabajando por promover el acercamiento entre las entidades prestadoras de servicios financieros y el Fondo de Microfinanzas Rurales, pues considera de gran importancia el fortalecimiento del mismo y su sostenibilidad en el tiempo.

En AECSA continuamos evolucionando y para el 2017 reinventamos las estrategias de atención al cliente.



Nos preocupamos por mantenernos a la vanguardia de todos los procesos operativos, tecnológicos y en materia de infraestructura.

2016

Logramos expandirnos ampliando nuestras 11 nuevas sucursales en Medellín, Cartagena, Barranquilla, Ibagué, Bucaramanga, Cali, Neiva, Tunja, Villavicencio, Pereira y Bogotá, generando mayor valor a nuestros grupos de interés, apostándole a la innovación, la capacitación y el desarrollo.

2017

Seguiremos consolidándonos como el proveedor integral para nuestros aliados, gracias a nuestra estrategia y alta efectividad en procesos operacionales, de sostenibilidad, responsabilidad social y experiencia al cliente.

(*1) Una familia promedio que tenga ingresos entre el salario mínimo y los \$894.552 está incluida dentro de la línea de pobreza. Por su parte, la pobreza extrema abarca a un hogar que recibe ingresos por debajo de \$ 408.436. La incidencia de la pobreza rural es 3.2 veces mayor que la urbana en ingresos. Se estima que el 75% de la población rural ocupada tiene un ingreso mensual inferior a un salario mínimo. Fuente Dane.

EL SECTOR COOPERATIVO CALIBRA SUS HERRAMIENTAS DE RIESGO DE CRÉDITO, PARA AFRONTAR CON ÉXITO UN AÑO QUE LUCE MUY EXIGENTE

El principal atributo diferenciador y de generación de valor del crédito cooperativo está representando en el hecho de estar arraigado en la cotidianidad de las finanzas populares de poblaciones urbanas, y especialmente en las rurales.

En consecuencia las cooperativas de ahorro y crédito son parte activa de las relaciones funcionales del Estado con los ciudadanos y poblaciones vulnerables; con los núcleos productivos de las regiones y corregimientos; y con las organizaciones administradoras de programas de responsabilidad social empresarial, siendo este su principal fortaleza a la hora de competir con el crédito bancario.

Bajo esta perspectiva, la gestión estratégica del Ciclo de Riesgo de Crédito retoma un significado especial en este sector. Como lo explica Enrique Valderrama, presidente ejecutivo de la Federación Colombiana de Cooperativas de Ahorro y Crédito y Entidades de Propiedad Cooperativa, FECOLFIN: "No se puede perder de vista, que este sector debe cumplir el objetivo primordial, cual es, generar beneficios sociales y económicos a sus asociados y a la comunidad relacionada. Esto solo se puede lograr, cuando hay claridad, que debe existir un balance entre lo empresarial y lo social, lo que permita responder a las nuevas necesidades de dichas comunidades".

Son 181 las cooperativas que prestan servicios financieros, 144 corresponde a cooperativas de ahorro y crédito (especializadas) y 37 multiactivas con sección de ahorro y crédito. En junio de 2016 las cooperativas que ejercen actividad financiera registraron un total de \$11,5 billones en activos dentro de los cuales, la cartera representa 9,3 billones de pesos. El sector acoge a 2,8 millones de asociados de manera directa, cien mil asociados más que en diciembre de 2015, concentrando el mayor número de cooperativas en Bogotá, Antioquia, Santander y Valle; sin embargo, el sector tiene presencia en la mayor parte del territorio nacional a través de agencias, sucursales, puntos de atención, extensiones de cajas o corresponsales bancarios.

Desde la mirada de la práctica empresarial cooperativa, estos son los temas que concentran las inquietudes y desafíos del sector, en un año 2017, que luce bastante exigente, y cargado de nuevas regulaciones e impuestos.

RIESGOS EN LA CAPACIDAD DE PAGO DE LOS HOGARES



El Banco Cooperativo COOPCENTRAL se constituye en una entidad de segundo piso, o como técnicamente lo define la súper, un organismo cooperativo de grado superior, que opera un modelo de negocio sustentado en una política de riesgo conservadora, reflejada en un sano indicador de calidad de cartera que a septiembre 30 se ubicó en el 2,45%, pero que a su vez abre los espacios para asumir con determinación los retos y desafíos que demanda su rol de impulsor de la competitividad y crecimiento de su sector.

Hoy Coopcentral, es propiedad de entidades de naturaleza cooperativa y solidaria y está orientado a la atención especializada de dicho sector, a través de competitivos servicios financieros, entre ellos el irradiar recursos financieros a las cooperativas de "primer piso" y a través de la Red Coopcentral, sistema transaccional operado por Visionamos, único sistema de pago de bajo valor de naturaleza cooperativa consolidado con el Banco, que cuenta con licencia de la Superintendencia Financiera.

Para Ricardo Durán Romero, Vicepresidente Financiero del Banco Cooperativo Coopcentral, una de las mayores alertas está representada en las condiciones objetivas en las que se va a desenvolver el riesgo de crédito, especialmente el de consumo.

Respecto a la perspectiva del sector cooperativo ¿Cómo luce el panorama del negocio para este año?

El panorama de los negocios del banco y del sector objetivo luce exigente en 2017. Las necesidades de expansión del negocio y el objetivo de ganar participación en el mercado financiero riñe con las condiciones objetivas en las que se va a desenvolver el riesgo de crédito, especialmente el de consumo. La desaceleración del consumo privado por efecto de los 3 puntos de IVA adicionales que van a pagar los hogares colombianos es la principal talanquera en la expansión de la actividad, ya que el 70% de la cartera que financian las cooperativas

corresponde a consumo. Si además se tiene en cuenta que los gastos de los hogares no van a tener una reducción importante en 2017, pues con una tasa de inflación que no va a bajar todo lo que se cree, con una tasa de cambio que puede devaluarse a niveles no previstos, con unas tasas de interés que no van a caer todo lo que se piensa y con una tasa de desempleo muy parecida a la del 2016, es obvio que la capacidad de pago de los hogares no va a tener una recuperación importante en 2017.

¿Cuáles sectores serán definitivos en el repunte del crecimiento económico?

Se debe destacar además que el repunte que se prevé en el crecimiento de la economía en 2017 se va a focalizar en sectores donde el sector solidario no tiene mayor presencia. El sector financiero va a ser uno de esos motores, pero por efecto de las obras 4G que va a impactar el crecimiento de la cartera comercial de los bancos y por el dinamismo del crédito de vivienda, para el cual se necesita un fondeo de largo plazo que no tienen las cooperativas. El sector industrial va a ser el otro motor, pero igualmente las cooperativas tienen una baja participación en esta actividad. El sector de la construcción también va a ser uno de los sectores líderes, pero allí tampoco aparecen las cooperativas, ni en la construcción física de las obras ni en los cierres financieros de los proyectos.

¿Qué variables se deben tener en cuenta al momento de calibrar las herramientas de inteligencia de negocio y scoring?

En lo que se refiere a la gestión del riesgo de crédito creemos que los scoring de las fábricas de crédito deben sensibilizarse al mayor pago de impuestos y a la consecuente disminución del ingreso disponible como un factor permanente. Nos parece que es una buena idea determinar la tasa de interés del crédito de consumo con base en el scoring de crédito sensibilizado por impuestos.

¿Un indicador que no puede faltar este año en un tablero de control de riesgo?

El análisis del indicador que no puede faltar es el de la edad promedio de la cartera. El aumento de la edad promedio de la cartera es un síntoma de sobreendeudamiento de los asociados y es la garantía de una menor rentabilidad futura para la cooperativa, en un contexto de deterioro de la capacidad de pago y del aumento reciente del riesgo macroeconómico de Colombia. No en vano el peso colombiano es la segunda moneda más devaluada de la región con el nuevo presidente del Tío Sam, país al que se dirige el 30% de las exportaciones.

"Quien a buen árbol se arrima,
buena sombra le cobija".

2017 será un año de grandes retos.
Estaremos a su lado para respaldar su operación.



SOMOS
RESPALDO

FGA
FONDO DE GARANTÍAS

www.fga.com.co

SECTOR COOPERATIVO SE DEBATE ENTRE DOS FUERZAS: *Ajustes Regulatorios y Desafíos del Post-conflicto*

Orientadas por el principio de subsidiariedad que parte de la base de que la responsabilidad personal está por encima de la acción del Estado, las cooperativas permiten crear comunidades gracias a los intereses y valores compartidos por sus miembros; también permiten el desarrollo comunitario al crear soluciones innovadoras a problemas sociales, desde la generación de empleo y la asistencia a ancianos hasta la revitalización urbana y los proyectos de energía renovable. Es por esta razón que el cooperativismo es una forma de organización que se practica casi en todo el mundo “hay más de 900.000 cooperativas con cerca de 800 millones de miembros en más de 100 países en todas las regiones del mundo”.

En Colombia el cooperativismo llegó hace 85 años y en la actualidad existen 3.890 cooperativas con una base social de más de 6 millones asociados, extendiendo sus beneficios directos e indirectos a 18 millones de colombianos en los 32 departamentos del país; así mismo ha generado en el último año 189 mil puestos de trabajo.

El sector cooperativo en Colombia se prepara para desempeñar un papel de suma importancia en el Post-conflicto, teniendo en cuenta que su modelo de actuación permite la recuperación del tejido social al favorecer la inclusión social y económica porque los asociados comparten la propiedad conjunta y se integran en la vida social a través de los servicios que ésta le presta.



Carlos Ernesto Acero Sánchez, Presidente Ejecutivo Confederación de Cooperativas

Carlos Ernesto Acero Sánchez, Presidente Ejecutivo Confederación de Cooperativas de Colombia comparte con Ciclo de Riesgo los aspectos estratégicos en los que el sector centrará su foco

Respecto a la perspectiva del sector cooperativo, ¿Cómo luce el panorama del negocio en 2017? ¿Y específicamente de cara a la Gestión del Riesgo de Crédito?

Conforme a la tendencia marcada de reducción en la dinámica de colocación de los últimos años, como consecuencia de la desaceleración económica, la inflación y las alzas moderadas en las tasas de interés, 2017 luce como un año de relativa calma para el movimiento cooperativo financiero.

Es altamente probable que la inflación se modere y en consecuencia la política monetaria contraccionista ceda, por tanto el ambiente podría ser un tanto favorable para las colocaciones, compensando la caída en el ritmo de otorgamiento de crédito de los últimos periodos. En materia de riesgo crediticio el sector cooperativo deberá estar atento a estos acontecimientos de modo que pueda calibrar adecuadamente sus modelos de pérdida esperada especialmente en el componente contracíclico.

Para las cooperativas vigiladas por la Superintendencia de la Economía Solidaria 2017 será el año en que posiblemente deban empezar a cumplir con rigurosidad la implementación del SARC, de modo que podrán venir inversiones para ajustar los sistemas en su integralidad.

Para el sector cooperativo cobrará relevancia la supervisión y el control dados los últimos acontecimientos del mercado de los créditos respaldados con mecanismo de recaudo de libranza, teniendo presente que vendrán ajustes normativos en esta materia que sin duda afectarán su actividad de colocación.

Un reto importante en crédito será el repensar el rol de las cooperativas para la consolidación de los acuerdos de paz, redefiniendo su estrategia hacia sectores rurales o marginados, sobre los cuales se tiene una perspectiva positiva de oportunidad.

¿Cuál reforma, programa o proyecto resulta indispensable instrumentar en su sector, para llevarlo a mayores niveles de eficiencia y competitividad?

Confecoop viene impulsando el Programa Cooperativas por Colombia 2016-2020, como una propuesta del movimiento cooperativo colombiano encaminada a promover y expandir el modelo cooperativo en el país en próximos años.

Es nuestra respuesta a las necesidades de Colombia para avanzar durante el período de postconflicto armado y como alternativa de desarrollo social y económico para enfrentar la desigualdad y cuyo propósito es que las cooperativas colombianas se consoliden en los territorios y sea visibilizado su trabajo como gestoras del desarrollo humano y social con equidad.

En este marco, Confecoop presentó al Gobierno nacional una propuesta de ajuste normativo encaminada a fortalecer la promoción y fomento de las cooperativas, eliminar las barreras normativas o administrativas que limitan la actividad cooperativa en algunos sectores, generar incentivos para la creación y funcionamiento de nuevas cooperativas, impulsar los procesos de emprendimiento cooperativos y solidarios, promover y facilitar el acceso a la tierra por parte de cooperativas de desarrollo rural e impulsar las cooperativas de servicios sociales, entre otros tópicos.

Esta iniciativa deberá concretarse, en términos normativos, en el primer semestre de 2017, para convertirse en un camino sólido para la profundización del modelo cooperativo en los territorios.

En cuanto a sectores, nichos o segmentos, ¿donde se debe poner el Foco este año?

Colombia requiere la formación y fortalecimiento de cooperativas en todo el territorio colombiano como estrategia para impulsar un proceso de inclusión social que asegure el desarrollo económico y social, la consolidación de la convivencia y la posibilidad de alcanzar una paz sostenible y una mayor equidad que frene la concentración de la riqueza y la desigualdad. Nuestra meta, a mediano plazo, es que al 2020 se haya logrado la consolidación de cooperativas en las siguientes áreas: Desarrollo rural integral, Mipymes e independientes integrados en cooperativas en el sector real, Cooperativas de jóvenes emprendedores y de servicios sociales, todas ellas apoyadas económica y financieramente por la red de servicios financieros y de seguros cooperativos, que actualmente opera en todo el país.

Igualmente trabajaremos en la promoción y fortalecimiento de los territorios cooperativos, estrategia que busca apoyar las cooperativas actuales y las nuevas que se creen a través de las redes y circuitos económicos cooperativos, estimulando procesos de compras comunes y compras públicas y promoviendo las cadenas locales y regionales de producción cooperativa y solidaria.



Visítanos en: www.intercobros.com.co

Servicio al cliente

Agencia de cobranzas

Fábrica de procesos

Telemarketing

Servicios

Operador logístico

Intercobros | 50 años
Donde las tácticas pagan

ahora somos

Medellín
Cra. 42 #54A - 71, Itagüí
PBX: 604 40 40
Fax: (574) 285 79 42

Bogotá -DC.
Cra.19 #82 - 18
Antiguo Country
PBX: (1) 646 16 00

LA COBRANZA: La gran **PROTAGONISTA** del 2017

La sana rotación de la cartera y una óptima generación de caja o liquidez, se constituyen en bases de la estabilidad financiera, sostenibilidad y competitividad de cualquier negocio o empresa, de cualquier tamaño, en cualquier sector. Por esta razón, no es un secreto que las grandes preocupaciones de la alta Gerencia están centradas en el comportamiento de la cartera en este año, teniendo en cuenta los mayores riesgos de deterioro que se ciernen sobre ella, como lo pueden llegar a ser, una menor dinámica del empleo, el mayor gasto de los hogares, o el deterioro en las finanzas empresariales, por solo mencionar algunos.



El presidente de la Asociación Colombiana para la Industria de la Cobranza COLCOB, Cesar Manuel García, profundiza sobre los desafíos que este año le representan a la industria de la Cobranza, la que sin duda será una de las

grandes protagonistas del 2017 como la actividad que garantiza el cierre exitoso del Ciclo de Riesgo.

Respecto a la perspectiva del sector ¿Cómo luce el panorama del negocio para la industria de la cobranza en este año?

Las perspectivas económicas para el año 2017, son similares a lo sucedido en el año 2016, tendremos un panorama macroeconómico difícil, pues las circunstancias de la economía mundial no son claras, el entorno político internacional se verá afectado por muchos factores negativos como lo son: la desaceleración económica de países como China e India que habían sido los grandes consumidores de commodities en el pasado quinquenio, el menor precio de los hidrocarburos, el exceso de oferta de los mismos, y la incertidumbre mundial que ha generado el cambio de administración en los Estados Unidos entre otros.

Si a esto le sumamos nuestra situación local, con un incierto proceso de paz en marcha, un año políticamente muy activo, pues se inicia la campaña presidencial del 2018, una reforma tributaria que a todas luces va a desestimular gravemente la inversión en el país, va a encarecer seriamente el costo de la vida de los colombianos, y a una clase empresarial muy afectada tributariamente, tendremos entonces que concluir que si crecemos a un 3% sería toda un gran logro.

Nuestra industria entonces seguramente tendrá mayor trabajo que hacer, mayores oportunidades de crecimiento, pues la cartera viene creciendo y deteriorándose muy rápidamente, pero a su vez tendremos mayores dificultades en la recuperación de los diferentes portafolios de cartera en especial los de consumo, que históricamente siempre, y ante un entorno negativo, son los primeros que se ven afectados.

Sin embargo este tipo de situaciones a su vez nos plantean enormes retos, uno de los cuales es la innovación tecnológica con la cual debemos enfrentarlos, debemos ser muy creativos y ajustarnos a las nuevas realidades que se nos están presentando, en donde la eficiencia en nuestros procesos nos pueden dar una mano definitiva si queremos salir adelante en este difícil escenario.

Tenemos que seguir invirtiendo en nuestra industria, tenemos que apuntarle a fortalecer nuestro manual de mejores prácticas, tenemos que profundizar y fortalecer nuestra relación con el gobierno en temas de regulación y capacitación del recurso humano que utilizamos, ahí creemos que hay un enorme campo, que aún no hemos logrado optimizar.

Los retos están planteados, asumámoslos con la mayor seriedad y compromiso.

adminfo smart

CONTROL TOTAL SOBRE LA GESTIÓN DE COBRANZA



Las cifras lo demuestran, nuestros clientes tienen los mejores indicadores de cartera.



Multiempresas, multiproductos, multilingües, amigable y escalable.



