





## 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.**

Estamos orgullosos de entrar a Colombia a través de la adquisición del **Buró de Crédito CIFIN**. Nos comprometemos a unir nuestra tecnología y soluciones globales a la gran experiencia y liderazgo local, para seguir construyendo comunidades sólidas y una economía pujante en Colombia.

TransUnion<sup>®</sup> 

# CONTENIDO >>>



**Directora**  
Beatriz Alexandra Villa Escobar  
beatrizvilla@creditocobranzas.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@creditocobranzas.com  
Bogotá D.C. Colombia

**La comunidad opina y comentarios**  
info@creditocobranzas.com

## 5 PRIMER PLANO

- Recomendados
- Calidad de cartera
- Panorama económico - Alertas de cuatro expertos
- Base de la pirámide 3.0
- Colombia un País de pequeños negocios
- Lo Nuevo
- Cápsulas de la Industria
- Aterricemos... ¿Cómo es en realidad el colombiano típico? ¿Dónde están los grandes desafíos del país?
- Tendencias
- La Movida

## 24 FOCO: ¿ESTAMOS CAMINANDO HACIA LA UBERIZACIÓN DEL CRÉDITO?



## 52 VIVIENDO EL CRÉDITO

- Top 20 - Calidad de cartera por producto.
- Informe de inclusión financiera 2015.

## 58 VIVIENDO LA COBRANZA

- ¿Quién le cobra a quién en el sistema financiero Colombiano?

## 64 MARCO JURÍDICO

- Capsulas jurídicas
- Desafíos del regulador en la era digital
- ¿Para atrás como el cangrejo?
- Controles para los operadores de libranza extrabancaria

## 72 MANAGEMENT

- Crisis reputacional lecciones de Persio Arida, ceo del BGT pactual

## 74 GOODLIFE GOODWORK

- ¡Yo no trabajo, me divierto!

## 75 SOCIALES

# FocusAction

## Estrategias de Cobranza de Alto Impacto

¿Cómo contar con una metodología efectiva y mejores prácticas para desarrollar planes de choque 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

Beatriz Alexandra Villa  
Email: beatriz.villa@icmcredit.com  
Teléfonos: + (57) (1) 300 20 17  
+ (57) 315 833 31 01

[www.icmcredit.com](http://www.icmcredit.com)



Ganador del Excellence Awards 2015, que otorga CCR Magazine Europa en reconocimiento a la Contribución de ICM a la comunidad Internacional de la Industria del Crédito y la cobranza.



Entendiendo el término "Uber" como la disrupción en los modelos de negocio y la "desfragmentación" de la cadena de valor en la prestación de los servicios financieros, dentro del surgimiento de la economía colaborativa, la mal llamada "uberización" de la economía, ha llegado a la industria de originación de crédito para generar una transformación en la relación del mercado con la financiación.

En esta edición nos dedicamos a profundizar los retos y desafíos que este fenómeno antepone para los actores tradicionales quienes se han visto obligados a reimaginar el negocio y para las finanzas alternativas en sí mismas, que se manifiestan a través de nuevos modelos de negocio como el crowdfunding o los prestamos entre personas conocidos como P2P Lending, plataformas en línea que actúan como intermediarias entre la demanda y oferta de crédito a individuos y empresas fuera del sistema bancario regulado.

Ante el rápido avance de las finanzas alternativas y el fenómeno Fintech, con firmas que están revolucionando con nuevas formas de prestación de servicios financieros y especialmente, la gran amenaza que representan las "BigTech" o GAFA (Google, Apple, Facebook y Amazon) o las nuevas BAT término que se acuñó para incluir las chinas Baidu, Alibaba y Tencent, quienes ya tienen en su mira el negocio financiero, las entidades crediticias tradicionales no se quedan atrás y se preparan para asumir formas más sofisticadas de operación que permitan potencializar la eficiencia del crédito y consolidar atributos diferenciadores, a partir del entendimiento del crédito como un negocio de información. En este actuar, las alianzas y los modelos colaborativos serán definitivos.

Sin duda el fenómeno de la "Uber economía" no será igual en el sector financiero dadas las fuertes barreras regulatorias y las grandes necesidades de Fondo que se requiere para escalar y

masificar una operación crediticia, además de la existencia de condiciones que van más allá como credibilidad, la solidez y respaldo.

Disfrute de todas y cada una de las secciones de la revista y como siempre inspírese con nuestros "Recomendados", diseñados para los que han aprendido a leerlos "entre líneas" a la hora de captar nuevas oportunidades negocios.

En nuestra sección "Lo Nuevo/New/Novo", le damos la bienvenida a RCI Colombia la nueva Compañía de Financiamiento Comercial que entra pisando fuerte en el mercado de financiación de vehículos en Colombia, uno de los más competidos. RCI Banque, filial financiera de Renault de origen francés participa con el 51% en la nueva financiera y el banco Bbva con el 49%.

Si usted es un alto directivo de las áreas de riesgo, crédito y cobranza o del área de diseño de producto o prospección de mercados, lo invito para que aterrice, en nuestra sección "Primer Plano" sobre la verdadera realidad del país. Lo invito a salir de la "zona de confort de riesgo" y enfrentar el desafío de diseñar productos para el colombiano típico, productos que incluyan a la mayoría. Ahí están los riesgos...! claro j... pero están también las grandes oportunidades.

En nuestra sección "Avanzando Hacia" encontrará cuáles son esos aspectos en los que centra su diferenciación la nueva banca digital: Los Neo-banks" y "Challenger-banks".

Nuestra sección "Marco Jurídico" está bastante nutrida con nuevos caminos que nos fija el marco regulatorio, a veces para avanzar y desafortunadamente, a veces para retroceder.

Y por fin, en la sección "Viviendo la Cobranza" publicamos de nuevo la tan esperada información sobre las empresas de cobranza que están autorizadas por cada entidad para gestionar la recuperación de su cartera vencida, como una primera entrega de varias etapas por simple cuestión de espacio editorial. Y lo mejor... no se pierda en nuestras siguientes ediciones el comparativo de tarifas para gastos de cobranza que las entidades le trasladan al cliente según la franja de mora.

*Esperamos que usted acoja esta revista como suya*

**Beatriz Alexandra Villa Escobar**  
Directora



## RECOMENDADOS

- » **Una estrategia para implementar:** El marketing con "influencers". Las marcas se han convencido del poder que tienen las personas de alto nivel de reconocimiento. Por su parte, los clientes "recomendadores" son el combustible del crecimiento sostenido y la más efectiva y económica fuente de prospectos.
- » **Con el Foco en:** En el aumento de la productividad y no en la reducción de costos. Esta será la apuesta de las empresas ganadoras a la hora de elaborar el presupuesto del año 2017; tarea que ya llega con su "corre-corre" para el segundo semestre.
- » **Una metodología de Innovación:** Design Thinking, una forma de resolver problemas de manera colaborativa que combina técnicas y metodologías de ciencias sociales, del diseño y de la estrategia.
- » **Un negocio para no quedarse por fuera:** El de remesas. Al comparar los ingresos del país por remesas con los principales productos tradicionales de exportación, las remesas tienen una mayor estabilidad ante factores económicos externos, e incluso han representado para Colombia ingresos significativamente mayores a los de productos como ferróniquel y café y similares a los del carbón, particularmente en 2015.
- » **Un mercado por descubrir:** África, un mercado interesante cuyo tamaño es casi el doble que Latinoamérica. Importador neto de productos distintos a los minero-energéticos, al que ya 130 empresas colombianas exportaron el año pasado 326,5 millones de dólares. Nigeria, Costa de Marfil, Sudáfrica, Argelia y Angola, son países que vale la pena tener en la mira.
- » **La nueva brecha:** Estamos ante el nacimiento de la nueva brecha que marcará la desigualdad en el mundo: La propiedad sobre la inteligencia artificial. Y a nivel micro, más allá de la exclusión financiera, la brecha digital creará nuevas y más profundas desigualdades.
- » **Francamente decepcionante:** La valoración de la competitividad colombiana según el índice Global de Competitividad del Centro Suizo de Competitividad del International for Management Development (IMD). Colombia retrocedió del puesto 45 al 51 entre 61 países.
- » **Cuatro herramientas:** Estas cuatro herramientas se unen para provocar una explosión en el área de ventas: Geolocalización, CRM, Big Data y dispositivos móviles.
- » **Un factor diferenciador:** Ojo con la experiencia y la coherencia. Su diferencial no es lo que dice, es lo que hace.
- » **Una máxima para recordar:** "Lo que haces habla tan fuerte, que no escucho lo que dices". Ralph Waldo Emerson.
- » **Una enseñanza clave:** Deje de competir por precio es la recomendación de David Gómez especialista en psicología del consumidor, conferencista de Expo Marketing Bogotá 2016; "Bueno, Bonito y Carito" es el título de su libro más reciente: "No todos quieren comprar barato. Cuando alguien objeta el precio, no es que no tenga el dinero, es que no tiene claro por qué dárselo a usted. Si un valor agregado es irrelevante, sólo será un costo agregado, algo que le cuesta más pero que los clientes no estarán dispuestos a pagar".
- » **El gran reto en la industria de la cobranza:** Cómo lograr que la industria se incruste en cadenas globales de valor que permitan su salto al verdadero crecimiento y productividad.
- » **Un tema para dominar:** Para gestores de crédito orientados a la base de la pirámide (BDP) es fundamental dominar la economía "del día a día" que es la que impera en la gestión de ingresos y gastos de la mayor parte de la población.