Más de 10.000 estaciones operando ON LINE en empresas AAA.



BOGOTÁ
Av Cl 116# 23-06
Edificio Business Center 116 Of 502
PBX: (571) 743 6375

MEDELLÍN
Carrera 43 A # 1 Sur 220 Of 701
PBX: (574) 268 7551

Sol@ti

Soluciones administrativas a su medida

www.solati.com.co

EL MUNDO TRANSACCIONAL COLOMBIANO: Un caminar que no da espera *hacia la digitalización*

En línea con el caminar hacia un mundo digital interconectado, los medios de pagos y canales transaccionales, son los eslabones de la cadena de crédito donde más se ha sentido la revolución digital de la mano de la innovación y las nuevas tecnologías Fintech.

Si bien Colombia viene avanzando positivamente en el mismo sentido, los retos del país son inmensos para ponerse a la par de las sociedades que han incorporado con mayor rapidez en su actuar cotidiano, transacciones financieras digitales, más sofisticadas y seguras; y en esta transformación ACH espera seguir teniendo un papel protagónico.

ACH COLOMBIA es una empresa creada en 1997, como una Cámara de Compensación Automatizada, resultado del interés de las entidades financieras por mejorar y ofrecer nuevos servicios a sus clientes, a través de las redes existentes en ese momento: **Ascredibanco, Red Multicolor, Redeban, Servibanca y A Toda Hora**, permitiendo el intercambio de transacciones financieras e información entre la red de entidades que la conforman.

Gran parte de las transacciones que realizan los colombianos pasan por la red de productos, servicios y canales de ACH sin que muchos se enteren que esta empresa hace parte de su vida y de la cotidianidad de sus operaciones.

Hoy ACH mantiene su posición de liderazgo en el país a través de sus servicios transaccionales como ACH DIRECTO (Transferencias interbancarias en tiempo real) que permite realizar pago de nómina, proveedores y terceros, así como recaudos desde una cuenta de una entidad hacia una o varias cuentas de otra entidad vinculada, brindando acceso a un universo de servicios interbancarios; El conocido botón de pagos PSE (Proveedor de Servicios Electrónicos), sistema centralizado que permite a las empresas y comercios ofrecer a usuarios y clientes la posibilidad de realizar pagos y compras en línea; La red de la

seguridad social", técnicamente denominado SOI (Servicio Operativo de Información) que permite a los aportantes realizar la liquidación y el pago de sus aportes, a través de la planilla única (PILA) hacia las administradoras que conforman los subsistemas de seguridad social y parafiscal; Constituyéndose las transacciones crédito, en el servicio pionero de la compañía, que permite que los clientes de las entidades financieras envíen a clientes de otras entidades, transacciones para el pago de obligaciones y/o la transferencia de dinero.



Julio Sanz Galindo
Vicepresidente Comercial y de Servicio al Cliente de ACH Colombia

Julio Sanz Galindo, Vicepresidente Comercial y de Servicio al Cliente de ACH Colombia nos cuenta la manera en que ha evolucionado el mundo de

las transacciones monetarias en Colombia y lo que nos espera en adelante.

Respecto a la perspectiva económica, crecimiento y tendencias tecnológicas ¿Cómo luce el panorama del negocio para ACH en 2017, de cara a la profundización del negocio de redes, canales de pago y transferencias financieras en Colombia?

Las tendencias en el uso de tecnologías de información en Colombia y el avance en materia de bancarización muestran una importante dinámica para el negocio de ACH. De acuerdo con el reporte de Inclusión financiera entregado en noviembre pasado, en 2015 ingresaron por primera vez al sistema financiero 8.729 empresas, lo que indica un crecimiento anual

del 28,6% en el número de sociedades que se vinculan a una entidad financiera. Esa vinculación se dio mediante apertura de cuentas de ahorro, cuentas corrientes y créditos comerciales, lo que muestra todo el potencial que tenemos en el segmento empresas.

En cuanto a las personas naturales, el indicador de inclusión financiera pasó de 65% en 2011 (19,7 millones de adultos con algún producto financiero) a 75,4% en 2015 (24,7 millones de adultos con algún producto financiero, esto representa un crecimiento promedio anual del 5,7% en la bancarización y claramente ofrece una gran oportunidad para nuestro negocio.

En los últimos tres años la evolución de las transacciones monetarias, según el reporte de la Superintendencia Financiera, confirman el positivo desempeño de internet, ACH, los pagos automáticos y la telefonía móvil dentro del total de los canales transaccionales usados por los colombianos. En cambio, se percibe un ligero estancamiento de canales como las oficinas y los cajeros automáticos para efectuar operaciones monetarias.

En el caso de internet, en el primer semestre de 2013 tenía una participación del 10,52% y en el mismo periodo de 2016 ascendió a 13,43%. En esos periodos, ACH participó con el 3,95% (2013) y el 4,35% (2016), los pagos automáticos pasaron del 3,4% al 4,2% y la telefonía móvil del 0,36% al 1,14%.

¿Cuál es el proyecto estrella en su Vicepresidencia este año?

SOI DATA es el nuevo servicio de ACH Colombia dirigido al sector financiero del país. Permite contrastar la información, frente a la suministrada por los clientes de las entidades financieras, con el fin de prevenir y disminuir los impactos en materia de fraude por falsedad de documentos.

En cuanto a sectores, nichos o segmentos, ¿dónde se debe poner el Foco en la industria de pagos, redes y canales?

Es muy importante impulsar la vinculación de las pequeñas y medianas empresas, dado que hasta ahora el mayor volumen de transacciones se derivan de las entidades públicas y el

estado, las empresas de servicios públicos y las compañías de telecomunicaciones, en particular. De acuerdo con las cifras de Confecámaras, en el país están formalizadas más de 2.800.000 empresas y personas naturales que realizan negocios, y por lo menos el 95% de esas empresas son micro, pequeñas y medianas.

Además, se percibe una dinámica importante en materia de emprendimiento en las diferentes regiones del país y canales como ACH pueden contribuir a consolidar esas iniciativas empresariales, brindando un mejor control y eficiencia en el manejo de operaciones financieras.

¿Cuál sería ese indicador clave o cifra que no se le puede perder de vista este año?

Hoy en día la experiencia de usuario se ha convertido en un pilar para la digitalización de los negocios, la misma se refleja en el uso recurrente de los servicios y en el caso de los medios de pago no presenciales en la tasa de conversión. La tasa de conversión es la relación entre el total de las transacciones procesadas y la proporción de las mismas que es aprobada, dicho indicador denota que tan fácil, intuitivo y el nivel de esfuerzo requerido del usuario para usar el medio de pago. Pensando siempre en el usuario de PSE, el servicio más masivo de ACH Colombia consideramos que la tasa de conversión junto con las transacciones procesadas constituyen la llave de la usabilidad del servicio. A nivel nacional consideramos que el nivel bancarización es otra variable interesante a seguir, dado que la puerta de acceso a los servicios de ACH Colombia, es un producto en una entidad financiera.

Una mejor practica en algún país del mundo o de la Región que le llame la atención para resaltar y ejemplarizar respecto a modelos eficientes de pagos, redes y canales electrónicos?

El caso de las transferencias interbancarias en tiempo real de Chile es bastante interesante, ya que permitió masificar el servicio de transferencias interbancarias llegando a los segmentos PYME, independientes y asalariados que hoy en día en Colombia prefieren usar medios de pago alternativos como efectivo o cheques. Es un caso cercano que puede ser traído a nuestra realidad.

UN RETO PARA 2017: LA FORMALIZACIÓN DEL AHORRO

Final de año es la época perfecta para hacer balance económico, tanto para el país como para las familias colombianas. Según Asobancaria, Colombia vivirá en 2016 el periodo con el más bajo crecimiento en los últimos años y aunque se proyecta un repunte en 2017, se mantendrá por debajo de su potencial.



Fabio Chavarro, Gerente Corporativo del Grupo Juriscoop

Fabio Chavarro, Gerente Corporativo del Grupo Juriscoop vislumbra un panorama alentador este año: “Para 2017 se proyecta un mejor comportamiento de la economía colombiana, debido a que se vislumbra un panorama internacional más benigno, y en ámbito interno un mayor dinamismo en infraestructura y del sector de la construcción, una mayor estabilidad en el nivel de precios y unas tasas de interés más bajas. Pero hay que ser prudentes y conservadores, ya que 2017 será un año de transición después de años de dificultades en la economía. Se recomienda esperar la evolución de esta para emprender proyectos y prepararse para el 2018 que puede ser el año de despegue fuerte de un nuevo ciclo económico” finaliza Chavarro.

Un Reto para 2017: La Formalización del ahorro

Con todo lo anterior, hay que ser conscientes de que uno de los retos más importantes a los que se enfrentarán tanto las familias como el sector financiero, será la formalización del ahorro.

La mayor inversión que requiere el país debe estar sustentada en un mayor ahorro doméstico, aunque las perspectivas en materia de ahorro no son muy alentadoras, pues el ahorro público no será compensado por el privado, según el estudio de Asobancaria.

La encuesta refleja que los hábitos de ahorro de los colombianos se encuentran distribuidos así: el 63% de las personas ahorra en efectivo, un medio que impide la canalización de los recursos del ahorro hacia la inversión y aumenta el riesgo de hurto o pérdida para los ahorradores. Solo el 22% ahorran a través de instituciones formales vigiladas por el Estado. El resto de colombianos usan otros instrumentos de ahorro o mecanismos no formales.

“Es importante que las familias colombianas empiecen a ver al sector financiero, a las cooperativas y fondos de empleados como un aliado que les ayudará a obtener una mejor rentabilidad de sus ahorros, evitando el alto riesgo que supone mantener su dinero debajo del colchón o depositarlo en instrumentos no formales o no vigilados como cadenas de ahorro y otros”, asegura el Gerente Corporativo del Grupo Juriscoop. “Debemos centrarnos en ofrecer desde las entidades una educación financiera a todos los colombianos” continúa.

En el largo plazo, el objetivo será lograr que tanto los hogares como las empresas y el propio Gobierno aumenten sus niveles de ahorro, lo que permitirá dinamizar el crédito y potencializar al sistema productivo del país.

Estas son las recomendación de Fabio Chavarro, tanto para familias como para empresas de cómo manejar sus finanzas el año entrante.

Para las familias:

- Ahorrar, ahorrar y ahorrar. Pero siempre con base en objetivos (inversión que genere rentas adicionales, para cumplir sueños como casa o auto, además de hacer frente a contingencias).
- Disciplina en el manejo del dinero y adquirir educación financiera.
- Austeridad en gastos y limitar el consumismo. No compre lo que no sea indispensable.
- Buscar fuentes adicionales de ingresos (trabajo extra, algún negocio adicional, etc.).
- Llevar registro de ingresos, gastos, ahorros y demás, diferenciando los que son fijos y los variables o esporádicos.
- Diversificar las inversiones (renta fija principalmente con algo de renta variable, portafolios de bajo riesgo con algo en portafolios de un poco más de riesgo pero que genere mejor rentabilidad).
- Evitar endeudamiento. Si puede pague anticipadamente las deudas.

Para empresas:

- Hacer seguimiento detallado a los sectores económicos, especialmente donde tenga inversiones o intereses, y al mercado en general.
- Elaborar planeación tributaria.
- Elaborar un plan estratégico, fijando objetivos de mediano, corto y largo plazo.
- Tener planes de contingencia para mitigar riesgos y eventuales contingencias (seguros, ahorros, etc.).
- Ahorrar con base en los objetivos y tener un colchón de liquidez para aprovechar oportunidades de negocios y/o atender alguna contingencia.
- Evitar endeudamiento.



SISTEMCOBRO SAS.
OUTSOURCING DE SERVICIOS

Innovamos el presente para fortalecer el futuro.



Con más de
20 años
de experiencia y liderazgo, generamos valor a nuestros clientes a través del acompañamiento en el desarrollo de sus negocios y en el cumplimiento de sus objetivos estratégicos.

BPO - Líneas de servicio

Compra de cartera inproductiva - NPL

Administración de cartera



CONTÁCTENOS:

www.sistemcobro.com - gerenciacomercial@sistemcobro.com
(57) 1 749 50 00 - (57) 312 481 97 17 - (57) 317 515 75 10

EL RETO DE LOS SEGUROS INCLUSIVOS - GENERANDO VALOR ECONÓMICO Y SOCIAL

Colombia cuenta con un mercado de seguros en desarrollo hacia mayores niveles de diversificación, profundización y competitividad. Si bien los índices de densidad y penetración de los seguros en Colombia (2.8% medido como el valor de las primas emitidas como porcentaje del PIB) han venido creciendo en los últimos años, el reto del sector es inmenso, en un año donde será determinante la capacidad que tengan las personas y las organizaciones de cubrir adecuadamente los riesgos, con mecanismos y coberturas que permitan centrarse en búsqueda de oportunidades en medio de un entorno enrarecido, como lo será este año 2017.



Jorge Humberto Botero, Presidente de la Federación de Aseguradores Colombianos, Fasecolda, que celebró este año 2016, sus 40 años de existencia, profundiza en aquellos proyectos misionales que concentrarán todos los esfuerzos del sector asegurador para

mitigar amenazas, desarrollar oportunidades para su crecimiento y proveer al mercado productos y servicios que permitan a las personas y a las empresas alcanzar sus metas y gestionar negocios que propendan por un crecimiento económico, socialmente incluyente y ambientalmente responsable.

Respecto a la perspectiva económica ¿Cómo luce el panorama del negocio para el próximo año específicamente de cara a la Gestión del Riesgo en la Industria Aseguradora?

La industria se mantuvo estable en el transcurso del año, en términos nominales, al mes de septiembre, estaba creciendo al 10% y en términos reales al 2,9%. La siniestralidad se ubica en el 68% y los rendimientos financieros (inversiones que respaldan las reservas) se han incrementado 40%.

En líneas generales, el ramo que más está creciendo es el de Rentas Vitalicias (84%) y le siguen los ramos: Accidentes Personales (20%), Seguro Previsional de Invalidez y Supervivencia (17%), Vida Individual (15%), Transporte (13%) y Automóviles (12%).

El mundo de los seguros se está moviendo aceleradamente hacia la incorporación de nuevas tecnologías en el sector. Ese será sin duda el eje de desarrollo de esta industria en Colombia y en América Latina. Las empresas tienen que prepararse para la nueva competencia que surgirá con las nuevas modalidades de prestación de servicios que las nuevas tecnologías están permitiendo.

En ramos tradicionales, como los automóviles, los seguros de salud y de vida y las pensiones, se esperan profundas transformaciones por los desarrollos tecnológicos y por la mejora en la salud y la alimentación de las personas. Los carros autónomos, los avances de la medicina y de los sistemas de monitoreo de la salud y el incremento de la esperanza de vida, pueden tener aplicaciones concretas en los próximos cinco años; en ese contexto, los seguros tienen el reto de prepararse y amoldarse a las nuevas realidades.

En países como Colombia en los que la penetración y la densidad siguen siendo bajas, la industria aseguradora seguirá creciendo con la disminución de la pobreza y la mejora en los niveles de ingreso de la población.

En síntesis, tendremos un mercado más profundo, con innovaciones en productos, servicios y canales de distribución, pero también con una mayor competencia que puede venir incluso de sectores diferentes a la industria aseguradora tradicional.

Que reforma, programa, o proyecto resulta indispensable llevar a cabo este año para llevar al sector asegurador a mayores niveles de profundización financiera, eficiencia y competitividad.

Es necesario llevar a cabo:

A. Reforma pensional:

Confiamos en que el 2017 será el año para la reforma pensional que el país requiere con urgencia. La industria aseguradora juega un papel preponderante y tiene la mejor disposición para hacer los aportes técnicos que se puedan requerir. Una reforma pensional que:

Incrementa la edad de jubilación de acuerdo con la dinámica poblacional del país, y elimine la dualidad y la competencia entre regímenes

La reforma debe apuntar a establecer un sistema compuesto de dos pilares:

Un pilar no contributivo que, se focalice hacia la población más pobre y vulnerable; se financie a través de los recursos del fisco; y donde el adulto mayor pueda recibir un ingreso durante su vejez sin necesidad de cumplir requisitos.

Un pilar contributivo del régimen de ahorro individual que permita al afiliado adquirir su mesada pensional a partir de los aportes que se realicen a las cuentas individuales. Y cuente con un componente solidario que debería ser fiscal, no parafiscal, con el fin de no gravar el empleo, y que sirva de fuente de financiamiento para aquellos trabajadores que no logren acumular el capital suficiente para adquirir una mesada pensional de salario mínimo.

B. Reforma tributaria:

La reforma presentada por el Gobierno es de alta conveniencia para el país, estimula la generación de empleo, tapona ductos de evasión y es progresiva.

Fasecolda considera que una reforma fiscal estructural debe apuntar a la modernización de las instituciones fiscales, para que ellas sean una herramienta efectiva de impulso al desarrollo económico del país. La reforma debe cubrir tanto el lado de los ingresos como el de los gastos del Gobierno, pues ambos adolecen de serios problemas que se deben solucionar lo más pronto posible.

Como sociedad, ahora tenemos grandes responsabilidades en la aceptación y en la implementación de la reforma tributaria. Si pretendemos cambios fundamentales, como la distribución de las cargas entre las personas naturales y las jurídicas, y si queremos para las empresas unas tasas de impuesto de renta más bajas que el 43% al que nos proyectamos en el escenario actual, es preciso algo parecido a un pacto fiscal que permita preservar en su trámite los aspectos esenciales del proyecto de ley.

En opinión de Fasecolda, el proyecto de ley presentado por el Gobierno incorpora diversos elementos que le dan un carácter de estructural a la reforma tributaria. Sin ser exhaustivos, cabe destacar los siguientes elementos:

Elimina complejidad en los impuestos aplicados sobre la renta. Para el caso de las personas jurídicas, se unifica el impuesto de renta y se elimina el GREE. Para el de las personas naturales se eliminan el IMAN y el IMAS y se establece un sistema cedular, con base en el cual se calculará el impuesto de renta que se debe pagar.

Con el proyecto, se confirma la eliminación de impuestos anti-técnicos como el impuesto a la riqueza. No obstante, se da carácter permanente al gravamen a los movimientos financieros, que es causa de distorsiones en los mercados financieros, facilita la informalidad y es aprovechado por la delincuencia.

El proyecto reconoce el impacto de la tributación en la competitividad de las empresas y opta por bajar gradualmente la tasa del impuesto de renta. Mientras que en el Estatuto actual las empresas tendrían un impuesto de renta del 43% desde 2018, con la propuesta tendrán 32% desde 2019.

Actualmente el gremio asegurador está trabajando en los siguientes proyectos:

A. Uniendo esfuerzos con la Banca de las Oportunidades y la Superintendencia Financiera, estamos desarrollando un proyecto encaminado a discriminar con rigor los motivos de queja de los usuarios. La información que recojamos permitirá a la industria mejorar la calidad de sus servicios.

B. El colapso de un conjunto de edificaciones destinadas a la vivienda, en Medellín y otras ciudades del país, puso de presente que los constructores suelen asumir obligaciones contingentes frente a los usuarios que de ordinario exceden su disponibilidad de recursos líquidos y suficientes para honrar las garantías que la ley les impone. Consciente de esta realidad, el Gobierno impulsó en el Congreso una ley que, en primer lugar, propende por mejorar la calidad de los procesos de construcción; y, en segundo, regular las garantías admisibles que el constructor debe suministrar y mantener durante un lapso de diez años.

La ley contempla que el constructor puede aportar sus propios bienes para ese propósito, opción que resulta correcta siempre y cuando ellos se segreguen de su patrimonio, sean líquidos y suficientes, y permanezcan disponibles durante el lapso previsto en la ley. Igualmente, establece que el constructor de vivienda puede cubrir sus responsabilidades con avales bancarios, garantías fiduciarias y contratos de seguro.

Sabemos que el Ministerio de Vivienda avanza en la preparación de la reglamentación que es necesaria para que estas garantías, indispensables para proteger a cabalidad a los adquirentes de vivienda, entren a operar con prontitud.

C. Fasecolda está trabajando en una iniciativa (de carácter gremial) que busca, que los conductores que tienen un seguro voluntario de vehículos, disminuyan hasta en un 70%, aproximadamente, el tiempo invertido en la resolución de un choque simple. Esta sería una solución tecnológica que permitiría de manera auto-gestionada, a los usuarios, registrar las circunstancias en las que ocurre el accidente, evitando así la necesidad de que una autoridad de tránsito tenga que dirigirse hacia el lugar de los hechos y realice el levantamiento del informe de accidente de tránsito, lo que en la actualidad puede tardar horas y generar caos en la movilidad.

D. Fasecolda, y la Cámara de Vida y Personas, acaba de finalizar un estudio que analiza los factores determinantes de la compra de seguros de vida y de salud por parte de las empresas de las principales ciudades de Colombia como beneficio para sus empleados. Analizó a cerca de 34 mil empresas medianas y grandes. Pronto se darán a conocer todos los resultados.

E. El Ministerio de Salud expidió la Resolución 3823 de 2016 que reglamenta el aviso dentro de las primeras 24 horas de atención de una víctima de accidente de tránsito y las auditorías que las aseguradoras podrán realizar a las IPS. Para la implementación de la norma, el sector asegurador que opera el SOAT está desarrollando SIRAS "Sistema de Información de Reportes de Atenciones en Salud de víctimas de accidentes de tránsito", que entrará en funcionamiento el 25 de enero del 2017 y será una plataforma tecnológica que permitirá a las IPS realizar los avisos a las aseguradoras y al Fosyga, en los términos establecidos en la mencionada resolución.

F. El Viceministerio de Transporte y Fasecolda están trabajando sobre la norma que permite la desmaterialización de la póliza SOAT. Se espera poder implementar la póliza electrónica de la manera más eficaz y eficiente posible.

En cuanto a nichos o segmentos, ¿dónde se debe poner el Foco en Seguros este año?

- La afiliación de nuevas poblaciones, especialmente de trabajadores por cuenta propia y del sector rural, se constituye en uno de los retos más importantes en el ramo de Riesgos Laborales.

- Para ampliar el mercado potencial de seguros de vida, tanto individual, como de vida grupo, el reto está en que cada vez más hogares demanden estos productos por canales de distribución de fácil acceso y con primas razonables que se ajusten al perfil de riesgo de los asegurados, y entregar la información suficiente a los consumidores potenciales.

- En cuanto a los seguros de incendio y terremoto, resulta importante que estos dos seguros se reinventen. Teniendo en cuenta que el cambio climático prevé que desastres naturales de pequeña intensidad afecten con mayor frecuencia el territorio nacional. Este tipo de desastres pondrá a prueba la capacidad de las compañías aseguradoras para identificar riesgos, gestionarlos y proporcionar al asegurado una cobertura adecuada ante los crecientes riesgos climáticos.

- Consolidar la clase media emergente, la cual representa cerca del 39% de la población nacional, es fundamental dentro de la política gubernamental para la movilidad social. Lograrlo depende, entre otros factores, de su posibilidad de acceder a servicios financieros formales, entre ellos los seguros, ya que evitan que quienes han salido de la pobreza vuelvan a caer en ella producto de un choque económico. Es por ello que Banca de las Oportunidades, política del Gobierno para el fomento de la inclusión financiera, y Fasecolda, están desarrollando varias iniciativas que buscan fomentar la oferta de seguros para esta población.

- El Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, el Ministerio de Hacienda y Crédito Público, el Fondo para el Financiamiento del Sector Agropecuario (Finagro), la Federación de Aseguradores Colombianos -Fasecolda- y el Banco Mundial anunciaron recientemente una alianza para la estructuración en el país del seguro agropecuario catastrófico, un nuevo esquema de aseguramiento para proteger a los pequeños agricultores de riesgos como los fenómenos del Niño o la Niña, que han dejado pérdidas tanto para ellos como para las finanzas del Estado.

Una mejor practica en algún país del mundo o de la Región que le llame la atención para resaltar y ejemplarizar respecto a modelos eficientes de seguros?

Por solo poner un ejemplo, en seguro catastrófico agropecuario estamos analizando la experiencia de Kenia y México; y en el tema de pensiones estamos siguiendo de cerca la experiencia y evolución del sistema chileno.



12° Congreso Internacional de Crédito y Cobranza

TODO UN ÉXITO

GRACIAS A NUESTROS EXCELENTES CONFERENCISTAS, PATROCINADORES Y MÁS DE 300 ASISTENTES



Septiembre 14 de 2016
Club El Nogal
Bogotá - Colombia

PATROCINADORES



ALIADOS MEDIA / PARTNERS



PARA MÁS INFORMACIÓN INGRESE A WWW.EVENTOSCOLCOB.COM Y SÍGANOS EN



ACTIVIDAD EDIFICADORA CRECERÁ 4,4% en 2017

Los pronósticos de Camacol para 2017 señalan que el sector edificador apuesta a mantener dinamismo sectorial y su aporte a la economía y al empleo. Pese a la debilidad del contexto macro y la incertidumbre económica, la ejecución de la política de vivienda del Gobierno Nacional será un factor determinante para lograr ese desempeño.

De acuerdo con las proyecciones realizadas por Camacol, el crecimiento de la actividad edificadora en el 2017 podría ser del 4,4%, donde la reactivación del segmento de vivienda de interés prioritario (VIP) y la segunda fase del programa de vivienda gratuita, tendrán un aporte relevante. Asimismo, la continuidad del subsidio a la tasa de interés para la vivienda social (FRECH II), el programa Mi Casa Ya y el subsidio a la tasa para la clase media determinarán los volúmenes de actividad. En el segmento no residencial, hay expectativas positivas con la construcción de establecimientos educativos derivados del Plan Nacional de Infraestructura Educativa.



Sandra Forero Ramírez
Presidente de Camacol

“La proyección de crecimiento en el sector edificador describe un escenario de desempeño moderado, pero favorable ante un contexto económico que ha tenido una recuperación lenta y un panorama

de corto plazo en el que persisten riesgos de desaceleración”, afirma **la presidente de Camacol, Sandra Forero Ramírez.**

De acuerdo con las cifras oficiales, el sector viene de registrar tasas de crecimiento promedio de 7,5% en los últimos años, y las cifras al tercer trimestre de 2016 registran una variación acumulada de 8,1%. No obstante, los retos del

2016 en materia de tasas de interés, inflación, y otros factores como el ciclo de gobierno a nivel municipal marcaron un entorno de menor confianza en la inversión de los hogares en vivienda y dificultades en el licenciamiento de proyectos, factores que impactarán en el valor agregado del sector para el próximo año.

Para 2017, la presidente ejecutiva del Gremio afirma que “pese a que no se descarta la superación gradual de algunos riesgos a lo largo del próximo año que conduzcan al país a un crecimiento económico levemente superior al de 2016, a nivel sectorial, el desempeño de la actividad edificadora tiene una fuente importante de su dinámica en la vivienda social, segmento que dependerá de forma definitiva de que se establezca un marco tributario coherente con las metas de política de vivienda y acorde con las expectativas de las empresas en su ejecución. De lo contrario el sesgo a la baja de esta proyección es inminente”

Con el 4,4% de crecimiento previsto, se espera que el sector genere cerca de \$47 billones de valor agregado durante 2017, es decir un 6% del PIB total del país. “Ese aporte es el que se debe tener en cuenta en las discusiones actuales de política económica como la reforma tributaria, bajo una situación en la que, además, preservar el empleo y dar certidumbre a los planes de inversión de las empresas deben ser una prioridad”, resalta Forero Ramírez.

“A nivel local, esperamos que el segundo año de gobierno de las administraciones municipales venga de la mano de la ejecución de las inversiones en materia de infraestructura urbana y servicios públicos, principalmente de agua potable y saneamiento básico; y de la adopción de normas claras y consistentes en materia de ordenamiento que permitan hacer frente al crecimiento urbano y dar estabilidad jurídica a los proyectos”, concluye Sandra Forero en su visión sobre el comportamiento del sector para este año.

2^o MASTER CLASS

COLLECTIONS MANAGEMENT
Gestión Estratégica de Cobranza de Alto Impacto:
Consolidando un buen modelo de Cobranza que asegure el éxito 2017

Hotel Doubletree by Hilton - Martes 4 de abril - Bogotá 2017

1

Consolidación de los pilares estratégicos para un modelo de cobranza efectivo y eficiente

2

**Seguimiento e indicadores de medición y control
Tableros de mando para las áreas de cobranza**

3

Tácticas de Alto Impacto

4

Neuromotion la fórmula del éxito personal y profesional



Valor de la Inscripción:
\$715,000 más IVA

Organiza: **CICLO DE RIESGO COLOMBIA**
La revista para expertos del mundo del Crédito y la Cobranza

Patrocinadores:



Informes e inscripciones:

Catalina Sierra: (57)(1) 300 20 17 - Móvil: (57) 315 233 6827
info@creditocobranza.com - www.cicloderiesgo.com

DINÁMICA DEL CRÉDITO EN LA REGIÓN – *Visión 2017*

Un coctel de acontecimientos ha venido trayendo como consecuencia la pérdida de vigor en el crecimiento de la región latinoamericana. Después de gozar de casi una década de crecimiento promedio 4%, los dos últimos años hemos presenciado contracción preocupante. Según las proyecciones de La Federación Latinoamericana de Bancos Felaban, entre el año 2015 y 2016 el crecimiento será negativo, del -0.6% en promedio.

En consecuencia el sistema bancario latinoamericano sigue evidenciando los efectos de un menor crecimiento del crédito en la región. La cartera de créditos decreció un -0.85% y el activo creció apenas al 2.42% en total.

Sin embargo, según el último Informe Trimestral Económico Regional del CLEC, el Comité Latinoamericano de Economistas de Felaban, la economía de la región parece tener una mejor perspectiva en el año 2017; Desafortunadamente su efecto sobre el crédito comenzaría a sentirse de manera más lenta.

En la visión del CLEC, varios factores pueden impulsar un mejor desempeño de la región, entre ellos, una menor inflación en países que se vieron afectados por brotes de alza de precios en el pasado reciente, un mejor desenvolvimiento de las variables del sector externo y una mejora de los términos de intercambio, mayor inversión privada, en especial en lo que se refiere a infraestructura. Lo más probable es que lo peor de la recesión de Brasil haya pasado, Argentina empieza a ver los frutos de un ajuste macroeconómico que ha incluido normalización del mercado cambiario y negociaciones sobre el default selectivo. Perú y Chile son países que tienen una mejor perspectiva de crecimiento y sus pronósticos incluso han sido revisados al alza. Sin embargo, se advierte que la región todavía estará lejos de su potencial de crecimiento de largo plazo. Así las cosas, los pronósticos indican que la región podría crecer entre el 1.5% y el 1.8% en 2017.

Como aspectos desfavorables resalta el CLEC, la debilidad de los mercados laborales, el menor espacio fiscal, la débil dinámica de las exportaciones y el debilitamiento del peso mexicano ante la postura proteccionista de Donald Trump.

CRECIMIENTO DEL CRÉDITO EN LA REGIÓN

En términos generales, la cartera de créditos viene decayendo dado el menor ritmo de actividad económica, la debilidad del consumo de los hogares, y la reducción de la inversión privada, en particular la extranjera directa. Resalta el CLEC en su informe, la tendencia a la baja en buena parte de los países, que han mostrado los indicadores de confianza del consumidor y de expectativas de

producción, con efecto rezagado sobre la cartera de créditos bancaria. Muy posiblemente, este comportamiento continúe observándose en los cortes del balance bancario durante un par de trimestres más.

Cartera Vencida

País	Jun/14	Jun/15	Jun/16
Bolivia	1,48	1,58	1,67
Brasil	2,91	2,92	3,51
Chile	2,05	1,95	1,72
Colombia	3,07	3,04	3,02
Costa Rica	1,76	1,75	1,76
Ecuador	1,36	1,51	1,45
El Salvador	2,40	2,38	2,13
Guatemala	1,59	1,48	1,77
Honduras	1,47	1,52	0,15
México	3,32	3,04	2,44
Nicaragua	0,63	0,51	0,67
Panamá	0,73	0,93	1,08
Paraguay	2,19	2,38	2,94
Perú	1,81	2,15	2,36
Uruguay	1,45	1,97	2,77
Venezuela	0,59	0,42	0,27
Promedio America Latina	1,80	1,85	1,86

Fuente: Encuesta Trimestral Indicadores Homologados de FELABAN, cálculos propios.

Los citados comportamientos se evidenciaron en el crecimiento de la cartera vencida. En efecto, a junio de 2016 ésta creció 7.90% anual; el mismo indicador un año atrás decrecía 14.05%. Dada esta situación, tanto las exigencias de la supervisión financiera, como las políticas prudenciales adoptadas por los administradores bancarios, llevaron a que las provisiones de cartera crecieran un 13.30% anual. En este contexto, vale mencionar que, las medidas de provisión la calidad de la cartera se han mantenido estables en 1.86% durante el corte de mitad de año en la banca latinoamericana. Esta es una razón por la cual pese a la menor actividad de cartera y el aumento de los saltos de la morosidad, puede afirmarse que la banca aún cuenta con margen de maniobra suficiente para atender una situación de naturaleza adversa a su negocio.

Otro aspecto que se considera de mucha importancia tiene que ver con que durante el período de bajo crecimiento de la cartera y de los activos se ha observado un incremento en la capitalización. Esta medida se asocia con las exigencias de supervisión financiera, las recomendaciones que viene haciendo al respecto el Comité de Supervisión Bancaria de Basilea y la acción directa de los administradores bancarios.

Otro punto a favor de la coyuntura bancaria se refiere a que los indicadores de rentabilidad continúan siendo positivos, lo que contribuye a que los mismos se constituyan en un centro de gravedad para la generación de valor que retroalimente el negocio y se fortalezca frente a la generación de eventos adversos inesperados.



Giorgio Trettenero Castro
Secretario General de Felaban

LA VISIÓN DE GIORGIO TRETTERO CASTRO SECRETARIO GENERAL DE FELABAN

Pocas personas conocen con tanta profundidad la dinámica de la banca latinoamericana como Giorgio Trettenero Castro Secretario General de Felaban, entidad a la que se vinculó desde agosto del 2011, luego de trabajar en la banca en varios países de la Región. En Colombia y en Chile con el Banco Santander y en Perú con Financiera Solución del Grupo del Banco de Crédito, entre otras entidades.

Giorgio Trettenero, peruano de nacimiento, y latinoamericano de corazón, comparte con Ciclo de Riesgo su visión sobre los retos y desafíos que le esperan al sector, en un año por demás difícil.

¿Cuáles son los principales retos y desafíos del sector financiero en la región para el próximo año?

El sector financiero latinoamericano enfrenta el reto de que la cartera de créditos recupere el dinamismo que perdió durante el periodo de crecimiento económico negativo de los años 2015 y 2016. El reto se vuelve más importante aun cuando la región debe seguir creciendo en materia de inclusión financiera y provisión de servicios financieros a mayores porciones de la población. En ese sentido tanto la política pública como la acción de la banca comercial ha sido fundamental para alcanzar mayores logros en los últimos años. Igualmente, subyace el riesgo de implementar unas mayores exigencias de regulación y supervisión financiera, en frentes tan diversos como los requerimientos mínimos de capital, la existencia de acervos de liquidez que atiendan eventos adversos inesperados y la aplicación de los temas de continuidad del negocio y riesgo operativo. Igualmente, en plazos medios es necesario aumentar la inversión en innovación tecnológica para seguir acercando y facilitando las operaciones a los clientes con los servicios asociados a la banca digital.