### COLOMBIA



MÉXICO

Coleccionables!!!

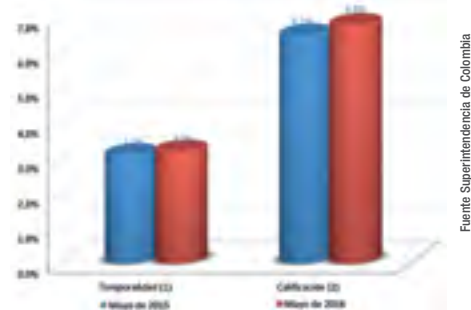
CHILE

# CALIDAD DE CARTERA

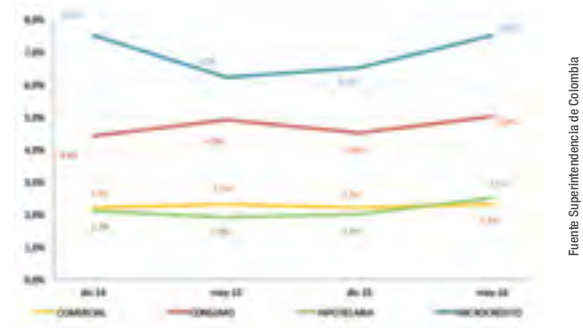
## ESTABLECIMIENTOS DE CRÉDITO "INCLUYE LEASING"

Cifras a mayo 31 2016

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



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

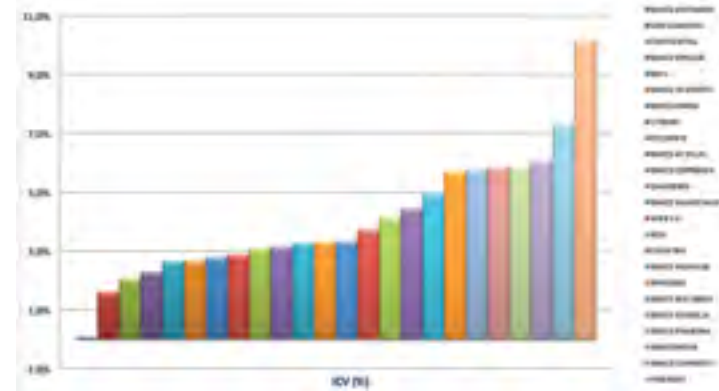


### BANCOS

Indicador de Calidad por Temporalidad

Banco	ICV (%)
BANCO SANTANDER	0,1%
GNB SUDAMERIS	1,6%
COOPCENTRAL	2,1%
BANCO POPULAR	2,3%
BBVA	2,7%
BANCO DE BOGOTÁ	2,7%
BANCOLOMBIA	2,8%
CITIBANK	2,9%
OCCIDENTE	3,1%
BANCO AV VILLAS	3,1%
BANCO CORPBANCA	3,3%
DAVIENDA	3,3%
BANCO MUNDO MUJER	3,3%
WVB S.A.	3,7%
BCSC	4,2%
COLPATRIA	4,4%
BANCO PICHINCHA	4,9%
BANCAMIA	5,7%
BANCO MULTIBANK	5,8%
BANCO FALABELLA	5,9%
BANCO FINANINDA	5,9%
BANGOCOMEVA	6,1%
BANCO COMPARTIR	7,3%
PROOCREDIT	10,2%

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

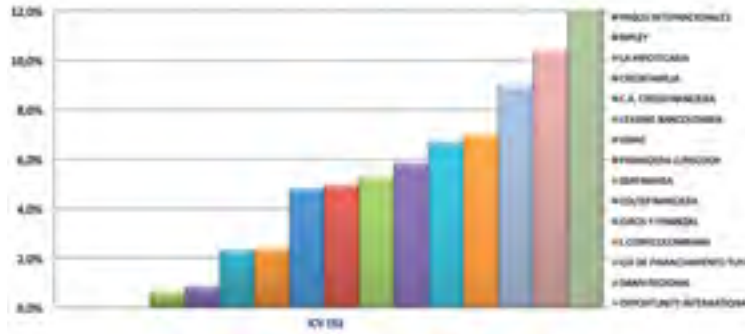


### COMPAÑÍAS DE FINANCIAMIENTO

Indicador de Calidad por Temporalidad

Compañía	ICV (%)
PAGOS INTERNACIONALES	0,0%
RIPLEY	0,0%
LA HIPOTECARIA	0,6%
CREDIFAMILIA	0,8%
C.A. CREDIFINANCIERA	2,3%
LEASING BANCOLOMBIA	2,4%
GMAC	4,8%
FINANCIERA JURISCOOP	5,0%
SERFINANSA	5,3%
COLTEFINANCIERA	5,8%
GIROS Y FINANZAS	6,7%
L. CORFICOLMBIANA	7,0%
CIA DE FINANCIAMIENTO TUYA	9,1%
DANN REGIONAL	10,4%
OPPORTUNITY INTERNATIONAL	37,5%

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

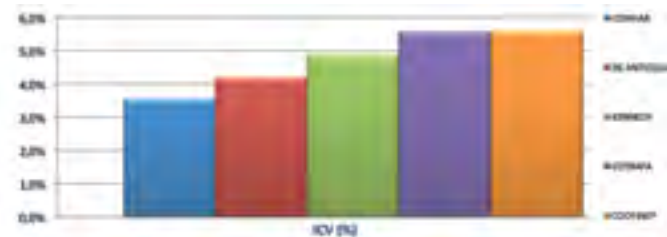


### COOPERATIVAS FINANCIERAS

Indicador de Calidad por Temporalidad

Cooperativa	ICV (%)
CONFIAR	3,6%
DE ANTIOQUIA	4,2%
KENNEDY	4,9%
COTRAFA	5,6%
COOFINEP	5,6%

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

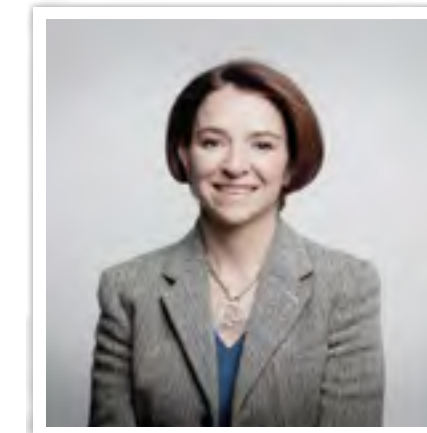


Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia

# PANORAMA ECONÓMICO

## ALERTAS DE CUATRO EXPERTOS

### Proyecciones Fedesarrollo Estimaciones de crecimiento para el 2016



Camila Pérez, Directora de Análisis macroeconómico y sectorial Fedesarrollo

Pese a algunos factores que afectarán positivamente al crecimiento en Colombia, tales como la leve recuperación en la cotización de los precios internacionales del petróleo y otros commodities, siguen existiendo riesgos a la baja. Entre ellos se destaca el empeoramiento del entorno global, caracterizado por un menor crecimiento al previsto en varios países avanzados y por una mayor volatilidad en los mercados financieros tras el Brexit. De igual forma, los continuos episodios de estrés económico y financiero en China y la recesión en varios de los principales socios comerciales de Colombia conforman un panorama externo desfavorable. A esos elementos se unen varios factores domésticos que contribuirían a mantener el crecimiento económico en un rango moderado, entre los que se destacan el ajuste a la baja del gasto público, la estrechez en la política monetaria y la incertidumbre por la discusión de una reforma tributaria y por los efectos del acuerdo de paz.