COBERTURA NACIONAL 10 OFICINAS



PRESENCIA INTERNACIONAL (ESPAÑA)

Bogotá Trv. 25 # 57-12 Edif. catalina Ofc. 301 PBX 7423397	Calli Av. estación # 5Bn-107 PBX 4855858	Medellín Calle 53 # 45-45 Edif. Palomar Ofc. 1004 PBX 6040404	Barranquilla Calle 70 # 53-74 Edif. C. Ejecutivo Ofc. 404 PBX 3851963	Cartagena Av. 3 No 8-129 Edif. C. El Prado Ofc. 301 PBX 6932432	Valledupar Calle 16 No 10-17 Ofc 101 PBX 3851963 Ext. 4037 - 4038
Pasto Carrera 24 # 17-18 Edif. Agreor Ofc. 404 PBX 7365156	Buenaventura Calle 1 # 2-17 Edif. Colseguros Ofc. 304 PBX 4855858 Ext. 2097	Pereira Calle 20 # 6-30 Edif. B. Ganadero Of.804 PBX 3403000	Director Comercial Mario Enrique Gonzalez vence Cel. 3206320040	Director Nuevos Negocios Jaime Adolfo Fuentes Caceres Cel. 3226937089	

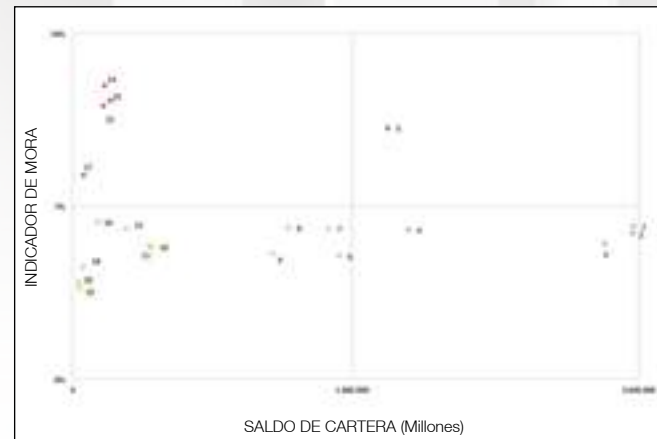
Calidad de cartera por producto

Fecha de Corte: 30/09/2016

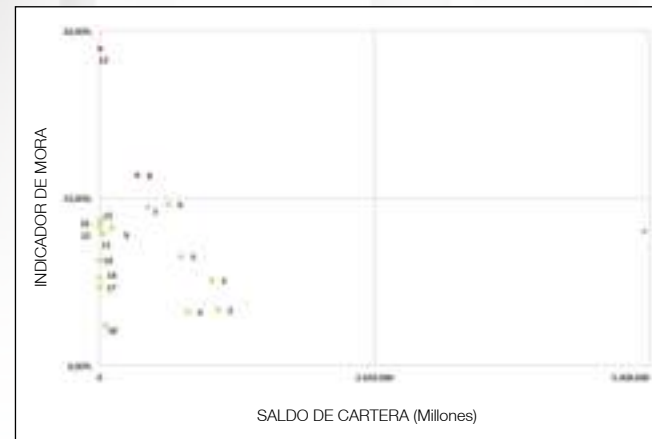
Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia

Indicador de mora por temporalidad

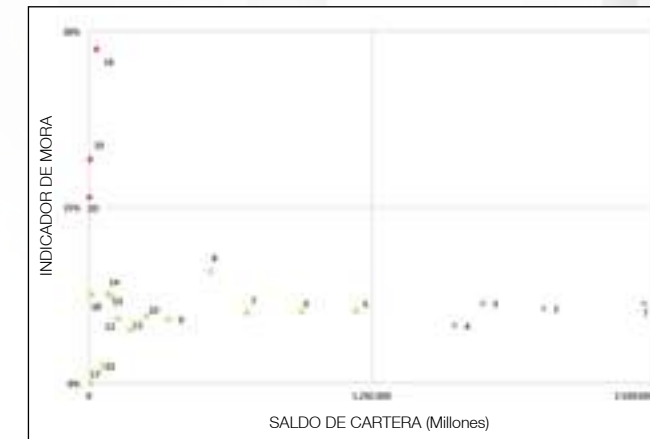
Tarjeta de Crédito



Microcredito



Vehículo



Libranza



ENTIDAD	Saldo Cartera	Indicador de Mora
1 BANCOLOMBIA	3.557.860	6,19%
2 COLPATRIA	3.554.556	5,90%
3 DAVIVIENDA	3.353.076	5,49%
4 BANCO DE BOGOTA	2.204.700	6,04%
5 CIA DE FINANCIAMIENTO TUYA	2.055.308	10,16%
6 CITIBANK	1.705.262	4,99%
7 BBVA COLOMBIA	1.627.562	6,10%
8 BANCO FALABELLA	1.338.732	6,13%
9 BANCO DE OCCIDENTE	1.224.636	5,08%
10 AV VILLAS	568.689	5,36%
11 BANCO CORPBANCA	552.773	5,39%
12 SERFINANSA	386.254	6,09%
13 BANCO CAJA SOCIAL	272.220	11,27%
14 BANAGRARIO	231.997	11,88%
15 BANCO POPULAR	224.294	11,06%
16 BANCOOMEVA	181.292	6,35%
17 BANCO PICHINCHA	81.788	8,26%
18 BANCO GNB SUDAMERIS	77.280	4,54%
19 FIN JURISCOOP	50.888	3,71%
20 FINANDINA	45.285	3,94%

ENTIDAD	Saldo Cartera	Indicador de Mora
1 BANAGRARIO	5.249.159	8,03%
2 MUNDO MUJER	1.143.112	3,33%
3 BANCAMIA	1.080.580	5,09%
4 WWB	849.966	3,20%
5 BANCO CAJA SOCIAL	785.001	6,52%
6 BANCOLOMBIA	661.566	9,65%
7 BANCOMPARTIR	464.610	9,46%
8 BANCO DE BOGOTA	363.190	11,36%
9 DAVIVIENDA	114.996	8,24%
10 COLPATRIA	55.156	2,41%
11 COOPCENTRAL	32.910	7,88%
12 BANCO POPULAR	8.177	8,64%
13 PROCREDIT	6.700	18,92%
14 CREDIFINANCIERA CF	3.421	5,23%
15 FINANDINA	2.785	8,62%
16 AV VILLAS	1.971	8,28%
17 OPPORTUNITY INTERNATIONAL	1.582	4,65%
18 G.M.A.C. COLOMBIA	130	6,26%
19 BBVA COLOMBIA	2	100,00%

ENTIDAD	Saldo Cartera	Indicador de Mora
1 BANCOLOMBIA	2.456.475	6,78%
2 BANCO DE OCCIDENTE	2.010.218	6,37%
3 DAVIVIENDA	1.742.537	6,80%
4 BBVA COLOMBIA	1.617.160	4,91%
5 FINANDINA	1.183.489	6,16%
6 G.M.A.C. COLOMBIA	940.534	6,10%
7 BANCO DE BOGOTA	699.707	5,98%
8 BANCO PICHINCHA	537.371	9,51%
9 COLPATRIA	351.372	5,44%
10 BANCO CAJA SOCIAL	253.832	5,70%
11 BANCO CORPBANCA	186.156	4,60%
12 AV VILLAS	129.186	5,49%
13 BANCOOMEVA	99.357	7,32%
14 GIROS Y FINANZAS	85.150	7,62%
15 WWB	61.778	1,46%
16 CIA DE FINANCIAMIENTO TUYA	33.595	28,44%
17 RCI COLOMBIA COMPAÑIA DE FINAN	12.002	0,00%
18 BANCO POPULAR	10.805	7,53%
19 SERFINANSA	6.586	19,07%
20 BANCOMPARTIR	2.594	15,82%

ENTIDAD	Saldo Cartera	Indicador de Mora
1 BANCO POPULAR	8.385.568	2,65%
2 BBVA COLOMBIA	6.320.592	1,49%
3 DAVIVIENDA	5.382.510	2,43%
4 BANCO DE BOGOTA	3.191.148	2,28%
5 BANCO GNB SUDAMERIS	3.098.237	2,21%
6 BANCOLOMBIA	2.616.347	2,28%
7 BANCO CORPBANCA	2.603.353	2,03%
8 BANCO DE OCCIDENTE	1.480.969	2,98%
9 AV VILLAS	1.296.324	0,91%
10 BANCO PICHINCHA	1.246.817	2,48%
11 BANCO CAJA SOCIAL	1.210.395	2,43%
12 BANAGRARIO	593.684	1,64%
13 COLPATRIA	521.909	2,25%
14 FIN JURISCOOP	477.735	2,90%
15 CREDIFINANCIERA CF	321.373	3,01%
16 CITIBANK	272.064	2,35%
17 FINANDINA	97.023	1,96%
18 GIROS Y FINANZAS	80.014	3,18%
19 WWB	70.573	2,03%
20 BANCOOMEVA	57.539	0,42%

SITUACIÓN DEL CRÉDITO EN COLOMBIA DISMINUYE LA DEMANDA Y SE INCREMENTAN LAS EXIGENCIAS



Según los resultados de la Encuesta trimestral sobre la situación del crédito en Colombia aplicada por el Banco de la República en septiembre de 2016, en la que participan los intermediarios financieros que realizan operaciones de crédito, durante el tercer trimestre del año las entidades percibieron una disminución en la demanda de los créditos en las modalidades comercial y consumo, y un incremento en las de vivienda y microcrédito; veamos cuáles son las percepciones y tendencias que marcarán las acciones de política para el siguiente trimestre:

- En créditos de consumo, la mayor proporción de las entidades señaló haber incrementado las exigencias (Banco 60%, CFC 60% y Cooperativas 75%). Esto en concordancia con perspectivas económicas menos favorables o inciertas, así como a problemas específicos en ese segmento.
- En microcrédito, el 42,9% de los bancos manifestó haber incrementado sus exigencias.
- El próximo trimestre la mayoría de los bancos, CFC y cooperativas espera mantener o aumentar sus exigencias para el segmento de consumo.
- La capacidad de pago del solicitante continúa siendo el principal obstáculo para otorgar un mayor volumen de crédito
- El porcentaje de bancos y CFC que reestructuraron créditos disminuyó durante el tercer trimestre de 2016, mientras que el de las cooperativas se mantuvo constante.
- El 93,3% de los bancos, 87,5% de las CFC y el 100,0% de las cooperativas señalaron haber realizado reestructuraciones de clientes.
- La extensión de plazo del crédito sigue siendo la medida más utilizada (31,7% en promedio). Como segunda práctica más frecuente, los bancos y las CFC recurren al otorgamiento de períodos de gracia (13,5% y 18,2%, en su orden), y las cooperativas otorgan nuevos créditos para cumplir con obligaciones anteriores.
- Respecto a la participación del saldo de préstamos reestructurados frente al saldo total, en la mayoría de encuestados tal proporción no supera el 5% (89,0% de los bancos, 88,9% de las CFC y 75,0% de las cooperativas).
- Con respecto al trimestre anterior, un menor porcentaje de bancos afirmaron tener reestructuraciones por encima del 5%, mientras que las CFC y las cooperativas que cumplen esta condición han incrementado esta práctica.
- Los sectores para los cuales es más usual realizar reestructuraciones de crédito es en el comercio, seguido del de personas naturales; resultado diferente a lo observado hace tres meses, cuando el orden era el contrario.
- Para todos los intermediarios, las reestructuraciones son menos comunes para los sectores exportador, de comunicaciones e importador

APLICACIÓN DE MECANISMOS DE REESTRUCTURACIÓN

Ya nació

CICLO
DE RIESGO **PERÚ**
La revista para expertos del mundo del Crédito y la Cobranza



Perú

El pasado 30 de noviembre,
a las 3:00 pm hora de Lima,
nació la *Revista Ciclo de
Riesgo PERÚ*



Gracias a todos por su apoyo y esfuerzo, especialmente a todos nuestros lectores, al equipo del Grupo Editorial Comunica2 en Perú, a nuestros anunciantes y sponsor, columnistas, entrevistados, a Enrique Arroyo Director de Ciclo de Riesgo Perú, a los miembros del Consejo Editorial y a todo nuestro equipo de Colaboradores en Colombia, México, Perú y Chile; a todos gracias por llevar a feliz término esta iniciativa, que dejó de ser un proyecto para convertirse en un exitoso camino de internacionalización.

NO CORRA EL RIESGO DE PERDÉRSELA

Teléfono: (57) (1) 300 2017 - Celular: (57) (315) 833 3101

Email: info@creditoycobranzas.com

www.cicloderiesgo.com

MODELO DE SCORING PREDICE RIESGO DE INSOLVENCIA EN EMPRESAS COLOMBIANAS



Jimmy Tadic

CEO y Co-fundador de Kapital Company Builder; Co-fundador de FanVox. En el pasado Consultor Senior - Latin America Financial Services Advisory Ernst & Young y Consultor de Accenture. Profesional en Finanzas y Relaciones Internacionales y MBA de la Universidad de Manchester.

Con la utilización de principios de Big Data y algoritmos de aprendizaje supervisado (las bases de la inteligencia artificial), **Kapital Financial Services (KFS)** ha desarrollado una herramienta de predicción de la insolvencia empresarial para los sectores de la economía colombiana.

KFS tomó como base la investigación de más 40 años realizada por el profesor Edward Altman de la Universidad de New York, que consiste en una fórmula de múltiples variables, que pronostica la probabilidad de una empresa de entrar en insolvencia en los próximos dos años. Los resultados arrojan que las empresas se pueden encontrar en una zona saludable, de alerta o de peligro. Este modelo que ha tenido bastante acogida a nivel mundial, es utilizado principalmente por departamentos de análisis de riesgos empresarial de grandes entidades financieras para otorgamiento de créditos e inversionistas de capital privado para encontrar activos en distress financiero.

Cuatro son las Fuentes de información, que soportan la Metodología y análisis matemático:

- Modelo Z" score publicado por Edward Altman
- Estados financieros publicados por Superintendencia de Sociedades
- Homologación de códigos CIU para definir subsectores publicado por el DANE
- Listado de empresas en procedimiento de insolvencia publicado por la Superintendencia de Sociedades



KFS quien ya había publicado en el 2015, los resultados de la predicción de insolvencia para algunos sectores de la economía colombiana, quiso hilar más profundo e innovar en este aspecto. En una segunda entrega, le ha agregado a este modelo que diagnóstica la salud financiera empresarial y predice su riesgo de insolvencia, la utilización de librerías de computo científico (Scientific phyton) y análisis de finanzas corporativas que resultan en un modelo propio de predicción para las empresas colombianas y específicamente de algunos de los sectores de la economía.



¿Qué hace diferente este trabajo de otros modelos de predicción publicados en la web?

Tomando la información financiera de más de 5.000 empresas colombianas desde el año 2010, se realizó una regresión de las razones financieras que constituyen el modelo de predicción. Esto permitió comparar los resultados de la predicción de los años 2010, 2011, 2012 y 2013, con las empresas que efectivamente iniciaron procedimientos de insolvencia con la Superintendencia de Sociedades 1 y 2 años después. De esta manera, los componentes del modelo original, fueron optimizados para encontrar funciones matemáticas más cercanas a la realidad de los sectores colombianos durante los pasados cinco años.

Estos análisis culminaron en modelos de predicción de insolvencia propios para algunos sectores (cuando la información de cada sector permitió obtener altos niveles de significancia) y un modelo nacional. Este último, por ejemplo, hubiera predecido en un 92% las empresas que están listadas por la Superintendencia de Sociedades en reorganización o liquidación a causa de la insolvencia.

En la actualidad KFS se concentrará en el desarrollo de una herramienta más robusta que le permita a los empresarios poder tener una medición de sus indicadores financieros en línea y de esta manera poder integrarla a su programa de telegerente y de consultoría en recuperación corporativa para tomar medidas anticipadas antes de iniciar procesos de reorganización o liquidación.

¿CÓMO COBRARLE A LOS MILLENNIALS?

Los Millennials representan cerca del 30% de la población en Colombia de acuerdo con el Observatorio Juvenil. Son más de 13 millones de personas, y forman una generación completamente diferente a sus predecesores, la generación X.

“Los Millennials son independientes, emprendedores, informados, exigentes y tecnológicamente preparados” comenta Martha Cepeda, directora de alianzas estratégicas de Auronix. “No toleran la agresión ni la imposición y saben usar el poder de las redes sociales para hacerse escuchar. Responden mejor al estímulo positivo”.

Las llamadas, las visitas no esperadas y las cartas son cosas que los Millennials ni gustan ni aprecian. También llamados generación Y, aprecian mucho su tiempo y están acostumbrados al multitasking y a ser escuchados de inmediato.

“Como Millennial, nunca me acostumbré a las llamadas, por lo que no me gusta ni llamar ni que me llame un call-center. Con mis amigos me comunico vía texto y es el medio de comunicación que se me hace más natural”, dijo Joel Cuevas, director de Gestii -solución para administración de cobranza en campo. “Entre un proveedor que me exige adaptarme a sus procesos y formas de comunicación y otro que se adapta a los míos con toda seguridad elegiré al segundo”.

Hasta ahora muchas de las estrategias consistían en comunicación insistente, casi siempre de una vía. Se buscaba conseguir el pago a través de la constancia y perseverancia.

Los Millennials aprecian los recordatorios amables no invasivos recibidos justo a tiempo, pero no las interrupciones. Por otro lado, cuando están listos para resolver el tema quieren resolverlo al instante.

“Las nuevas generaciones están acostumbradas a la libertad y a la inmediatez que dan las nuevas tecnologías como los smartphones. Tienen poca paciencia y no gustan de esperar. Medios asíncronos como el SMS son la mejor opción, siempre y cuando sean bidireccionales y permitan mantener una

conversación ágil y eficiente”, dice Miguel Rivas, director de Calixta OnDemand – switch multicanal con capacidad de gestionar millones de conversaciones SMS por hora para sus clientes.

El SMS es sin duda uno de los medios más utilizados en la cobranza en la actualidad, por ser corto, no intrusivo, no se puede ltrar y no está saturado. Pero ¿qué cambios ha habido en la manera de utilizarlo contra hace un par de años?

En el pasado, los mensajes invitaban a llamar al call-center. Los Millennials no llamaban. Con el tiempo las empresas se fueron dando cuenta que lo mejor era gestionar en el mismo medio, y ahora ‘chatean’ con sus clientes utilizando el SMS. Los clientes lo agradecen y están dispuestos a aprovechar esos pequeños tiempos libres que todos tenemos a lo largo del día, para ponerse al corriente en sus finanzas. Los Millennials están contentos y el Millennial que todos llevamos dentro, también.



FORO DE EXPERTOS ALIANZA PACÍFICO

Incrementando la EFECTIVIDAD Y LA EFICIENCIA en la COBRANZA

Una misma mirada desde ópticas diferentes de la región

Lograr una perfecta alineación entre los múltiples canales de gestión, con avanzadas herramientas tecnológicas que potencialicen las capacidades operativas y permitan el desarrollo de estrategias y tácticas efectivas lideradas por un talento humano altamente motivado y orientado al logro, no es suficiente para asegurar una sana calidad de cartera.

A continuación vivamos la cotidianidad de la cobranza a través de nueve líderes de la industria en Perú, Colombia, Chile, y México, los cuatro países de la Alianza Pacífico, quienes nos comparten su visión, experiencias, mejores prácticas para incrementar la efectividad y la eficiencia en la gestión de cobro.

EL COBRADOR MIGRA HACIA UN PROVEEDOR DE SOLUCIONES



Enrique Maciel Meza,
subdirector de Soluciones de Crédito
Banco del Bajío de México

Para comenzar, desde México, **Enrique Maciel Meza, Subdirector de Soluciones de Crédito Banco del Bajío de México** nos cuenta cuáles han sido los cambios en los métodos de cobranza, según el pasar de los años...

Yo inicié cobrando a finales de los años noventa, después de la devaluación de 1994, era una cobranza muy intensa y ruda, donde se hostigaba y presionaba al cliente; Hoy tenemos un cliente informado, inteligente y por esa razón necesitas ofrecerle una gama de herramientas para proveerle soluciones y alternativas.

La evolución ha sido de un cliente de consumo a un cliente estratégico, que está involucrado en la solución de su problema. Hemos tenido que adaptarnos para evolucionar de cobradores a asesores crediticios; seguimos buscando la recuperación del crédito pero también el bienestar del cliente de manera sincera. Debemos recuperar buscando la retención del cliente a largo plazo, puesto que el tema de cobrar en una institución bancaria no es solamente recuperar, sino conservar sus clientes para que en un futuro se les pueda ofrecer nuevos productos.

Con un portafolio tan grande como el de BanBajío ¿cómo hacen para tener bajos índices de morosidad?

No es trabajo de una sola persona o de una sola área, trabajamos en equipo en forma de triángulo con

el área Comercial que en el día a día logra conocer muy bien al cliente y sus necesidades, con el fin de ofrecerle lo que realmente requiere; por lo mismo conocemos muy bien su capacidad de pago y tenemos mucho trato cara a cara con cada uno. Las otras partes del triángulo son análisis y soluciones de crédito; todas las áreas se encuentran a la par, y aunque cada una encuentre oportunidad para crecer no nos cerramos las puertas, porque nos interesa crecer junto con nuestros clientes.

Ustedes llevan a cabo un concepto de “gamificación en la cobranza”, ¿cómo funciona?

Este nació en Estados Unidos a finales del año 2010 llamado “Gamification”, que te ayuda a poder crear un nuevo concepto mediante la unión de dos ideas; una está representada en la metodología de juegos (videojuegos, juegos de mesa, etc.), en general cualquier actividad que te motive a divertirte, y la otra es el trabajo. Nuestra concepción dice que el trabajo es aburrido, pero si puedes mezclar reglas y parámetros de un juego, es decir, que hagas divertida una acción rutinaria como lo es el trabajo, esto genera varias vertientes; las dos principales son mayor motivación para la persona involucrada y la otra es mayor beneficio para la empresa, porque el trabajador obtiene mejores resultados.

Este concepto ya tiene cinco años en el mercado pero hoy en día está dando mejores resultados, porque el segmento al que está dirigido,

la Generación Millenials, quienes son hoy la fuerza laboral y su vez el mercado, necesitan estar activos con ideas que los reten y que los apasionen.

Un millenial no es de los que se compromete con una estructura corporativa, se compromete con “la” empresa a nivel más personal, por ello en Soluciones BanBajío llevamos a la práctica “gamificación” en la recuperación, y han respondido bien. Hacemos maratones en los Call Centers, hacemos analogías con héroes épicos para competir de forma divertida con los compañeros de gestión domiciliaria, y divirtiéndose, obtienen mejores resultados.

EL TALENTO HUMANO PILAR DEL RESULTADO



Gonzalo Toledo López
Gerente corporativo de Crédito y
Cobranza de Editorial Larousse México

Continuando también desde México, **Gonzalo Toledo López – Gerente Corporativo de Crédito y Cobranza de Editorial Larousse México** resalta la importancia de la alineación de las áreas de crédito y cobranza como responsables conjuntas de la calidad de la cartera:

Hay muchos retos en esta labor, por eso es muy importante que tanto el crédito como la cobranza estén muy ligados; una persona que trabaja en estos departamentos debe tener todos los atributos para ejecutar ambas actividades, porque en el ejercicio del otorgamiento de crédito (que es muy matemático) no se toma en cuenta el conocimiento del mercado; y son precisamente las áreas de cobranza las que están totalmente inmersas en el mercado y saben las situaciones del mismo, eso te permite tener un criterio más amplio; para mí es básico que quien otorga el crédito sea también el que lo cobre, que sea una sola persona la que tenga esas dos responsabilidades.

Son muchos los retos a los que se enfrenta esta industria, a final de cuentas lo más complicado es precisamente encontrar el capital humano que desempeñe el cargo, los ejecutivos, sobre todo porque es una profesión que no tiene buena reputación. Mucha de la gente que se dedica a esto no tiene la preparación que se necesita; sin embargo, cuando llegan a trabajar en esta área se apasionan y es cuando comienzan a capacitarse, lo que permite que nuestra carrera sea más valorada y que tengamos mejores resultados.

El conocimiento del mercado como piedra angular...

Si no conoces tu mercado no puedes ni otorgar ni cancelar créditos, debes también saber cuál es tu rol como empresa en él. En tu ramo debes saber cómo estás clasificado, si tienes un producto líder o no, si eres una empresa en crecimiento, etc. Mientras tus productos estén menos posicionados, debes trabajar mucho más de cerca con los clientes para que puedas vender más, y asimismo, cobrar para tener acceso a ese círculo virtuoso. Definitivamente hay que conocer muy bien el mercado para ayudar a tu área de ventas, se debe romper el paradigma que dice que son departamentos diferentes y empezar a ligar estas dos áreas tan importantes y complementarias.

En la Cámara de la Industria Editorial en México hay un grupo especializado en aspectos de crédito y cobranza donde tienes un rol importante ¿nos podrías contar sobre esa actividad?

Soy una persona convencida de que los grupos de cobranza que se unen y se informan sobre la situación actual de los mercados, los clientes, etc., logran ser grupos que trabajan mejor y que tienen mejores resultados. Yo he estado desde hace más de 35 años en la ANEC (Asociación Nacional de Ejecutivos de Crédito), un grupo que desde sus inicios ha abarcado distintas ramas del mercado, y trabajé en varias de ellas, pero aun así estoy convencido que cuando los grupos de

crédito y cobranza, entre más homogéneos, se ayudan más porque conocen su mercado y tienen las mismas necesidades.

Por su parte el Grupo de Ejecutivos de Cobranza de la Industria Editorial Mexicana, que somos un grupo abierto que ha ido creciendo, tenemos muy buena comunicación y la tecnología nos ha ayudado mucho para generar reportes, informes, y referencias sobre clientes y su comportamiento; Así mismo, siempre tenemos la mejor disposición para que esa información sirva únicamente como base para la toma de decisiones, aunque al final la decisión la tiene cada ejecutivo de cada empresa perteneciente al grupo.



DISRUPCIÓN EN EL MODELO DE NEGOCIO A TRAVÉS DE LA TECNOLOGÍA

Desde Chile, **Carlos Paredes, Managing Director Financial Systems Company (FSC)** con sede en Santiago de Chile, y cobertura para todo el Cono Sur, llama la atención sobre la importancia de la tecnología, el analytics y la inteligencia de negocios como determinantes para la obtención de buenos resultados.



Carlos Paredes,
Managing director Financial Systems
Company (FSC) Chile

¿Cuáles son esos elementos para conseguir objetivos ambiciosos para la recuperación de cartera?

Primero que todo, debe tenerse claros el modelo de negocio, las estrategias de cobro o las reglas de negocio. Para que estas herramientas sean eficientes se requiere contar con información cualitativa y cuantitativa del cliente y, algo más importante aún, la información histórica de: cumplimiento de pagos, gestiones realizadas y canales de gestión. No hay que olvidar las variables exógenas que pueden incidir en el comportamiento de los clientes. Con esta información, las herramientas analíticas y scoring, los sistemas de cobranza permiten una dinámica de estar constantemente evaluando el modelo de cobranza y de definir estrategias acordes a:

- El tipo de mensaje a transmitir en función de quién está al otro lado.
- Dirigir al cliente a la siguiente instancia en función de su respuesta.
- Definir estrategias del tipo champion/challenger.
- Definir cuál es el canal más adecuado por el cual responde el cliente.
- Incluir otros actores dentro del proceso de cobro.

Las herramientas de cobranzas deben ser dinámicas, de manera de poder adaptar los nuevos modelos ágilmente, conforme a los resultados de herramientas de analytics.

¿Hacia dónde avanza la tecnología en este tipo de herramientas? ¿Qué productos, servicios o soluciones se esperan para la industria?

La industria de cobranza ya viene cambiando a través del autoservicio y la autogestión.

El cliente actual es uno muy informado, más conectado y más sofisticado, lo cual obliga a que los servicios y herramientas evolucionen con ellos.

Es indispensable segmentar según el comportamiento del cliente, su nivel de compromiso, sus respuestas ante estímulos que proveen los modelos de scoring y las herramientas analíticas, las cuales van acompañadas de sistemas de cobranza. Es importante determinar si el cliente es: Interactivo, Proactivo o Reactivo.

“Hay que elaborar contenidos de mensajes claros para lograr aceptación de los clientes”.

Estas nuevas generaciones responden a estímulos de conectividad por medio del uso de dispositivos móviles, y, por lo general, no contestan llamados si el número del teléfono que llama no lo tienen registrado; prefieren ser contactados por redes sociales, comunidades virtuales, etc. Esto implica que el concepto de call center debe ir cambiando y que requiere orientarse hacia estos nuevos canales de interés para los clientes.

Se requiere acumular toda la información y datos de todos los diferentes medios de contacto para analizar los resultados y definir estrategias de acuerdo a cada perfil o cliente. Nosotros notamos que, con un sistema integral como iCS, se obtiene una visión mucho más clara sobre las necesidades y el comportamiento de cada cliente, lo que nos permite automáticamente crear modelos inteligentes a la medida.

EI VALOR DE LA INFORMACIÓN COMO FACTOR CRÍTICO PARA LA EFICIENCIA Y LA EFECTIVIDAD

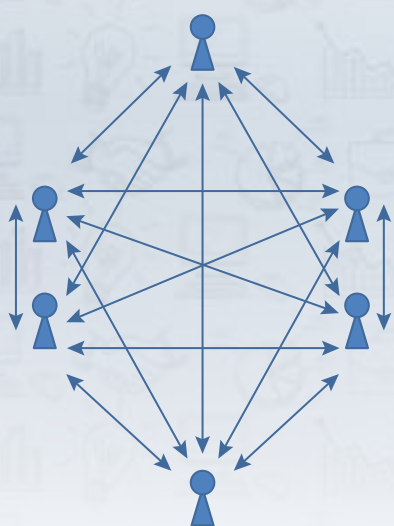
Y seguimos profundizando desde Chile, con **Camilo Pérez, Gerente Operativo de IBR LATAM** empresa de Cobranzas y BPO con presencia matriz en Chile, y operaciones en Perú y Argentina y en proceso de implementación en Colombia, quien destaca la importancia de la información que poseen las empresas sobre la conducta del cliente y la capacidad de integrar esa información a los modelos predictivos:



Camilo Pérez Peés Labory,
Director de Operaciones IBR Chile

¿Qué le hace falta a los modelos de gestión de cartera y recuperación para alcanzar mayores niveles de efectividad, eficiencia y competitividad?

Principalmente explotar la información que poseen en las empresas sobre la conducta del cliente para determinar comportamientos predictivos. Es decir pasar de conectar información a integrarla en modelos predictivos (Inteligencia Artificial). Es sorprendente la cantidad de veces que los clientes nos manifiestan a través de llamados al Contact Center, reclamos, redes sociales, chat, visitas a oficinas comerciales, que no va a pagar.



Si consideramos la ley de Metcalfe, dice que el valor de una red de comunicaciones aumenta proporcionalmente al cuadrado del número de usuarios del sistema (n²).

Imagínese las interacciones dentro esta red (Big Data).

Continuando con la visión de la empresa latinoamericana IBR, pero desde su operación en Perú, **Carlos Pinto Gerente General de IBR Perú** destaca la importancia del desarrollo y profesionalización de la Industria en su país y en general en la Región.



TRABAJAR CON MODELOS COLABORATIVOS PARA FORTALECER LA INDUSTRIA DE COBRANZAS



Carlos Pinto Castillo,
Director ejecutivo de IBR Perú

El equipo directivo de IBR está convencido que cada vez más empresas se acogerán al outsourcing para sus procesos de negocio como una tendencia global irreversible. En consecuencia las entidades externalizarán en mayor volumen sus procesos de gestión de cobranza, para lo cual se requiere un mayor fortalecimiento de la industria como un todo, una industria profesionalizada, con visión de inversión en procesos, tecnología y personas. Esta es una propuesta que IBR está decidida a impulsar como equipo, con humildad, empeño y mucha iniciativa, que permita

a todos los actores de esta gran industria trabajar en conjunto para caminar hacia la construcción de un sector de clase mundial en la Región.

ORO QUE BRILLA: LA INFORMACIÓN COMO DETERMINANTE DE LA CALIDAD DE CARTERA

Dentro del objetivo de asegurar buenos indicadores de Calidad de Cartera, la información es oro. Sobre todo en una plaza como la peruana con niveles de bancarización por debajo del promedio regional, con un grupo enorme de peruanos sujetos al crédito pero que se mueven en el sector informal.

Esta es la visión de **Yanina Cáceres, directora de negocios de Sentinel** una de las dos Central de Riesgos, Alertas y Reportes de Deudas que opera en Perú:



Yanina Cáceres
Directora de negocios de Sentinel Perú

¿Qué variable resulta determinante dentro del Ciclo de aprobación de Crédito para asegurar óptimos niveles de calidad de cartera?

Saber a quién le estamos dando nuestro dinero es demasiado importante. Porque, afrontémoslo... la métrica tradicional no ayuda. Un ciudadano puede tener un lugar de residencia en su DNI y no vivir ahí hace años; puede tener ingresos mensuales relativamente estables, pero nunca haber estado en una planilla formal.

Ante esta realidad, los actores del sector deben crear nuevas herramientas, y un gran lugar donde buscar es el entorno digital. Así, por ejemplo, una gran herramienta es el llamado score social, variables menos convencionales para saber si el perfil del usuario se ajusta al crédito que solicita.

El score social se vale de test psicológicos para determinar un perfil; usa el muro de Facebook de un cliente para recabar información sobre preferencias, estabilidad y lugares físicos que frecuenta; y accede también a herramientas de geolocalización para hacer una verificación domiciliaria en tiempo real.



“RETOS Y DESAFIOS PARA LA COBRANZA EN 2017”



Claudia María Romano,
Directora Nacional de Cobranzas del Banco de Bogotá Colombia

Regresando a nuestro país, ya para finalizar, desde Colombia **Claudia María Romano, Directora Nacional de Cobranzas del Banco de Bogotá** nos comparte su visión sobre los retos para el año 2017.

De cara a la perspectiva 2017 ¿Cuál será el mayor desafío que enfrentará un líder del área de Cobranza el próximo año?

2017 podría ser un año más difícil que 2016 dada la incertidumbre nacional en lo político, social y económico. Los principales indicadores macroeconómicos muestran crecimiento en las tasas de desempleo y en las de interés y menor crecimiento del PIB de varios sectores; esto implicará que los líderes de cobranzas debamos ser más estrategas y creativos al normalizar la mora de los productos que más impacten la cartera.