Los indicadores adelantados para el segundo trimestre del año, muestran señales de desaceleración. (...) En Fedesarrollo revisamos a la baja la estimación de crecimiento del PIB para 2016. Así, esperamos que este año la economía crezca 2,3%.

### Proyección Fedesarrollo crecimiento 2016 por sectores:

Crecimiento de la industria 5,4%; Sector construcción 2,6%; Sector agricultura 1,5% y Comercio 2,5%.

### Una gestión "Al debe" que será insostenible

Grandes preocupaciones por el hueco de endeudamiento que deja ver el proyecto de presupuesto general de la Nación presentado por el Ministro de Hacienda.



El economista Sergio Calderón Acevedo, asume en su columna esta gran preocupación manifiesta en varios sectores, desde los economistas expertos hasta el ciudadano del común:

"... lo primero que llama la atención y que ningún analista ha señalado como preocupante -por decir lo menos-, es que 54,3 billones serán destinados al servicio de la deuda pública.

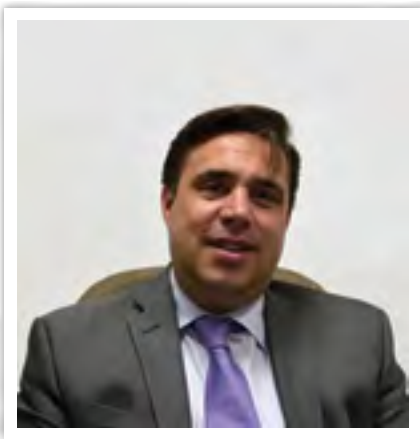
Ningún rubro del presupuesto vale tanto ni está tan fuera del control de las autoridades económicas. Es el obvio resultado de que la deuda pública externa se ha más que duplicado en los últimos ocho años. Y con la fuerte devaluación del peso colombiano, esta se hace cada vez más onerosa y expone al país peligrosamente en caso de una crisis cambiaria. (...) Admitir de entrada que el Gobierno gastará casi el doble de sus ingresos, implica que vendrá aún más endeudamiento. Y esta espiral es insostenible en el corto plazo. El presupuesto, además, está montado sobre supuestos irrealistas de producción petrolera de 913 mil barriles de petróleo al día (está por los lados de 850 mil) y precios por barril de 47 dólares (ya se acerca a 40). Y falta hablar del famoso posconflicto, gastos que no han sido cuantificados ni incluidos en las cuentas presentadas al Congreso.

¿Cómo se va a evitar un problema de gigantescas proporciones? Se cuenta, por ahora, con una reforma tributaria que denominan 'estructural'. Piensan que el incremento del IVA a 19 por ciento y otros menores ajustes salvarán la situación. Nada se habla de penalizar la evasión, disminuir y recortar muchos beneficios tributarios que permiten que una ministra gane casi mil millones de pesos y que pague menos de 2 por ciento de impuestos sobre ellos, o que otra ministra reporte que solo tiene un patrimonio de 160 millones de pesos, en una declaración bajo la gravedad de juramento, y que esto no suscite siquiera una investigación.

La verdadera reforma estructural no será esta, ni hay voluntad para presentarla.

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

## El consumo de los hogares se convierte en factor clave



La actual coyuntura económica obliga a las economías a rediseñar sus estrategias para mantener el crecimiento. Colombia debe fortalecer el consumo interno manteniendo la confianza de los ciudadanos, es la visión de **Daniel Niño Tarazona, experto en análisis económico y financiero, fundador de la herramienta Pixys-económica.**

Las fuerzas globales actuales están afectando tanto a economías grandes como a las emergentes, y tienen que ver con aspectos como: altos niveles de endeudamiento, una creciente desigualdad, envejecimiento de la población, polarización política y social, y la revolución tecnológica y productiva, sumado a un enorme intervencionismo monetario.

Según Niño Tarazona, estos elementos tienen en dificultades el crecimiento de economías que habían sido sólidas como la europea, la china y la japonesa. Para él, este panorama supera lo económico, ya que también es causa de las tensiones políticas y sociales. “La tendencia sigue siendo hacia una desaceleración, y se necesita un fuerte impulso fiscal en el mundo, ya que el potencial de demanda se hace difícil de consolidar por la manera como se concentra la riqueza”. Aunque en regiones como América Latina desde hace décadas el crecimiento económico no dependía de la demanda interna, la actual coyuntura hace que los

países consideren esta posibilidad. “En Colombia ha sido fundamental el crecimiento de la demanda interna, más exactamente por el consumo de los hogares que es el que jalona el crecimiento”.

## Las cosas van a comenzar a cambiar



En la visión de **Camilo Herrera presidente de Raddar las cosas van a comenzar a cambiar. Sus argumentos se centran en 5 principales aspectos:**

### ¿Qué va a pasar hasta fin de año?

Es claro que pocos colombianos están en contra de lograr la paz, pero sí hay una fuerte división en la forma de lograrla, y donde la oposición ha logrado causar una fuerte tendencia en la población, que causa que cerca de la mitad del país crea que el proceso no se debe dar de la manera que se ha dado, generando el espacio para poner en duda la capacidad del gobierno para gobernar y causando un ambiente negativo sobre el futuro del país. Situación que se suma a una inflación creciente, una devaluación amenazadora, menor gasto público, el alza de tasas del Banco de la República para frenar la demanda interna, y la duda sobre el contenido y el efecto de la reforma tributaria, situaciones que se expresan en que los hogares pueden comprar menos y no están haciendo compras inteligentes, generando una menor creación de empleo.

Los grandes problemas de la economía colombiana se ven en

tres variables: inflación creciente, empleo frenado y gastos contenidos de los hogares. La situación no se ve bien, porque parece ser incongruente, porque cuando los hogares dejan de comprar, es normal que el empleo se frene, porque el comercio y la industria dejan de crear puestos de trabajo, y esto desemboca en una caída en los precios de los productos en el mercado; pero esto no está pasando, porque la inflación crece por los precios de los productos agrícolas y por las erradas indexaciones con la inflación del año anterior que tenemos en muchos servicios, particularmente los arriendos y los servicios públicos, y las medidas monetarias del Banco, por el contrario, han subido aún más la inflación, porque aumentan los costos fijos del sector privado.

Ante esto, se da la advertencia de las calificadoras de riesgo al mercado colombiano, que le dicen a Colombia: cuidado, creemos en ustedes, pero deben hacer cosas o de lo contrario, les quitamos el apoyo. Lo que deja una gran pregunta, ¿realmente qué podemos hacer?

## Afortunadamente, se vienen 5 tendencias claras y muy fuertes que van a cambiar los números económicos,

1. El efecto calendario porque hay más días hábiles en el segundo semestre de 2016 que en el de 2015, causando más días de producción, ingreso y gasto.
2. El freno de la inflación pasado el paro, los precios de los productos agrícolas comenzarán a ceder y eso hará que la inflación comience a bajar lentamente y cuando rompa el piso del 7%, los hogares colombianos comenzarán a sentir que su capacidad de compra retorna, en el momento en que las dinámicas de mercado serán positivas y las buenas noticias serán más frecuentes. Si la inflación logra llegar al 6%, en diciembre un colombiano promedio, podrá comprar más cosas que las que compró el mismo mes el año

pasado; por eso es fundamental bajar la inflación entre agosto y diciembre, con el esfuerzo del comercio, la industria e incluso de los mismos compradores.