Introducir elementos estadísticos que permiten una segmentación basada en el riesgo cliente para priorizar la gestión es clave, para no tener que afectar la capacidad instalada y poder enfrentar los posibles crecimientos de cuentas a gestionar sin aumentar los costos ni afectar la rentabilidad de los productos, ya impactada por las provisiones. Otro reto es contactar a los clientes, entender su situación y brindarles alternativas ajustadas a su capacidad de pago; para ello, es clave disponer de canales de gestión de doble vía e incluso de auto-gestión para facilitarles la interacción con la entidad y adaptarnos a su disponibilidad; por tanto pasar de la multicanalidad a la omnicanalidad es clave.

Continuando desde Colombia **Camilo Echeverry, Gerente División Cobranza Masiva del Banco de Occidente de Colombia**, se une a Claudia Romano con su perspectiva para 2017, no sin antes enumerar los factores claves de éxito que serán necesarios para asegurar una sana calidad de cartera en el año.



Camilo Echeverry
Gerente División Cobranza Masiva del Banco de Occidente de Colombia

¿Cuáles serían esos factores clave de éxito para incorporar en los modelos de gestión de cobranza, que permitan alcanzar mayores niveles de efectividad y eficiencia?

Como Factores críticos de éxito en los modelos de gestión y recuperación de cartera de consumo tenemos: La permanente y pertinente selección, capacitación y entrenamiento de los funcionarios; La clara definición y comunicación de los objetivos y metas para cada uno de los portafolios; la adecuada priorización de la gestión con modelos predictivos de probabilidad de pago e incumplimiento con variables de comportamiento internas y del mercado; la oportuna asignación de la cartera con dos cortes en el mes: (día uno y día dieciséis) a cada uno de los asesores de cobranza y canales de gestión, No con una única asignación como se acostumbra; el control y seguimiento diario de los indicadores de productividad; auditorías periódicas de servicio en la gestión de normalización y recuperación; el monitoreo, comparación y evaluación de los indicadores del mercado; y por ende la contribución de la gestión en las utilidades del negocio.

¿Cuál cree usted que será el mayor desafío que enfrentará un líder del área de Cobranza el próximo año?

Según los analistas económicos el 2017, comparativamente con el 2016 que fue un año

duro en materia económica y en los resultados de la Cartera de Consumo en Colombia y en la Región, va a ser un año con bastante incertidumbre, apalancada principalmente por factores como las altas tasas de interés, la tasa de desempleo, la devaluación, el proceso de paz y el posconflicto que frenan la inversión y el crecimiento, la Reforma Tributaria y el crecimiento del PIB, entre otros factores, por lo cual el mayor reto que puede enfrentar el Líder de Cobranza, considerando y teniendo muy en cuenta los aspectos señalados en el párrafo anterior, es soportar su estrategia en la Evaluación y Análisis Inteligente y muy juicioso de la problemática regional e individual de sus clientes y productos, diseñando políticas a la medida para cada cliente, acorde con su situación económica, capacidad de pago y flujo de caja, en un trabajo conjunto de diagnóstico con las áreas de crédito, comercial de riesgo y de cobranza, definiendo y realizando acciones concretas y específicas en los cuatro frentes.



Carlos Fernando Sánchez,
Vicepresidente de Operaciones de
Allus Global BPO Center

Y para cerrar este Foro de Expertos de Alianza Pacífico **Carlos Fernando Sánchez, Vicepresidente de Operaciones de Allus Global BPO Center,** nos acompaña para abordar la perspectiva de la industria de BPO de cara a la gestión de cobranza, uno de sus productos estrella.

¿Cuál reforma, programa o proyecto resulta indispensable llevar a cabo el próximo año en el sector de BPO, para llevarlo a mayores niveles de eficiencia y competitividad?

Desde el punto de vista de las reformas si bien es cierto el proyecto de ley de protección datos ha generado incertidumbre en el sector de las cobranzas por las restricciones reglamentadas, este proyecto debería impulsar el crecimiento del sector hacia el ingreso de clientes internacionales que requieran contratar los servicios de cobranzas a precios más competitivos, dado que Colombia en términos de costos de mano de obra tiene

una ventaja competitiva grande frente a otros países similares de la región y del mundo pero muchos de esos países exigen que haya un tratamiento especial a la protección de datos de los clientes y para ello también se requiere trabajar en construir un marco tributario que evite la doble tributación internacional actual que se genera en la exportación de servicios, esto debido a las dificultades que se producen en Colombia para recuperar los impuestos que se retienen en el exterior.

Igualmente relacionado con la reforma anterior se debería trabajar sobre la reglamentación de medios virtuales para contacto con clientes pero que permita a las empresas del sector aprovechar todos los medios como el SMS, correo

electrónico, chats, etc, con esto se mejoraría la eficiencia en los servicios de cobro.

¿Cuál será esa mejor practica para incrementar este año que permita elevar los niveles de efectividad en la cobranza?

Con el ánimo de mejorar los resultados de las cobranzas las empresas deben trabajar en desarrollar alternativas de normalización de carteras basadas en las necesidades de los clientes, esto es, construir casi que a la medida de cada uno de los clientes alternativas de normalización de sus obligaciones vía ampliaciones de plazo, refinanciaciones, descuentos, reestructuraciones,

etc. Para el caso de las agencias de cobros, la mejor práctica que se debe adoptar es incorporar modelos de experiencia y cuidado de clientes donde se garantice que cada cliente deba ser tratado con sumo cuidado y a la medida de sus posibilidades con alternativas de solución personalizadas y que no se sientan asediados en los cobros. La gran mayoría de los clientes que entran en situación de mora no son porque no quieran pagar sino que pueden estar viviendo situaciones económicas complejas de impago y la mejor manera es conectarse con él identificando su dificultad y encontrando maneras creativas de negociar su obligación de manera personalizada. En general lo que se pretende es migrar de una cobranza persuasiva a una conciliación asertiva y duradera.

"Las cooperativas de ahorro y crédito son entidades creadas para combatir la usura y servir a las personas. Las cooperativas de ahorro y crédito deben ser el centro del desarrollo de sus comunidades"

Carlos Julio Niño Rodríguez

LOS CONTRATOS DE FIANZA NO PUEDEN ACEPTARSE COMO GARANTÍAS DE CUMPLIMIENTO EN CONTRATACIÓN PÚBLICA

La Superfinanciera continúa en alerta con la mala práctica encontrada en algunas sociedades afianzadoras, especializadas en vender garantías o fianzas, que estarían expidiendo pólizas de seguros.

En tal sentido la Súper reitera que las afianzadoras no están sometidas a su vigilancia y control y, por lo tanto, no están autorizadas para expedir pólizas de seguro, siendo una actividad exclusiva de las aseguradoras.

Vale la pena mencionar que una fianza es una garantía regulada por el Código Civil en la que se garantiza el pago de obligaciones ajenas a cambio de una remuneración y, en procesos de contratación pública, no reemplaza o cumple las funciones del contrato de seguro.

De acuerdo con el Decreto Único Reglamentario del Sector Administrativo de Planeación Nacional, las garantías que los oferentes o contratistas pueden otorgar para asegurar el cumplimiento de sus obligaciones son: contrato de seguro, patrimonio autónomo y garantía bancaria. El Decreto también establece que la responsabilidad extracontractual sólo podrá ser amparada mediante contrato de seguro.

En consecuencia, las entidades públicas sometidas al régimen de contratación de la administración pública no pueden aceptar los contratos de fianza expedidos por afianzadoras como garantías en procesos de contratación pública.

COBRO DE UNA FACTURA ELECTRÓNICA INCUMPLIDA

El Gobierno Nacional expidió el Decreto 1349 del 23 de agosto de 2016, que reglamenta el registro de facturas electrónicas en el país, permitiendo a empresarios de todos los tamaños negociar sus facturas como mecanismo de conseguir liquidez. Este se constituye en un primer paso hacia mejores estándares en buenas prácticas comerciales a nivel internacional, tal como lo han logrado Chile y México. Por su parte este mecanismo ayudará a controlar la evasión ya que permitirá registrar en tiempo real el pago del IVA.

Con la norma, las entidades tienen 12 meses para crear los manuales de funcionamiento y seleccionar el operador que pondrá en marcha la plataforma a través de la cual se efectúa la negociación y venta de la factura electrónica.

Respecto al Cobro de una factura electrónica incumplida, señala el Artículo 2.2.2.53.13. que una vez incumplida la obligación de pago por parte del adquirente/pagador al emisor o tenedor de la factura electrónica, este tendrá derecho a solicitar al registro la expedición de un título de cobro. El título de cobro expedido por el registro contendrá la información de las personas que, conforme a la circulación de la factura electrónica, se obligaron al pago de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 785 del Código de Comercio.

El registro estará habilitado para expedir un único título de cobro a favor del emisor o tenedor legítimo de la factura electrónica. La expedición del título de cobro impedirá la circulación de la factura electrónica. El título de cobro tendrá un número único e irrepetible de identificación. En el título y en el registro se dejará constancia de la fecha y hora de su expedición y de su titular.

Ante el incumplimiento de la obligación de pago por parte del adquirente/pagador, el emisor de la factura electrónica que no la hubiese inscrito en el registro para permitir su circulación, podrá inscribirla en el mismo con el objeto de solicitar la expedición de un título de cobro que, teniendo el carácter de título ejecutivo, le permita hacer efectivo su derecho de acudir a su ejecución ante la jurisdicción a través de las acciones cambiarias incorporadas en el título valor electrónico.

Expedido el título de cobro, solo se permitirá la negociación de la factura electrónica, siempre y cuando el tenedor legítimo inscrito restituya el mencionado título de cobro. El título de cobro no será negociable por fuera del registro. Una vez expedido el título de cobro, el registro inscribirá en la información referida a la factura electrónica el estado de la misma "en cobro". Quien haya sufrido el extravío, pérdida, hurto, o deterioro del título de cobro, podrá solicitar al registro la cancelación y una nueva expedición de un título de cobro en donde se dejará constancia de la cancelación y reemplazo del anterior.

PROYECTO DE LEY PARA FORTALECER VIGILANCIA DE CONGLOMERADOS

El Proyecto de Ley 119 de 2016, por el cual se dictan normas para fortalecer el marco de regulación y supervisión de los conglomerados financieros en Colombia y mejorar las herramientas para manejar las liquidaciones de los establecimientos de crédito, ya cuenta con aprobación en segundo debate en el Senado de la República para seguir su tránsito hacia la Cámara de Representantes, esperando que se convierta en Ley en el primer trimestre del 2017.

El nuevo marco regulatorio propuesto por el Ministerio de Hacienda, y que tiene como ponente al Senador Antonio Guerra de la Espriella de Cambio Radical, propone las siguientes medidas principalmente:

1. Otorga facultades a la Superintendencia Financiera para que ejerza vigilancia de la entidad que controla el conglomerado financiero, la holding financiera, así ésta no realice actividades financieras directamente.
2. Requiere que las entidades que forman parte de un conglomerado financiero tengan el capital suficiente.
3. Busca que los conglomerados financieros tengan estructuras transparentes, políticas de gestión conjunta de riesgos y que entreguen información suficiente y necesaria para facilitar la supervisión consolidada.
4. En el caso de conglomerados financieros que tengan su holding por fuera de Colombia, la ley no le será aplicable siempre y cuando se acredite que está sujeta a un régimen de regulación y supervisión consolidada por parte de una autoridad extranjera similar a la que se aplicaría para las entidades nacionales. En caso de que ello no ocurriera se faculta a la SFC para pedir toda la información que le permita ejercer sus funciones e incluso, en el caso de que esta información no fuere suficiente podrá revocar la autorización de funcionamiento de la entidad vigilada.

5. El proyecto incluye un segundo capítulo que faculta la creación de la figura del banco puente, tan utilizada en todas las jurisdicciones en casos de intervención y liquidación de entidades financieras, con lo que la regulación colombiana se pone a tono a las mejores prácticas.

Sin duda hoy tenemos un sistema financiero más internacionalizado que requiere una actualización en su marco de supervisión.

Entre 2007 y 2016, las adquisiciones en el exterior de los conglomerados financieros colombianos fueron del orden de los US\$11,723, representadas en negocios bancarios, seguros, valores y entidades no financieras. En consecuencia el número de subordinadas en el exterior pasó de 29 en 2006 a 163 en junio de 2012 y a 236 en marzo de 2016. Por su parte el monto de los activos en el exterior pasó de US\$3.861 millones en 2006 a US\$80,426 en marzo de 2016.



Gerardo Hernández
Superintendente Financiero
de Colombia

Al respecto resalta Gerardo Hernández, Superintendente Financiero: "Esta iniciativa piensa en el futuro. Reconoce los grandes avances del sector financiero colombiano y el hecho de que nuestras entidades han venido

aumentando su participación en la región. La banca colombiana tiene una participación del total de activos del sistema financiero en El Salvador que llega al 53%, mientras que en Nicaragua, Panamá, Honduras, Costa Rica y Guatemala tiene participaciones superiores al 17%. A lo anterior debe sumarse la presencia colombiana en otras ramas de la industria como es la de seguros y administración de fondos de pensiones en México y en distintos países de centro y sur américa".

REGTECH, EL LADO B DE LA INNOVACIÓN

Las nuevas tecnologías aplicadas al cumplimiento regulatorio



El mercado "Regtech" está aún en su etapa preliminar a nivel global y mucho más a nivel regional, todavía no hemos visto el nacimiento de soluciones ampliamente utilizadas y en nuestra región tal vez las instituciones no están siquiera familiarizadas con las nuevas soluciones tecnologías emergentes. En estas latitudes estamos asistiendo al surgimiento de la innovación como un tema importante a atender en la agenda de las Instituciones pero solamente la referida a su Lado A, la que se relaciona en forma directa con la experiencia del cliente. Además, las regulaciones se encuentran en un punto de cambio dinámico que como tal aún no ha finalizado y que al compás de los vaivenes de los cambios tecnológicos y modelos de negocios tampoco sabemos si terminarán y en qué momento lo harán.

Esto trae aparejado incertidumbres acerca de los requisitos exactos de información necesaria lo cual hace más difícil para las Entidades elegir una solución de cumplimiento particular. La situación descrita hace necesario un trabajo coordinado de toda la industria y un esfuerzo conjunto de colaboración para establecer estándares normativos claros para poder aplicar "Regtech" en la fase de desarrollo del producto de modo tal de poder garantizar luego su adecuado funcionamiento. Es clave entonces el diálogo y la participación de los reguladores para que puedan proporcionar directrices claras sobre los requisitos de la solución y el cumplimiento de las regulaciones.

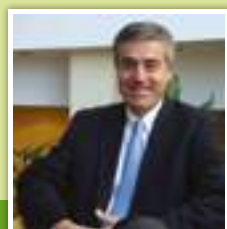
Modelos del pasado donde el regulador dictaminaba las normas y las entidades acataban están rápidamente quedando en desuso. Si verdaderamente se pretende asimilar de forma concreta y en beneficio de todos los emergentes de la aplicación de las nuevas tecnologías y su impacto en los modelos de negocios entonces el trabajo conjunto entre todos los actores involucrados es un imperativo.

La innovación crea oportunidades al mismo tiempo que produce la transformación de los modelos de negocios. Pero estas oportunidades no son solo para la generación de ingresos (Lado A) sino que también lo son para la adecuación de la normativa que regula los negocios financieros así como también para su cumplimiento por parte de las Entidades (Lado B). La fortaleza de la revolución digital para el regulador reside en cómo las Instituciones Regulatorias pueden utilizar dichas herramientas tecnológicas para adaptar las normativas vigentes y adecuarlas a la transformación de los modelos de negocio de la Industria Financiera.

Claudio E. Fiorillo

Líder de la Industria de
Servicios Financieros LATCO
DELOITTE

cfiorillo@deloitte.com



Cómo aprovechar más y mejor los avances tecnológicos para lograr un cumplimiento regulatorio más efectivo y eficiente lo que a su vez se traduzca en una mejora de la calidad de servicio y de la rentabilidad?

Si las nuevas tecnologías aplicadas al cumplimiento regulatorio ("RegTech") posibilitaran la aparición de soluciones menos complejas y más eficientes, entonces podrían producir la liberación de capital económico para usos más productivos, la mejora en la calidad y eficiencia de la supervisión y tal vez, la baja o eliminación de algunas barreras de entrada que posibiliten una mejora en la competitividad adecuada a los tiempos de instantaneidad en los que vivimos.

El Institute of International Finance en su informe "Regtech in Financial Services: Technology solutions for compliance and reporting" (Marzo, 2016), identifica una serie de innovaciones tecnológicas recientes y describe cómo podrían ser aplicadas para ayudar a que las instituciones financieras cumplan con las regulaciones financieras, es decir, "RegTech" propiamente dicho. Entre ellas menciona por ejemplo a:

El aprendizaje automático, robótica e inteligencia artificial:



el análisis automatizado de la información crean enormes posibilidades cuando se aplica a las cuestiones de cumplimiento. Algoritmos a través de la minería de datos pueden organizar y analizar grandes conjuntos de datos, incluso si estos datos no están estructurados y son de baja calidad.

Criptografía:



permite un intercambio de datos más seguro, más rápido y más eficaz y eficiente dentro de las instituciones financieras, sobre todo para los procesos de agregación de datos. El intercambio de datos con otras instituciones financieras, clientes y supervisores podrían verse beneficiados en la misma medida.

Biometría:



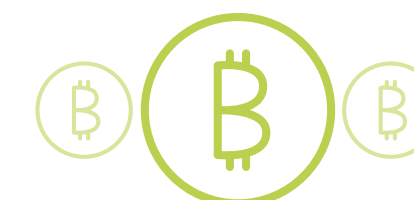
actualmente está permitiendo grandes mejoras de eficiencia y seguridad mediante el proceso de automatización de identificación del cliente requerido bajo las reglas de "Conozca a su Cliente".