3. La presentación de la reforma tributaria hará que las calificadoras mundiales vean como reales los esfuerzos del país para mejorar su situación fiscal, reduciendo la presión a la pérdida de la calificación de inversión, que le pegaría muy duro a la entrada de dólares al país; pero la reforma tiene un efecto inesperado, que ha ocurrido en el pasado y que recuerda el anuncio de alza de tasas de interés del Banco Central del Japón, que lo que causa es cambiar las tendencias de gasto e inversión en el mercado. Cuando los hogares y los empresarios colombianos lean la reforma tributaria y comprendan que entra en vigor en 2017, acelerará muchas decisiones de compra e inversión, porque el próximo año las condiciones tributarias serán más duras, lo que hace

que moverse en 2016 sea un gran negocio. Un buen ejemplo es la compra de carro nuevo; este sector está frenado por la sensación de precios altos y de créditos inalcanzables para los hogares, pero si la reforma les aumenta el IVA, causará que en la semana del automóvil en noviembre, las ventas de vehículos tengan un repunte importante. Eso deja ver el enorme error que cometió el gobierno en no presentar la reforma en el primer semestre y usarla como mecanismo de motivación de anticipación de compra e inversión, y dejando pocos meses para este fenómeno. Así, la reforma tributaria hará que los hogares compren y que los empresarios inviertan, aumentando la generación de empleo.

4. El gasto público regional público, por la entrada en acción de los presupuestos municipales y departamentales, los cuales tienen en este momento los niveles de ejecución muy bajos, y como en

el caso de Bogotá, no renovó 15.000 contratos a contratistas del distrito, causando un detrimento en la generación de empleo. En el segundo semestre, los gobiernos de las 5 grandes ciudades, aumentarán su inversión y creación de puestos de trabajo, inyectando recursos a la economía, dinamizando aún más el mercado. Infraestructura, mantenimiento y cultura ciudadana, harán que las economías regionales marquen el paso de la demanda de los hogares.

5. La ventaja matemática.

Casi todos los datos mencionados y muchos otros, tuvieron una importante desaceleración en el segundo semestre de 2015. Por eso cuando los datos de variación de las variables económicas del segundo semestre de 2016, se comparen con lo que paso hace 12 meses, los números serán mejores, causando un efecto positivo de comparación.

Somos expertos en acercar y enamorar personas y marcas

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

Creamos estrategias de cobranzas a la medida, para obtener los mejores resultados a través de diferentes canales

- 13 años generando experiencias memorables
- Más de 50 clientes corporativos
- Más de 25 reconocimientos nacionales e internacionales

emtelco  
CX & BPO

# BASE DE LA PIRÁMIDE 3.0

Desde hace más de década y media cuando en la literatura económica se comenzaron a discutir modelos de negocios para atender a poblaciones de bajos ingresos más allá de la filantropía y del asistencialismo, nadie imaginó su verdadero potencial ni el germen de transformación social que estaba imbuido en estos.

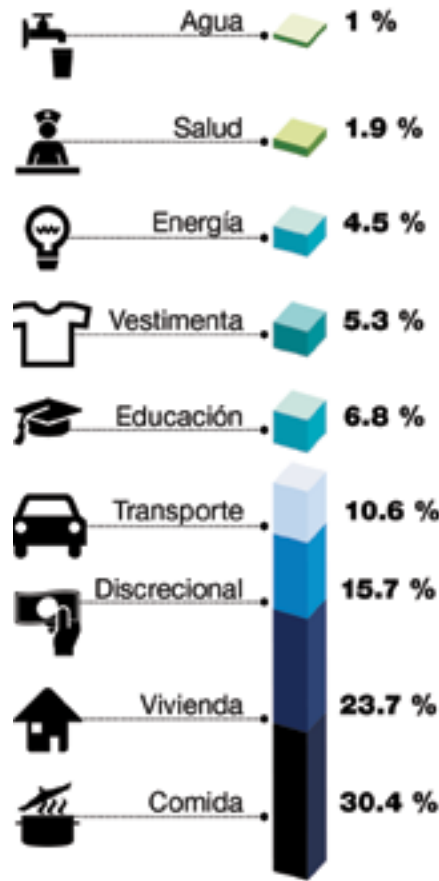
Por: Laura Iturbide Galindo

Los negocios de la Base de la Pirámide que hoy reciben diferentes nombres como negocios inclusivos, oportunidades para la mayoría, negocios “pro pobres”, por mencionar algunas, son iniciativas económicamente rentables, ambiental y socialmente responsables, enmarcadas dentro de la estrategia empresarial, que *utilizan los mecanismos de mercado para mejorar la calidad de vida de las personas de bajos ingresos y que coadyuvan a la mejora al lograr una competitividad sostenible.*

La Base de la Pirámide (BOP) demográficamente es un mercado que abarca 4,500 millones de habitantes en el planeta. Un estudio recientemente realizado por el Banco Interamericano de Desarrollo señala que la BOP en América Latina está conformada por hogares cuyos miembros ganan hasta 10 dólares diarios (en términos del poder de paridad adquisitivo) y representa alrededor del 70 % de la población total. Una parte del gasto de estos hogares se destina a alimentos y vivienda y el resto se distribuye en otros satisfactores, tales como servicios de transporte, educación, vestimenta, salud, etc. En tanto, sus ingresos son generados básicamente por su cuenta (44 %) y a través del trabajo realizado a empresa privada (43 %). *El hogar promedio de este segmento de la población está constituido por cuatro integrantes, el jefe de familia tiene una edad promedio de 43 años y ocho años de estudio.*

Mediante el desarrollo de negocios inclusivos, comunidades de bajos ingresos pueden potencialmente ganar acceso a bienes y servicios de alta calidad y bajo costo, no sólo como clientes, pero también por su incorporación en la cadena

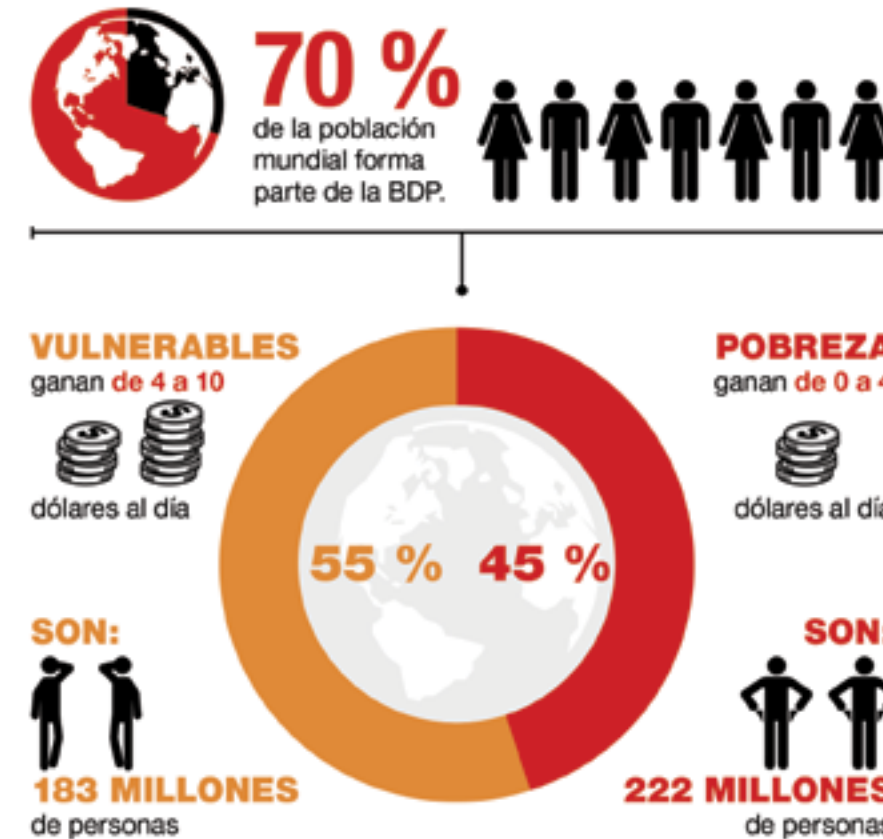
## ¿CÓMO GASTA LA BASE DE LA PIRÁMIDE EN AMÉRICA LATINA?



Fuente: Expok, con base en Azevedo, Viviane; Baigun, Alejandra; Bouillon, César P.; Duke, Duncan; Gallardo Montoya, María Lourdes, Un mercado creciente de US\$750 mil millones: Descubriendo oportunidades en la base de la pirámide en América Latina y el Caribe, Banco Interamericano de Desarrollo, julio 2015

productiva como proveedores y distribuidores, que le signifique mejores oportunidades para el logro de su bienestar. *En tanto, las empresas están expuestas a nuevos mercados en crecimiento que pueden significar además de mayores ingresos, ganancias en competitividad e innovación.* Sin embargo, a pesar de todas estas

## CARACTERÍSTICAS DE LA BASE DE LA PIRÁMIDE EN AMÉRICA LATINA



Fuente: Expok, con base en Azevedo, Viviane; Baigun, Alejandra; Bouillon, César P.; Duke, Duncan; Gallardo Montoya, María Lourdes, Un mercado creciente de US\$750 mil millones: Descubriendo oportunidades en la base de la pirámide en América Latina y el Caribe, Banco Interamericano de Desarrollo, julio 2015



bondades, lograr éxito en estos negocios no es tarea fácil y su implementación ha demostrado ser de gran reto.

*Al principio equivocadamente pensó que incursionar en la BOP era llevar los mismos productos que la empresa desarrollaba, a una escala de menores precios a*

*estos mercados (BOP 1.0, como así le llama a esta etapa el profesor Hart).* Después se entendió que no se trataba sólo de “vender a los pobres” sino que el modelo exigía un proceso de cocreación con la población objetivo para entender y mejor cubrir sus necesidades con la ayuda de aliados estratégicos no tradicionales como organismos de la

sociedad civil para poder incursionar efectivamente a estas comunidades subatendidas, bajo esquemas tecnológicos y mecanismos productivos sustentables (BOP 2.0).

*La nueva generación de proyectos en la BOP (BOP 3.0) sugeridos por Hart pudieran abarcar las siguientes consideraciones:*

**Delimitar propósitos.** No todas las organizaciones están preparadas para llevar a cabo un negocio inclusivo que sea efectivo. Se requiere delimitar adecuadamente los porqués, y esto está ligado a la visión, mentalidad y actitud de quien los lleva a cabo.

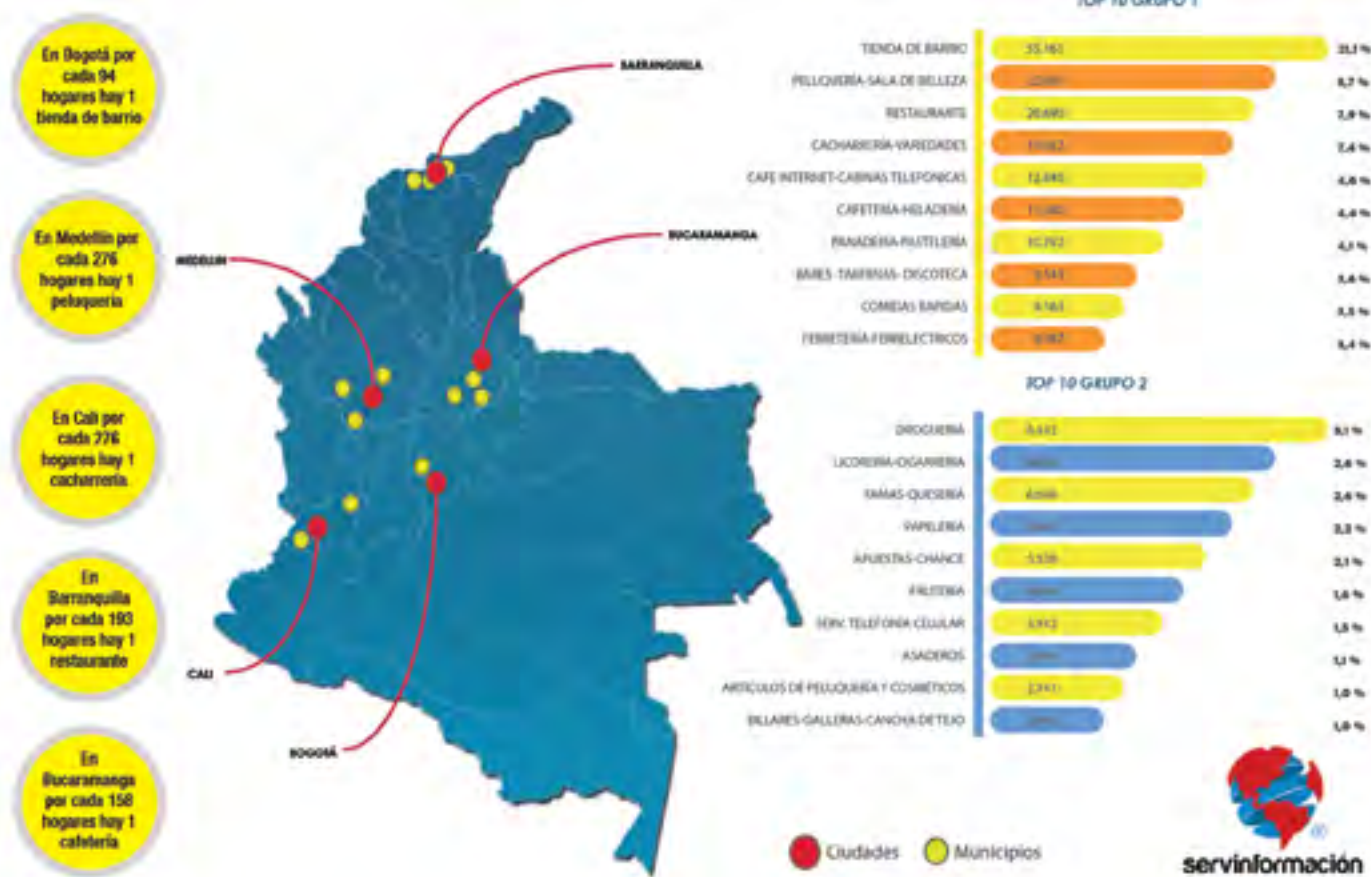
**Transitar de la cocreación a la innovación abierta.** La “sabiduría de las masas” puede llevar a la creación de valor y a soluciones insospechadas. Así la innovación puede llevar a los negocios inclusivos al siguiente nivel en los años por venir.

**Desarrollar su sistema de innovación.** Si los negocios inclusivos son exitosos se deben de incorporar a ecosistemas de innovación más grandes: proveedores de tecnología potenciales, fondeadoras, grandes cadenas de valor, desarrolladores de capacidades, etc.

**Desarrollar una red de alianzas.** Adicional a las alianzas no tradicionales, como el papel de las organizaciones de la sociedad civil para poder incursionar en comunidades es necesario trabajar en una red extendida que incluya, por ejemplo, canales compartidos con otras empresas, gobiernos, academia, entre otros, para poder avanzar el éxito del negocio.

**Transitar del alivio de la pobreza al desarrollo sostenible.** El resultado más inmediato de los negocios inclusivos era servir a poblaciones de bajos ingresos y generar bienestar. Empero al estar basados en la triple línea de base (rentabilidad - desarrollo social - medio ambiente) estos negocios se pueden convertir en verdaderos motores del desarrollo sostenible.

# COLOMBIA UN PAÍS DE PEQUEÑOS NEGOCIOS



Las tiendas de barrio, peluquerías y restaurantes son los negocios de mayor participación en las principales ciudades de Colombia.

Quienes tradicionalmente atienden a la Base de la Pirámide en América Latina y el Caribe son distintos formatos de comercios familiares, pequeños minoristas, quioscos y puestos locales e independientes.

Según el VI Censo de Comercio realizado por la firma Servinformación, las tiendas de barrio continúan siendo el negocio predominante en el país al concentrar el 21% del total de los establecimientos a nivel nacional. Las peluquerías y salones de belleza siguen en segundo y tercer lugar con el 9%; en el cuarto puesto están los restaurantes con el 8%, demostrando así que Colombia sigue siendo un país de pequeños negocios.

También se destacan en el estudio la categoría de droguerías que participa con el 3%, las licorerías con el 2,6%, famas con el 2,5% y papelerías con el 2.2%



**Luis Manuel Faviani,** Gerente comercial de Servinformación, resalta la importación de herramientas de Geolocalización como Infocomercio: “Los productos y bases que brinda Servinformación,

son una ayuda a las empresas para que puedan ubicar a sus clientes y prospectos en distintos canales de distribución, para finalmente optimizar procesos de expansión y mercadeo”

La cobertura para el Censo se realizó en ciudades capitales como Bogotá, Barranquilla, Bucaramanga, Cali y Medellín; y también se incluyeron municipios como: Bello, Envigado, Itagüí, Sabaneta, Floridablanca, Girón, Piedecuesta, Jamundí, Palmira, Yumbo, Malambo,

Puerto Colombia, Soledad y Soacha, para un total de 19 lugares del territorio nacional y la participación de 261.472 establecimientos comerciales del país.