Interfaces de programación de aplicaciones (API):



favorece la interoperabilidad al asegurarse que los diferentes programas de software pueden comunicarse entre sí. Estas interfaces podrían, por ejemplo, permitir automatizar el proceso de presentación de información a los reguladores

Blockchain:



libros contables descentralizados permitirán en el futuro el desarrollo de plataformas de operaciones, sistemas de pago, y los mecanismos de intercambio de información más eficiente entre las instituciones financieras y entre éstas y los organismos de control.

Aplicaciones en la nube:



podrían permitir a las instituciones financieras que parte de sus funciones de cumplimiento comunes sean alojadas en una única plataforma, lo que permitiría a su vez el logro de mayores eficiencias en los procesos de Cumplimiento Regulatorio.

Bajo esta perspectiva, "Regtech" requiere de la colaboración entre todos los actores del Sistema Financiero ayer aislados e improbables socios: los reguladores, las instituciones financieras y los denominados Fintech. Solo con el diálogo constructivo y el esfuerzo coordinado entre estos actores podrá emerger con toda la fuerza el que aquí hemos llamado, Lado B de la innovación o "Regtech" que no es menos importante que el Lado A sino igual o incluso más, ya que ayuda a fomentar la inclusión financiera, a mejorar la calidad de servicio al cliente, la seguridad en la aplicación de las nuevas tecnologías y la agilización que la experiencia del cliente hoy demanda para brindar productos y servicios consistentes y de calidad superior.

Existen diversos mecanismos de trabajo para que los actores de este ecosistema puedan funcionar como tal y este informe solo trata de hacernos pensar en ello.

“ En el nuevo escenario de la Industria Financiera la experiencia del cliente va camino a transformarse en el factor diferencial. Para lograr una experiencia del cliente confiable los reguladores necesitan comprender claramente las necesidades de estos así como también sus expectativas para luego articular los marcos normativos necesarios para tal fin. De igual modo, las entidades deben cumplir con tales normativas adaptadas a la nueva era digital. ”

“ Mientras que los “Fintech” tienen el “know how” de la innovación, los reguladores pueden ofrecer el conocimiento experto de la Industria pero por sobre todas las cosas de los riesgos que se necesitan mitigar para ofrecer la seguridad necesaria a los usuarios de Servicios Financieros. Y aquí tenemos entonces la piedra fundamental del valor que puede agregar un Ecosistema, la colaboración conjunta ”

Regulación e Innovación no son términos opuestos. RegTech, el Lado B de la innovación, puede ser la herramienta útil y necesaria para acercarlos y, mejor aún, complementarlos. Puede transformarse en el camino necesario para lograr un sistema financiero más inclusivo, transparente, eficiente y flexible tal como los usuarios lo demandan. El desafío está abierto y el Ecosistema (formado por la tríada, Reguladores, Instituciones e Innovadores) deberá responder si está verdaderamente preparado para enfrentarlo y superarlo. Así sabremos si la Industria Financiera ha logrado evolucionar o no.

6
SEXTO SALÓN
DEL CRÉDITO Y LA COBRANZA

SAVE THE DATE
Sexto Salón Del Crédito y La Cobranza 2017
y sus conversatorios de líderes

8^o Conversatorio
de los Líderes
de la Cobranza



7^o Conversatorio
Líderes
del Crédito



6^{to} Conversatorio
de Crédito y Cartera
del SECTOR REAL, COMERCIAL
y de SERVICIOS



EL EVENTO DEL AÑO DE LA INDUSTRIA

Mercados de Nicho: la personalización de la oferta de valor	La conexión explosiva del SMAC: Social + Mobile + Analytics + Big Data + Cloud	Revolución Fintech, Crowdfunding, P2P Lending, BigTech y RegTech
Tecnología e innovación para potencializar los Modelos de Negocio	Capacidad de Pago y detección del Sobre-endeudamiento	Microcrédito: el reto de la base de la pirámide
Neuromotion y PNL aplicado a la cobranza	Grandes desafíos de los modelos de crédito y cobranza	Nuevo mapa de la gestión de Riesgos en el nuevo ecosistema

Cartagena - Jueves 16 y viernes 17 marzo de 2017

Esté atento a más información en nuestra web

www.cicloderiesgo.com

Tel: (57) (1) 300 2017 - Cel: (57) 315 833 3101

Organiza:



TECNOLOGÍAS QUE APOYEN LA CONSTRUCCIÓN DE NUEVOS ATRIBUTOS DE VALOR



Las actividades de negocios en todos los sectores y en toda la cadena de valor de los productos y servicios están en plena transformación. El mundo migra hacia interacciones completamente virtuales y en tiempo real avanzando de manera irremediamente hacia el autoservicio.

Según Enrique Ramos O'Reilly, director regional de Temenos América Latina, empresa de soluciones tecnológicas, el foco actual ya no se ubica en las cuentas y transacciones, sino en el cliente y su experiencia.

Sin embargo, si bien los servicios de todo tipo de actividades y sectores están adaptándose de manera óptima a las necesidades de esta nueva generación digital, aún quedan puntos por mejorar. Para Ramos O'Reilly es necesario eliminar los "sistemas legacy" para gozar de una mayor agilidad e interconectividad, focalizarse en la experiencia de usuario (onmichannel), ofrecer información más abierta para tener un flujo de datos más accesible, modernizar el "core" tecnológico e involucrarse más en la vida de los clientes con los social networks.

“Tenemos como desafío ser capaces de encontrar soluciones y respuestas a la misma velocidad que los cambios llegan a nuestras actividades. Debemos ser conscientes de que el desafío futuro no va a ser solo tecnológico, sino de constante innovación. El futuro está cada vez más cerca y debemos estar preparados”

Asociación de Bancos del Perú (Asbanc), Oscar Rivera.

La Secretaria General de Felaban destaca los siguientes grandes temas como de mayor impacto para las entidades latinoamericanas, temas todos que fueron el foco del XVI

Congreso Latinoamericano de Innovación Tecnológica (CLAB) realizado el pasado mes de septiembre de 2016 en Lima.

1. CENTRARSE EN EL CLIENTE.

Aún sigue siendo válida, y con más fuerza, la teoría de Primero es el Cliente.

En este mundo tan competitivo y cambiante es necesario tener una mayor y mejor comunicación con los clientes. Hay que conocer con más detalle sus necesidades y atenderlas adecuada y oportunamente.

La banca debe focalizarse más en los clientes que en sus servicios y sus canales; debe aprovechar de manera inteligente y más estructurada la información disponible, tanto externa como interna, para anticiparse a atender sus necesidades.

Para ello, la tecnología es un buen aliado. Incorporando la analítica y construyendo una vista única consolidada del cliente, se puede desarrollar una buena segmentación e incluso individualización que permita adelantar campañas en tiempo real, programas de lealtad y ofrecer servicios personalizados.

Hay una evolución en la banca a través de la cual se llega al internet de las cosas, los clientes hoy en día van por delante de los bancos. El banco de todos los días es flexible, donde se convierte en una entidad financiera que se ocupa de las necesidades de sus clientes. Los innovadores deben tener la libertad de quitarse el sombrero de banquero

2. OMNICANALIDAD INTEGRACIÓN DE LOS CANALES.

El cambio en el comportamiento de los clientes dado su mayor conocimiento, el acceso a nuevas tecnologías y su mayor exigencia, hace necesario que la banca replantee la forma de llegar a ellos, la banca tiene que evolucionar de un esquema Multicanal a un esquema Omnicanal.

La Omnicanalidad entendida como la atención del cliente a través de cualquiera canal, bien sea físico o virtual, manteniendo la calidad y uniformidad de la experiencia o interacción del cliente con la entidad, es un requisito para que la banca pueda prestar un mejor servicio y atender adecuadamente las necesidades de sus clientes.

Los bancos tienen el reto de desarrollar canales alternativos para interactuar de manera más conveniente y eficiente con sus "nuevos" clientes conservando e integrando los canales tradicionales para aquellos que aún prefieren usarlos.

Ese es el reto, lo cual no es tarea fácil por supuesto. Es necesario conocer mejor a cada cliente, sus preferencias, sus gustos, sus hábitos, su comportamiento, diseñando servicios personalizados a través de canales que atienden esas características.

3. SEGURIDAD.

Para los clientes es muy importante la seguridad en la realización de sus transacciones (esto genera y/o mantiene la confianza en el sistema financiero) pero también les interesa la calidad y facilidad al utilizar los servicios. El reto para la banca es ofrecer servicios que logren ese balance entre la seguridad y una buena experiencia de usuario.

Conociendo bien el comportamiento transaccional de los clientes y con buenas herramientas, los bancos podrán crear mecanismos de autenticación diferenciales por cliente.

4. BIG DATA – ANALYTICS.

En un mundo donde existe tanta información disponible, proveniente de muchas fuentes, hay que contar con las herramientas y los procesos necesarios para sacarle el mayor provecho posible a ésta.

La capacidad de analizar la información de los clientes ayudará a tener un mejor conocimiento de ellos, permitiendo anticiparse a sus necesidades, para así diseñar nuevos servicios y mejorar los actuales.

5. NUEVOS AGENTES EN EL MERCADO.

Desde la óptica de la oferta, en el mercado financiero están apareciendo nuevos jugadores diferentes a los bancos. Se vienen desarrollando productos y servicios que compiten con los tradicionalmente prestados por las instituciones bancarias.

Las denominadas FINTECH, entendidas como empresas que utilizan tecnologías de la información y las comunicaciones para ofrecer servicios financieros al margen de las compañías tradicionales, vienen ganando un terreno importante el mercado de las instituciones financieras. Sobre esta nueva realidad existen varias aristas que se deben resaltar. La primera, es importante resaltar que muchos de estos jugadores están desarrollando sus negocios bajo estándares regulatorios inexistentes o diferenciales a los exigentes marcos bajo los cuales se rige el sector financiero tradicional.

La segunda, es el reto para los bancos de cómo enfrentar estos nuevos jugadores, bien sea mediante alianzas con ellos, innovando o siendo más eficientes.

Por otro lado, desde la óptica de la demanda, han entrado al mercado nuevos consumidores, la generación de los Millennials. Aquellos cuyas edades oscilan entre los 20 y 35 años, considerados nativos digitales, multitarea, móviles, vinculados activamente a las redes sociales, con gustos y preferencias distintas a los clientes tradicionales, son un gran desafío para la banca. Es necesario diseñar estrategias para atraerlos y retenerlos como clientes.

6. REGULACIÓN.

La innovación digital trae retos y oportunidades, así como nuevos riesgos. De ahí la importancia que la regulación esté acorde con esas tendencias. La regulación debe contribuir a reducir esos riesgos, pero promoviendo la competencia y sin frenar los procesos de innovación.

Las nuevas tecnologías permiten ofrecer servicios tradicionales mediante mecanismos más eficientes, lo cual es todo un reto para los reguladores.

7. CASO PARA RESALTAR. BILLETERA MOVIL PARA LA INCLUSIÓN FINANCIERA - MODELO PERÚ.

Este modelo se desarrolló en Perú, con la participación de un número importante de entidades financieras, interoperable y que pretende llegar a la base de la pirámide de la población. Actualmente tiene 150.000 clientes con la expectativa de llegar a su punto de equilibrio en un número cercano a 1.000.000. Esta experiencia ha permitido alinear los intereses de diferentes actores (bancos, Telcos, empresas de otros sectores), definiendo un esquema de tarifas adecuado para el caso de negocio.

Además, Como los bancos pueden innovar y comercializar la innovación en la banca digital reduciendo los costos marginales en la entrega de los servicios y la experiencia del usuario como clave fundamental de conquistar nuevos clientes.

Por ende, hay una evolución en la banca a través de la cual se llega al internet de las cosas, los clientes hoy en día van por delante de los bancos. El banco de todos los días es flexible, donde se convierte en una entidad financiera que se ocupa de las necesidades de sus clientes. Los innovadores deben tener la libertad de quitarse el sombrero de banquero.

Los bancos se enfocan en sí mismos, ¿por qué no ponerse una misión de hacer las cosas diferentes?, Uber no inventó nada, simplemente tomó algo que ya existía y lo cambió. Los bancos deben tener en cuenta la experiencia del cliente, tienen que cumplir ciertos requerimientos porque es crucial poder innovar pero se debe tener en cuenta las reglas de juego, y esta innovación no debe ser vista como algo físico, sino como una nueva forma de pensar para tratar de vender una mentalidad a alguien. Las grandes compañías como Google y Facebook no compran el producto de otras compañías, sino la mentalidad de éstas.



CUBRA SU RIESGO: LO MÍNIMO QUE DEBE SABER ANTES DE ARRENDAR

Comienza el año nuevo y con él, miles de familias reactivan todo tipo de acciones para arrendar aquel inmueble, que por festividades de navidad, se ha convertido en un gasto adicional y no en una fuente de ingresos como se tenía previsto.

Camacol (*1) le cuenta lo mínimo que debe saber sobre el marco jurídico que regula las actividades de arrendamiento en Colombia para que la ilusión de un buen negocio no termine en un dolor de cabeza, particularmente en un país como Colombia que presenta la tasa más alta de arrendamiento y la tasa más baja de propiedad en todo el continente. Según fuentes de la Cepal, se estima que el 42,6% de los hogares viven en arriendo, cifra muy superior a otros países como Perú (11.4%), Chile (20.6%) o México (20.1%).

NORMATIVA BÁSICA

En Colombia el arrendamiento de inmuebles urbanos destinados a vivienda está regulado por la Ley 820 de 2003. El valor de alquiler debe ser inferior al 1% del valor comercial del inmueble, que a su vez debe ser inferior al doble del valor catastral. Los ajustes se pueden realizar una vez cumplidos doce meses de contrato y no pueden superar la inflación generada en el año calendario anterior. Frente a depósitos de garantías, pueden ser exigidas pero son utilizables únicamente para cubrir el impago de servicios públicos.

La terminación unilateral, por parte del arrendador, solo se puede realizar después de renovado el contrato, dando aviso tres meses previos a la finalización y con un pago de una indemnización equivalente a tres meses de alquiler. Si la terminación se da en la fecha de finalización de la relación arrendaticia no se genera indemnización, pero debe justificarse que la vivienda será usada para habitación por parte del propietario, para efectuar obras de construcción o mantenimiento, o ante la venta del bien inmueble.

La terminación unilateral por parte del arrendatario se puede dar bajo condiciones similares. Esta aplica ante el incumplimiento de las obligaciones del arrendador, por ejemplo, cuando impida el tranquilo

disfrute del bien. En caso contrario, debe existir una notificación anterior a tres meses que genera multa en caso de estar por fuera de la fecha de terminación del contrato. Al contrario de lo ocurrido en el caso de terminación unilateral del propietario, esta puede darse durante los periodos de renovación o durante el término inicial.

Adicionalmente, la ley incluye medidas de fomento a la inversión para la construcción de vivienda social, a través de la exención del impuesto de renta a los ingresos derivados del contrato de alquiler por un periodo de 10 años.

MIDIENDO LA CAPACIDAD DE PAGO Y LOS RIESGOS

En aras de minimizar el incumplimiento en el pago del canon mensual, se hace necesario considerar el perfil de los hogares que recurren al arrendamiento y en consecuencia analizar muy bien las coberturas y mecanismos que debe instrumentar que le garanticen el pago, según sea el caso de su inquilino

- Hogares con necesidades de alta movilidad
- Hogares de carácter temporal
- Hogares con ingresos variables o inestables
- Hogares sin capacidad de ahorro
- Hogares jóvenes que apenas comienzan la construcción de un patrimonio financiero
- Hombres o mujeres de estado civil "separados" o en momentos de transición de vida
- Hogares unipersonales y en coresidencia compuestos con dos o más personas sin relación de parentesco

Tenencia	Hogares Formales	Hogares Informales
Arriendo	42,20%	47,90%
Usufructo*	11,10%	22,40%
Propia pagada	40,10%	27,70%
Propia pagando	6,50%	2,10%
Número de hogares	6.857.658	4.312.449

Fuente: GEIH Agosto - DANE. Cálculo: Asobancaria.
*Usufructo incluye tenencia colectiva y de hecho.

Semana Económica Asobancaria Edición 1072 - Esquemas de arrendamiento: complemento a la financiación de vivienda.

Rango salarial (SMMLV)	Arriendo	Propia pagada	Propia pagando	Usufructo *
0-2	46,7%	36,2%	2,7%	14,3%
2-3	47,5%	36,8%	5,4%	10,2%
3-4	40,5%	40,2%	7,8%	11,5%
4-5	36,2%	47,3%	9,8%	6,8%
5-6	41,4%	43,9%	12,3%	2,4%
6-8	29,8%	54,5%	12,6%	3,0%
8-10	25,5%	60,1%	11,3%	3,1%
Más de 10	19,3%	44,6%	28,6%	7,4%

Fuente: GEIH Agosto - DANE. Cálculo: Asobancaria.
*Usufructo incluye tenencia colectiva y de hecho.

Semana Económica Asobancaria Edición 1072 - Esquemas de arrendamiento: complemento a la financiación de vivienda.

Si percibe que su inquilino es de alto riesgo, podría considerar una póliza de seguro. Nos explica Metro Cuadrado "En principio, con la póliza básica, todas las opciones existentes en el mercado cubren la elaboración del contrato de arriendo, el pago de hasta 36 meses de arriendo, en caso de que el inquilino incumpla, al igual que todos los costos jurídicos -si hay necesidad de un proceso-. Sin embargo, algunas empresas ofrecen como parte de la póliza básica servicios y cubrimientos adicionales como la administración (36 meses), los servicios públicos (equivalentes a 2 meses) y asistencia domiciliar para daños en tubos, chapas, vidrios, tejas, etc... En otras empresas para obtener estos servicios hay que pagar una prima adicional". **¿y Cuánto cuesta una póliza o afianzamiento de arriendo?** Las tarifas de las pólizas y los montos de cubrimiento variarán según la aseguradora o afianzadora. En algunos casos el valor de la póliza o fianza básica, que se cancela de contado una vez cada año, es del 50 o 60 por ciento de 1 canon; y en otros casos, el pago se realiza mensual sobre un porcentaje que varía entre el 2 y el 6 por ciento del arriendo" Son los datos que provee a manera de referencia Metro Cuadrado.