## La Base de la Pirámide (BDP): Un amplio mercado atendido por pequeños comerciantes

Según el estudio del Banco Interamericano de Desarrollo, “Descubriendo oportunidades en la base de la pirámide en América Latina y el Caribe”, quienes tradicionalmente atienden a la BDP en América Latina y el Caribe son distintos formatos de comercios familiares, pequeños minoristas, quioscos y puestos locales, cuyos dueños suelen pertenecer a la BDP. Muchas de estas tiendas son microempresas de subsistencia.

Destaca el estudio las razones principales por las cuales la población de la BDP concentra sus compras en pequeños negocios

- Proximidad y conveniencia. El transporte es un factor determinante a la hora de elegir. Debido a los elevados costos, tiempos de traslado, y la falta de transporte público eficiente.

- Si bien las tiendas locales ofrecen una menor variedad de productos que los supermercados, se pueden encontrar ciertos bienes fraccionados o en envases más pequeños lo que se ajusta a la economía “en efectivo”, y del “día a día”.

- La compra diaria, fomenta las relaciones personales y la confianza, lo que no solo promueve un buen servicio con amabilidad, el estar culturalmente familiarizados con el cliente, sino que también permiten que los dueños de las tiendas funcionen como prestadores de crédito a corto plazo.

En resumen, en lugar de elegir los comercios por el precio, variedad y calidad, los consumidores de la BDP los eligen por conveniencia, crédito y costumbre. Prefieren recurrir a tiendas cercanas donde se sienten cómodos y aceptados.

No obstante, estos tipos de comercios son menos eficientes y limitan la capacidad de compra general de la BDP. Los precios de venta pueden llegar a ser un 20% más caros que los de los supermercados debido a la cantidad de intermediarios necesarios para abastecer las tiendas y a la falta de economías de escala en los costos de distribución y la cantidad de pedidos pequeños.



SOMOS RESPALDO  
Mitigamos el riesgo de  
crédito de su entidad.



Dirección General  
Medellín, Antioquia:  
Carrera 43 A # 19 - 17  
Block Centro Empresarial  
Piso 9 - Tel: (574) 448 09 00

Sede Bogotá:  
Calle 90 # 19º 49  
Edificio Bambú Of. 702  
Tel: (571) 747 7568

www.fga.com.co

f /FGAFondodeGarantias

t @FGAgarantias

## Nace RCI COLOMBIA, la financiera de Renault y el BBVA

El pasado dos de mayo RCI Colombia financiera de Renault, obtuvo de la Superintendencia Financiera la autorización para constituirse como Compañía de Financiamiento Comercial, y de esta manera entrar pisando fuerte en el mercado de financiación de vehículos en Colombia, uno de los más competidos.

RCI Banque, filial financiera de Renault de origen francés y presencia en 39 países participa con el 51% de la compañía y el banco Bbva con el 49%.

Con este paso, la marca francesa Renault espera ampliar su participación en el mercado de ventas de automóviles en Colombia, en el que ocupa el segundo lugar después de Chevrolet. Por su parte el Banco Bbva que hoy ocupa el cuarto lugar en el saldo de cartera colocada en este producto, superado por Bancolombia, Banco de Occidente y Davivienda, espera subir un escalón en el ranking.

RCI Colombia ofrecerá a los clientes de Renault la financiación de sus vehículos, así como un portafolio de productos y servicios complementarios que comprenden desde seguros de vida, seguros para automóvil y de desempleo, hasta contrato de mantenimiento del vehículo y extensión de garantía, entre otros. En concordancia con su condición de entidad vigilada, RCI podrá abrir cuentas de ahorro y en ese sentido fue inscrita en Fogafin para que sus clientes cuenten también con el seguro de depósito. Con un capital suscrito y pagado de 117 mil millones de pesos y con el respaldo del Grupo Renault Credit, que financia uno de cada tres vehículos Renault vendidos en Europa, RCI Colombia espera convertirse en la opción preferida por los clientes gracias a su modelo de operación de crédito que incorpora las nuevas tendencias digitales, herramientas analíticas robustas, procesos ágiles y eficientes tiempos de respuesta.

Por su parte tendrá presencia a nivel nacional teniendo en cuenta la amplia cobertura que tiene Renault en el territorio nacional. La compañía tendrá sus oficinas principales en Medellín y Envigado.

La compañía también tuvo primero que ser autorizada por la Comisión Europea quien dio vía libre para su creación, al considerar que la operación no planteaba problemas de competencia, porque la empresa resultante no operará en el área económica europea.

### EQUIPO DIRECTIVO



Al frente de la Gerencia de la nueva compañía está un ejecutivo con gran experiencia en la financiación de vehículos y de gran trayectoria dentro del Grupo RCI Banque, se trata

de **José Luis Medina del Río**, quien también participa como accionista minoritario junto a Patrick Jean Claude.

Medina del Río inicio su carrera en el área de contabilidad, tesorería y control de gestión del BNP Paribas en España, para luego pasar al RCI Banque en el que ha trabajado por varios años ocupando importantes cargos en varios países. Entre otros cargos se desempeñó como director de Financiación Red y Flotas de Renault-Nissan, en RCI Banque España y trabajó como controller de RCI Banque en Francia y en Suiza. En Latinoamérica gerenció por varios años la sucursal en Argentina.

Dentro del equipo directivo lo acompañarán entre otros, Natalia Estrada en la Gerencia de Mercadeo y José William Londoño en la Gerencia Financiera.

*Ciclo de Riesgo le da la bienvenida a RCI a la industria del crédito y la cobranza en Colombia.*



**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@gfcobranzasjuridicas.com.co  
www.cycpcobranzascobradoresprofesionales.com

# Cápsulas de la Industria

# Cápsulas de la Industria

## ENFOQUE DE RIESGO BASADO EN PRECIO (RBP - Risk Based Pricing)

Son cada vez más las entidades crediticias que migran hacia modelos de fijación de precios basados en el riesgo (RBP - Risk Based Pricing), dejando atrás los marcos tarifarios que históricamente venían utilizando basados en rentabilidad de producto y no en el perfil individual de cada exposición.

Este modelo RBP combina estrategias con objetivos de rentabilidad con las políticas tradicionales de gestión de riesgos.

RBP permite alinear precios de los préstamos con un riesgo crediticio esperado utilizando el perfil de un solicitante de crédito, score de buro, o un desarrollo específico de score a la medida para ajustar los precios base. Otro de sus beneficios es el bajo impacto en los sistemas TIC.

Ésta solución es el resultado natural de una aceptación / rechazo del modelo analítico y traduce la puntuación obtenida del cliente en una fórmula (plazo del préstamo, tipo de interés), capaz de garantizar una rentabilidad adecuada para la entidad.

El Desarrollar un sistema de precios basado en el riesgo, ayuda en la mejora de los procedimientos de otorgamiento, análisis de estrategias de venta cruzada, aumento de la rentabilidad y la expansión de la cartera.

## SE PRENDEN LAS ALARMAS POR CARTERA MOROSA DE CLÍNICAS Y HOSPITALES

Entre \$13 y \$14 billones, es el cálculo que la Asociación de Hospitales y Clínicas hace sobre el monto que les adeudan a clínicas y hospitales del país, de cartera con más de 60 días en mora, las distintas entidades a las que les venden sus servicios de salud, en particular EPS y entes territoriales. Este problema de cartera vencida tiene las alarmas prendidas teniendo en cuenta el grave riesgo de estabilidad que genera para el sistema. Juan Carlos Giraldo, presidente del gremio que representa a 146 instituciones que concentran cerca del 20% de las camas del país, hace un llamado al Gobierno para que actúe con celeridad.

## DEUDORES ANÓNIMOS – LA ORGANIZACIÓN QUE CURA A LOS DEUDORES COMPULSIVOS

La mayoría de las personas se endeudan en algún momento de su vida como una experiencia positiva que les permite alcanzar sus metas. Pero para algunos el “pedir prestado” y el vivir “al debe” se convierte en un comportamiento impulsivo y adictivo que lleva sus vidas a una situación insoportable de incumplimiento y ruina. Para ellos existe Deudores Anónimos (D.A.) una organización sin fines de lucro que ofrece esperanza a las personas cuyo uso de deudas provoca problemas y sufrimientos en sus vidas y en las de otros.

Los miembros de Deudores Anónimos tienen un triple propósito: dejar de incurrir en deudas sin garantía, compartir su experiencia con los nuevos miembros y llegar hasta otros deudores.

El endeudamiento compulsivo afecta hoy a todo tipo de personas, estudiantes, amas de casa, y empleados, independientes que trabajen por cuenta propia, hasta propietarios de empresas. Para ellos, las reuniones de Deudores Empresariales Anónimos están disponibles para abordar sus necesidades específicas. La organización les sugiere a los nuevos miembros que al principio asistan por lo menos a seis reuniones en un período de dos semanas.

El grupo tiene reuniones periódicas en ciudades como Nueva York, Buenos Aires, Argentina y en varias localidades de España. [www.debtorsanonymous.org](http://www.debtorsanonymous.org)

## EL VERDERO MODELO DE CORRESPONSALES BANCARIOS QUE FUNCIONA EN COLOMBIA

El 72% de los puntos corresponsales en el país son gestionados a través de redes de agregadores de servicios o administradores de corresponsales, tales como MóvilRed, DDDedo, ConexRed, Fullcarga, GTECH-Baloto, entre otras.

Este modelo que es el más común en el país, está concentrando en Redes que ofrecen otros servicios adicionales a los de corresponsalía bancaria y en algunos casos más representativos en términos de ingresos para los comercios, tales como recarga de minutos de celular, pagos de servicios públicos y privados, venta de juegos de azar, servicios postales, entre otros, que les permiten llevar al usuario final una oferta diversificada de servicios financieros y no financieros.

## UN LIBRO PARA LA GESTION DE CRÉDITO EN EL SEGMENTO B2B

Desde hace tiempo la gestión del área de crédito suele estar relacionada solamente con la evaluación del riesgo que supone esta operación, la prevención de la morosidad y de eficientar el flujo de efectivo de la empresa.

Sin embargo, poco o casi nada oímos hablar de la importancia de mantener una buena relación con el cliente como una de las principales tareas de gestión del área de crédito.

“Happy Customers Faster Cash” (Clientes satisfechos, efectivo rápido) es un libro que llena este vacío, combina muchas ideas prácticas de gestión de cuentas, servicio al cliente y gestión de crédito, por supuesto, en un entorno B2B. Si usted es nuevo o experimentado en la gestión del crédito, este libro podría ser el camino más corto y más eficaz para aprender lo que la gestión de crédito es realmente.

Incluso los profesionales experimentados pueden aprender de él tan bien o utilizar el libro como guía para preparar, y potenciar las habilidades de su equipo de trabajo, ya que refuerza las herramientas de comunicación y motiva a ver a los clientes desde una perspectiva diferente.

**YA SABIA QUE .....** Que gracias un grupo de emprendedores, desde el año 2014, Bogotá cuenta un servicio de calidad, exitoso alrededor del mundo: Smart Coin, las máquinas que cambian monedas por billetes que ya operan en algunas tiendas de Almacenes Éxito.

## ESTO SOLO PASA EN COLOMBIA

La importancia creciente del NUIP como número de identificación, se ha vuelto un problema para las áreas de estadística teniendo en cuenta que no permite segmentar la información sociodemográfica o de comportamiento y hábitos de consumo de las personas por sexo, como si lo hace la cédula.

## FELICIDAD EMPRESARIAL Una herramienta para el nuevo milenio

### Conferencistas destacadas



Ignacio Galán  
"Gerencia y Felicidad"



José Miguel Caro y Andrés Ramírez  
"La Fórmula Matemática de la felicidad"



Julián Sinisterra  
"Sueños y felicidad Laboral"

### Temas de interés

- ✓ El futuro del proceso de Originación IQ - LiSim
- ✓ Un nuevo sector financiero para una nueva Colombia
- ✓ (EX) Employee Experience: lo pienso, lo siento, lo hago.
- ✓ Modelos Predictivos Variables Macroeconómicas
- ✓ Análisis de riesgos en Servicios Públicos
- ✓ ¿Cómo hacer seguimiento a los Contact Center en Cobranza?

### Patrocinadores



1 Y 2 DE SEPTIEMBRE  
HOTEL LAS AMÉRICAS  
CARTAGENA / COLOMBIA

**¡Inscríbese ya!**

### Costos de Inscripción 2016

	1 px	2 px	(≥) 3 px
Junio 1 - Agosto 31	\$ 1.600.000	(-10%) \$ 2.880.000	(-)10%
* Estos valores no incluyen IVA			
	1 px	2 px	(≥) 3 px
June 1 - August 31	USD 696	(-10%) USD 1.252	(-)10%
* The prices do not include taxes			

Solicite el formulario de inscripción y envíe su comprobante de pago a: [lsc2016@lisim.com](mailto:lsc2016@lisim.com) / [rmartinez@lisim.com](mailto:rmartinez@lisim.com)  
Para mayores informes: Teléfono (+57)(1) 602 2020 ext. 159 / 144 - Bogotá  
[www.lisimscoreconference.com](http://www.lisimscoreconference.com)

# ATERRICEMOS... ¿CÓMO ES EN REALIDAD EL COLOMBIANO TÍPICO? ... ¿DÓNDE ESTÁN LOS GRANDES DESAFÍOS DEL PAÍS?

Si usted es un alto directivo de las áreas de riesgo, crédito y cobranza o del área de diseño de producto o prospección de mercados, este mensaje es para usted.

ATERRICEMOS; La realidad del país es bien distinta al imaginativo que se comparte en los comités de dirección general en las elegantes oficinas de Bogotá.

Salir de la "zona de confort de riesgo" y enfrentar el desafío de diseñar productos para la verdadera realidad del colombiano promedio, es un reto que no da espera.

**A fuera están los riesgos .... ¡claro!  
.... Pero están también las grandes oportunidades.**

El perfil del colombiano que supera el famoso "punto de corte" que marca el acceso a crédito bancario, aquel empleado asalariado, o profesional independiente, que gana más de dos salarios mínimos, con capacidad de ahorro, y excedentes de liquidez mensual, que tiene estabilidad y formalidad laboral, no es la realidad de la mayoría del pueblo colombiano. Este colombiano concebido en la mente de las vicepresidencias de las entidades crediticias, está muy lejos de ser el grueso de la población y es en realidad la excepción.



## EL SISBEN ES EL REY

Población registrada y validada en el Sisben: El 75% de la población colombiana (35,616,653 personas)

## ÍNDICE DE POBREZA

- Índice de Pobreza: 28,5% de la población
- Valor de la línea de pobreza monetaria, por hogar: COL\$894.552
- La pobreza extrema abarca a un hogar que recibe ingresos por debajo de COL\$ 408.436
- Desigualdad: El índice Gini registró 0,522 en 2015

## EL EMPLEADO FORMAL: LA EXCEPCIÓN

Según el DANE en su seguimiento trimestral del empleo, a junio de 2016, existían 37.8 millones de colombianos en edad de trabajar (mayores de 12 años), de los cuales 13,4 millones se registran como inactivos laboralmente (5.6 estudian, y 5.4 se dedican a oficios del hogar).

De lo anterior, resulta una población económicamente activa de 24,4 millones de personas de las cuales 22,2 millones se encontrarían ocupadas y 2,2 millones desocupadas. De la población ocupada solo el 39% se clasifica en la condición de empleados. Por su parte los empleados por cuenta propia representan el 43%.

Bajo un parámetro distinto de medición, se evidencia que del total de ocupados, 9,7 millones colombianos se encuentran en el sub-empleo (40%).

*Así las cosas, sumando los ocupados por cuenta propia, la población inactiva, los desempleados y los trabajadores sin remuneración, cerca del 70% de la población en Colombia en edad de trabajar esta por fuera de la clasificación de asalariado formal.*

## REINA LA INFORMALIDAD

• Tasa de informalidad para las 23 ciudades: 48,6% en el trimestre marzo-mayo de 2016 (Informe trimestral del Mercado Laboral Fedesarrollo) En ciudades como Cúcuta, Sincelejo, Riohacha, Montería, Valledupar y Santa Marta la informalidad supera la barrera de 60%.