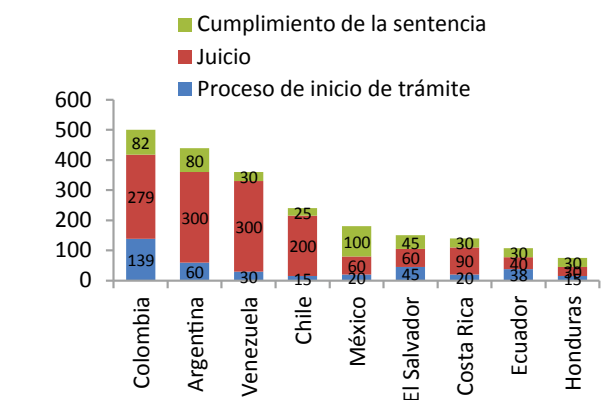
LAS POBLACIONES JÓVENES SON MÁS PROPENSAS A ARRENDAR

Las poblaciones de 15 a 24 años son entre 5 y 14 veces más proclives a arrendar que el grupo de 65 años o más, mientras que la población de entre 25 y 34 años presenta una probabilidad de 3 a 8 veces mayor que el rango etario más alto. Lo anterior puede estar relacionado con una menor capacidad de ahorro de los hogares jóvenes que se suma a mayores necesidades de movilidad, con fines académicos o laborales. Adicionalmente, se observa que la población de trabajadores asalariados presenta la mayor tasa de arrendamiento, factor ligado a la posibilidad de demostrar ingresos regulares. En Colombia y México el arrendamiento se da predominantemente en hogares de ingresos medios

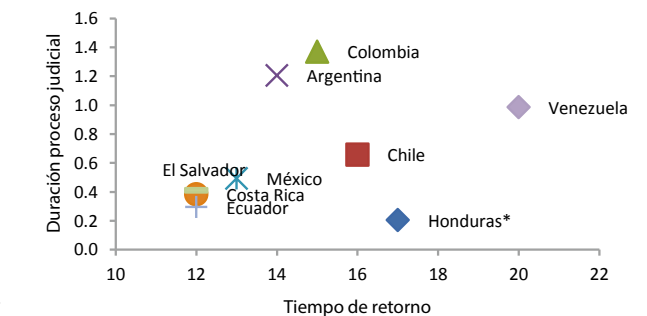
TIEMPOS DE RESTITUCIÓN Y DE RECUPERACIÓN DE LA INVERSIÓN

Un factor importante a tener en cuenta, al estudiar el riesgo de alquiler, corresponde al tiempo de duración de los procesos judiciales de desalojo o restitución del inmueble. Tiempos largos limitan la capacidad de los propietarios para gozar de los rendimientos de su inversión y aumentan los tiempos de recuperación de la misma. Por lo anterior, procesos largos pueden desestimular este tipo de inversiones y estimular la proliferación de mercados informales de renta. Al respecto, la red de servicios profesionales Lex Mundi Poject realizó en el año 2002 un estudio sobre los procesos judiciales de restitución de inmuebles en 109 países. Para los países analizados, el término total del proceso supera un año para los casos de Colombia, Argentina y Venezuela.

Por el contrario en Honduras y Ecuador es posible llevar a cabo el proceso en tiempos cercanos a los tres meses.



Al analizar el periodo de retorno de la inversión, se observa que en ninguno de los casos analizados esta es inferior a los doce años. En los casos de El Salvador, Ecuador, Costa Rica y México, se observan los menores tiempos de retorno así como procesos relativamente eficientes. Argentina, Colombia, Chile y Honduras presentan tiempos de retorno ligeramente mayores,



(*1) Estudios Económicos Camacol. Arrendamiento en América Latina - Soluciones complementarias a la problemática habitacional de la región. Editor: Edwin Chirivi Bonilla. Investigadores: Karen Ortega Burgos; Carlos Fernando Rueda Gallardo.

#AllusCustomerExperience en la era de la Omnicanalidad

Allus

Global BPO Center

En las Primeras Jornadas de Innovación Allus 2016, realizadas en el mes de septiembre en Medellín, Colombia, siete expositores internacionales y 60 líderes regionales Allus de Argentina, Perú y Colombia, se reunieron a analizar las últimas tendencias y novedades en la industria del relacionamiento con clientes. El momento fue la oportunidad para presentar #AllusCustomerExperience, el enfoque de relacionamiento con clientes "One Experience" que identifica la visión de Allus en la era Omnicanal.

El objetivo de las jornadas también apuntó a la promoción de líderes internos para el alto desempeño enfocados en modelos y procesos que tengan como premisa la innovación.

Estas jornadas prometen repetirse el año próximo pero esta vez abierta para todos los clientes y aliados estratégicos de Allus.



CEOS ALLUS: Iván Morero, Ceo Allus Argentina; Francisco Grillo, Ceo Allus Perú; José Romero Victorica, Ceo Corporativo Allus y José Roberto Sierra, Ceo Allus Colombia.



Durante la apertura, José Romero Victorica / CEO Allus Global resalta: "Cada vez más y más rápido millones de personas interactúan con el mundo través del móvil y de internet. Los medios sociales son la primera opción para la Generación Z, Y y X. La premisa de innovar es el motor del éxito de Allus desde hace 19 años. Seguimos innovando para seguir siendo primeros. Innovación, experiencia al cliente, business intelligence, redes sociales, omnicanalidad, self service, todas esas palabras que surgen como el futuro, hoy ya están presentes en Allus."



EXPOSITORES INTERNACIONALES DESTACADOS

La Jornada contó con la presencia de expertos internacionales como Juan Manuel González, Research, Director de FROST&SULLIVAN quien habló sobre las fuerzas que impulsan el cambio: "Tecnologías disruptivas y nuevos modelos de negocios presentan numerosas oportunidades para transformar la Experiencia del Cliente".



Líderes regionales de Allus de Argentina, Colombia y Perú.

CONGRESO DE RIESGO FINANCIERO DE ASOBANCARIA

Asobancaria realizó en el Hotel Hilton de Cartagena los días 17 y 18 de noviembre el 15vo Congreso de Riesgo Financiero – Una Mirada Global.



Manuel Pérez de Castro, Director del Departamento de Riesgos del Banco Santander; Jaime Vásquez, Policy Advisor y Regulatory del Institute of International Finance (IFF) y Jorge Humberto Hernández Director de Contabilidad de Bancolombia durante el Desarrollo del Panel sobre los principales impactos de la aplicación de la NIIF9 en la administración de Riesgo.



En una presentación de alto nivel técnico patrocinada por TransUnion, Kose John, Profesor de Banca y Finanzas NYU y PHD en Administración de Negocios de la Universidad de la Florida, expuso sobre la gestión de quiebras corporativas y sus señales de alerta.



Santiago Castro Presidente de Asobancaria en su discurso de Clausura.

CONVENCIÓN FINANCIERA COOPERATIVA FECOLFIN

El pasado 12 y 13 de octubre en Cartagena, la revista Ciclo de Riesgo acompañó a los líderes del Cooperativismo especializado en Ahorro y Crédito en su Primera Convención Financiera Cooperativa.

Gerentes, directivos, líderes y funcionarios del sector cooperativo financiero, de cooperativas de ahorro y crédito y del movimiento cooperativo en general, llegaron de todas las regiones del país al Hotel Radisson de Cartagena, sede del evento, para cumplir la invitación que les hiciera Enrique Valderrama, presidente ejecutivo de FECOLFIN. El evento cerró con una noche feliz "noche del recuerdo".



Jaime Chávez presidente Junta Directiva de Fecolfin



LANZAMIENTO CICLO DE RIESGO PERÚ

Ciclo de Riesgo, primera y única revista especializada en la gestión estratégica del riesgo, el crédito y la cobranza, llega a Perú.

El evento CADE EMPRESARIAL realizado los días 30 de noviembre, primero y dos de diciembre en la ciudad de Paracas, fue el marco del lanzamiento de la primera edición de Ciclo de Riesgo Perú, lanzamiento que estuvo rodeado de los más destacados del empresariado peruano, el gobierno y la academia.



Enrique Arroyo Rizo, destacado economista peruano, Ex director de la Asociación de Bancos del Perú, está al frente de la Dirección de Ciclo de Riesgo PERÚ.

Lo acompañan en el Concejo Editorial: Juan José Marthans, economista peruano, exmiembro del Banco Central de Reserva y Ex Superintendente de Banca, Seguros y AFP; Oscar Rivera actual Presidente de la Asociación de Bancos del Perú, ASBANC y Pedro Grados, presidente de la Corporación Financiera de Desarrollo COFIDE .

De esta manera Ciclo de Riesgo avanza en su incursión exitosa en Latinoamérica luego de consolidar su operación en Colombia, México y Chile.

COLOMBIA



MÉXICO

PERÚ

CHILE

FORO DE LÍDERES ACDECC & BPO - La era de las empresas disruptivas

El pasado 21 de octubre en el Hotel JW Marriott de Bogotá, se realizó el Foro de líderes empresariales 2016, organizado por la Asociación Colombiana de Contact Centers y BPO.

Bajo el nombre de "La Era de las Empresas Disruptivas", el evento planteó nuevos debates frente al futuro de la tecnología y el ingenio para ofrecer soluciones y servicios en todas las industrias.

Como conferencistas invitados participaron James Canton, líder futurista en Innovación, considerado "El Gurú Digital" por CNN; David Roberts, Reconocido Profesor de Singularity University, experto en Innovación Disruptiva; el Argentino Juan Carlos Lucas, Pionero en Management 2.0 "El paradigma colaborativo", David Luna, Actual Ministro de las TIC y Cipriano López, Gerente General de Industrias Hacebe; quienes a su vez participaron de los paneles moderados por Ricardo Ávila, Director del Diario Portafolio, Juan Lozano, Analista de Blu Radio y Director del programa de televisión La Otra Cara de la Moneda; y Álvaro García, director de Red Más Noticias.



James Canton speaker internacional experto en Innovación; David Roberts, Profesor de Singularity University; Ana Karina Quessep, Directora Ejecutiva de las ACDECC & BPO y Juan Lozano, periodista, analista político y exministro.



David Luna, Ministro TIC y Ana Karina Quessep



Ejecutivos de Mitel en compañía de Ana Karina Quessep.

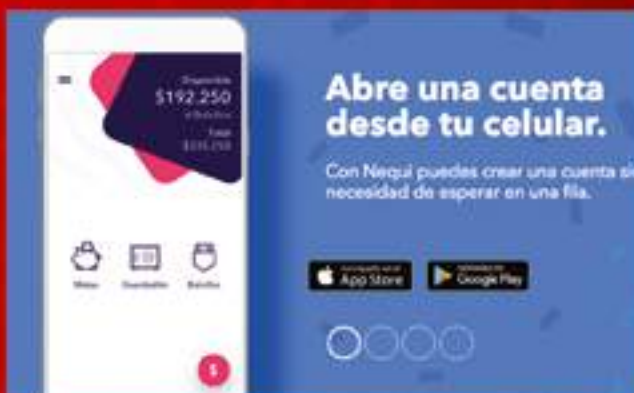
TRANSACCIONES FINANCIERAS A TRAVES DE FACEBOOK MASSENGER GRACIAS A NEQUI

Gracias al nuevo desarrollo de Nequi, la Fintech que cuenta con el apoyo de Bancolombia, los usuarios pueden efectuar transacciones financieras por medio del Facebook Messenger a través de una cuenta de trámite simplificado que les asigna Bancolombia al descargar la aplicación, reemplazando así miles de pagos que hoy hacen en efectivo y sin incurrir en ningún costo, comisión o cuota de manejo, ni 4x1.000.

Mediante un mecanismo de reconocimiento fácil, validación por código enviado por mensaje de texto y una acción sencilla como chatear con Eva, un robot especializado, los clientes pueden hacer consultas de saldo, transferencias de dinero, retiros en cajero sin tarjeta o utilizar el Botón de pagos de PSE. También permite recargar la cuenta con recursos de otras cuentas y crear "bolsillos" de ahorro con destinación específica.



Andrés Vásquez Director de Nequi



CONGRESO DE ASOFACTORING Y LANZAMIENTO LIBRO



El pasado 21 de octubre, en el auditorio principal de Uniandinos en Bogotá, ASOFACTORING, realizó su Congreso anual en el que participaron empresas de factoring, gremios económicos, empresas productoras y comercializadoras de mercaderías y servicios, proveedores de tecnología, instituciones públicas y privadas y analistas, en materias económicas, jurídicas y técnicas del mundo del factoring clásico y del factoring electrónico.



Presentación del Libro "LECCIONES DE FACTORING", de Eduardo Herrera Rincón Presidente Ejecutivo de Asofactoring, se constituye en la primera obra que sobre la industria se conoce en el país y en América Latina. La novedosa publicación, que analiza el factoring desde su nacimiento en el Reino Unido, su llegada a Norteamérica, en un comienzo, y su extensión hacia países como Brasil, México, Argentina, Colombia, Chile, Perú y Costa Rica, fue presentada el cierre del evento.



Juan Esteban Saldarriaga, presidente de la Junta Directiva de Asofactoring, Eduardo Rincón Presidente de Asofactoring y el tratadista peruano, José Leyva Saavedra, Profesor de Derecho Mercantil de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima Perú, experto en el campo de los contratos mercantiles de financiamiento global.



Héctor José García - Gerente General de Certicámara

En concordancia a lo que quedó plasmado en los comentarios que diligenciaron los más de 200 asistentes al evento, y según lo manifestaron sus directivas "ASOFACTORING es merecedora de una felicitación, al organizar jornadas de esta trascendencia, porque los gremios deben concretar su pensamiento en cuestiones eminentemente positivas y por tanto provechosas, en lugar de perder el tiempo organizando controversias estériles con los gobiernos de turno, o simplemente trayendo al radar debates que no aportan algún valor a la solución de los grandes problemas del sector empresarial".

Primer Master Class COLLECTIONS MANAGEMENT Medellín Colombia 2016 - ÉXITO TOTAL

El pasado 25 de octubre en el Hotel Dann Carlton de la ciudad de Medellín, se desarrolló el primer Master Class COLLECTIONS MANAGEMENT evento de nicho especializado, organizado por la Revista Ciclo de Riesgo en alianza con Fenalco Antioquia y la Asociación Colombiana de Contact Centers y BPO. El evento se destacó por su alto nivel académico y la nutrida concurrencia de los Gerentes de Cobranza y líderes de las áreas de crédito y cartera de las empresas más importantes del país e importantes instituciones financieras, así como proveedores especializados en toda la cadena de valor del Ciclo de Cartera.

Durante el evento los asistentes salieron con herramientas eficaces, tácticas focalizadas y estrategias de alto impacto para dinamizar los resultados de recuperación de cartera de cierre de año.



Joaquín Peña de México, en el desarrollo de su Master Class "Estrategias de alto impacto en la cobranza - Plan Choque Cierre de año"



Exposición "Coaching, Seguimiento Medición y Control" de Enrique Vitare de Chile.



Camilo Echeverry, Gerente de Cobranza del Banco de Occidente durante su presentación "Inspiración, Herramientas y Tácticas efectivas En Equipos de Alto Rendimiento - El Logro en la última Milla del año"



José Fernando Durán Gutiérrez quien cerró la Jornada con su presentación "Liderazgo y Gerenciamento de Resultados en equipos altamente motivados"





**GF COBRANZAS
JURÍDICAS**

15
años

**EMPRENDIENDO
UN SUEÑO**

**ESPECIALISTAS
EN COBRANZA
MICROCRÉDITOS
FINANCIEROS
VENTA DIRECTA**



- ✓ Administración y recuperación de cartera Preventiva, Prejurídica y castigada.
- ✓ Red nacional de 420 agentes de cobranza motorizados.
- ✓ Reporte de gestión on-line mensual, semanal, diario o por horas.
- ✓ Cobro telefónico de cartera a través de nuestro call center.
- ✓ Consultoría especial en cartera para mejorar el flujo de caja.
- ✓ Módulo de seguimiento (Scoring Crédito) y Matriz de Riesgos.
- ✓ Segmentación para cobranzas y tipificación del cliente.
- ✓ Renta de puestos de trabajo.
- ✓ Generación de protocolos de datos.
- ✓ Generación de base de datos analítica.
- ✓ Identificación variable de riesgos.

Cobertura Nacional desde La Guajira hasta Leticia

Carrera 7 No. 59 - 18 Chapinero • Bogotá D.C. - Colombia • PBX 6056585
www.gfcobranzasjuridicas.com.co - gerencia@gfcobranzasjuridicas.com.co



GRUPO MV

Te desea una



y un prospero

Año Nuevo

**TECNOLOGÍA, INTELIGENCIA DE NEGOCIO Y EXPERIENCIA
GLOBAL A SU SERVICIO**

Beneficios de gestión

- **Velocidad** • **Costo** • **Resultados**
- **Acompañamiento**

- Panamá
- Perú
- Venezuela
- México
- Guatemala
- España
- Brasil
- República Dominicana
- Puerto Rico
- Colombia
- Argentina

Gestiona toda tu cartera desde el primer día

Dirección: Calle 93 No. 11A - 28 Oficina 601

Teléfono: 7560025 - Celulares: 300 313 0151 / 313 432 7230

Email: Juancorchuelo@mensajesdevoz.co / jorgeacorchuelo@mensajesdevoz.co