• Por género, se observa que las mujeres presentan mayores niveles de informalidad, alcanzando una tasa de 50,3% (45,3% de los hombres). 70% en el caso de los trabajadores con bajos niveles educativos.

• El 63,1% de la población ocupada (según los cálculos del Dane en el trimestre marzo – mayo de 2016) estuvo vinculada a los sectores comercio, hoteles y restaurantes; servicios comunales, sociales y personales y agricultura, ganadería, caza, silvicultura y pesca.

• Según el Dane se estima que 1.8 millones de pequeños comercios funcionan en Colombia. Sin embargo, según el Registro único empresarial (RUES) solo habrían 940 mil establecimientos comerciales registrados.

## UN PAÍS DE SALARIO MÍNIMO

• Según datos calculados por la comisión de expertos para la equidad y la competitividad tributaria, a partir de las cifras del Dane del 2013, el 42,7% del total de personas ocupadas estarían ganando un (1) SMMLV o menos; el 36,5% estarían ganando entre 1 y 2 SMMLV; entre 2 y 3 SMMLV solo se encontraría el 9,6% de la población.

Así las cosas, el 79,2% de la población ocupada en Colombia, independiente si está o no en la informalidad se encuentra en la población que gana hasta 2 SMMLV o menos.

• Según cálculos de Fedesarrollo a partir de cifras del Dane, el 84,8% de los afiliados a seguridad social ganan menos de dos salarios mínimos.

• Por su parte, la encuesta PYME de ANIF para el primer semestre de 2016, tomando como referencia datos de la planilla (PILA), evidenció que el 58% de los empleados cotizan sobre un salario mínimo.

## "RAS CON APENAS"

En 2015, el 61,7% % de jefes de hogar consideró que sus ingresos apenas alcanzaban para cubrir sus gastos mínimos; el 23,1% de jefes de hogar consideró que sus ingresos no alcanzaban para cubrir sus gastos mínimos. Solo el 15.1% contesto que cubren más que los gastos mínimos. (Gran encuesta de los hogares Dane 2015.)

## VEJEZ SIN PENSIÓN

• En términos de seguridad social se evidencia que en el primer trimestre de 2016 la mitad de la población ocupada (50%) no cotiza pensiones.

• El 84,6% La población afiliada a los fondos de pensiones tiene menos de 44 años.

• En 2015, solo tres de cada 10 personas en edad de pensionarse lograron recibir una pensión contributiva.

• Cerca del 80% de las pensiones en Colombia son de montos inferiores a dos salarios mínimos.

• Según cifras del Gobierno para 2012, la pensión promedio en Colombia estaba en 1.17 SMLV.

## PROMEDIO DE PERSONAS POR HOGAR

3,6 en centros poblados y rural disperso; y de 3,3, en cabeceras

## COMPOSICION DE LA CANASTA FAMILIAR DE LOS COLOMBIANOS

Según el ejercicio de seguimiento mensual al Índice de Precios al Consumidor (IPC), los siguientes son los principales bienes y servicios que una familia promedio requiere y desea adquirir para su sostenimiento y bienestar:

Vivienda 30,1%; alimentos, 28,2%; transporte 15,2%; otros como higiene, seguridad, accesorios, 6,3%; educación, 5,7%; vestuario, 5,2%; comunicaciones, 3,7%; diversión, 3,1%, y salud, 2,4%.

## CARGA FINANCIERA

Según datos del Banco de la República los hogares en Colombia destinan entre el 22% y el 23% en el pago de deudas financieras.

## UN PAÍS SIN MATRIMONIOS

Según Cifras del Mapa Mundial de la Familia 2015, solo el 20% de las parejas adultas en Colombia están casadas, la cifra más baja de nupcialidad en el mundo. Por su parte el 85% de los niños nacen fuera del matrimonio. Colombia también tiene el mayor índice de menores que solo vive con uno de sus padres (tres de cada diez niños).

## AHORRO Y SEGUROS SOLO EN LAS CIUDADES

Según el último informe de inclusión financiera, por nivel de ruralidad, las ciudades y municipios intermedios concentraron el 92% de las cuentas de ahorro, mientras que los municipios rurales representaron el 5,5% y los rurales dispersos el 2,6% del total.

Respecto a seguros, las zonas urbanas concentran el 93,8% de los riesgos asegurados del país.

## POBLACIÓN VS. ÁREA

El 82,9% de la población adulta se concentra en las ciudades y municipios intermedios, mientras que el 81,7% del área física del país se concentra en los municipios rurales y rurales dispersos.

## RIQUEZA

Según datos de la comisión de expertos para la equidad y la competitividad tributaria contratada "ad-honorem" con el propósito de estudiar el régimen de impuestos en Colombia, las personas naturales a quienes se les practica retención y no son declarantes del impuesto de renta, solo representan 1.819,652 contribuyentes.

Solo 3.441 empresas se clasifican como grandes contribuyentes y el resto de empresas declarantes son 332,825 personas jurídicas.

Por su parte como personas de más altos ingresos, solo se registran cerca de 140.000 personas quienes figuran ante la DIAN con ingresos superiores a \$10 millones mensuales, es decir menos del 0,1 por ciento de la población económicamente activa.

## TODO NACE EN NUESTRA BAJA PRODUCTIVIDAD

Según cálculos del Concejo Privado de Competitividad, la productividad anual de un trabajador colombiano es cercana a los US\$27 mil dólares. (Corea de sur US\$70mil dólares y EEUU\$118mil)

En promedio, se necesitan 4,4 trabajadores colombianos para generar lo que produce un trabajador estadounidense.

## AVANZANDO HACIA...

TENDENCIAS – TENDECES – TENDANCE

**“Neo-banks” y “Challenger-banks”  
Avanzando hacia una nueva banca digital**

Para acompañar el avance de la mal llamada “digitalización de la sociedad”, los bancos digitales se preparan para su etapa de consolidación y expansión, creando así nuevas formas de relacionarse con los clientes, diferenciadas por la proximidad, la personalización y la transparencia.

Soportados en el uso intensivo de tecnología, herramientas de inteligencia como Big Data, estructura liviana de operación que asegura menores costos, simplicidad y agilidad; y un modelo de negocio centrado en la experiencia del usuario y la personalización de su oferta, la banca digital se impondrá en la industria financiera en el futuro.

En la actualidad la banca digital encuentra dos formas de operación: **los Neo-banks**, aquellas plataformas que no cuentan con licencia bancaria por lo que no pueden captar depósitos de los clientes. En su gran mayoría operan bajo el paraguas de un banco tradicional; y los **Challenger-banks**, que cuentan con licencia bancaria por lo que pueden ofrecer una experiencia bancaria completa y autónoma.

**Los siguientes son algunos de los bancos digitales más reconocidos:****ATOM BANK:**

Un banco con licencia bancaria de acceso exclusivamente móvil, que comenzó a operar el pasado mes de abril en Reino Unido. Entre sus accionista se encuentra el BBVA.

**MOVEN:**

No cuenta con licencia bancaria por lo que su modelo de negocio se basa en realizar alianzas con diferentes entidades bancarias. En Estados Unidos ofrece una tarjeta de débito de MasterCard y una cuenta corriente del banco CBW. En Nueva Zelanda ha alcanzado un acuerdo con Westpac. En Canadá se ha asociado con Toronto Dominion

Bank. Adicionalmente, ha creado una asociación con Accenture con el objetivo de facilitar su expansión internacional.

**SIMPLE:**

Ofrece una aplicación móvil bancaria, una página web y una red de más de 55.000 cajeros en Estados Unidos. Fue adquirido por BBVA en 2014, aunque opera de forma independiente. No cuenta con licencia bancaria propia, por lo que ha alcanzado un acuerdo con The Bancorp Bank. En septiembre de 2015 eliminó todas las comisiones de sus servicios.

**NUMBER26:**

Opera desde enero de 2015 con un modelo de negocio basado en el modelo colaborativo >FinTech hub<, lo que significa alianzas con diferentes FinTech para integrar sus servicios y ofrecer una experiencia completa al cliente, y sin fronteras en toda Europa, sin necesidad de desarrollar todos los productos in-house. No cuenta con licencia bancaria, por lo que tiene acuerdo con el banco alemán Wirecard Bank. Es posible abrir una cuenta bancaria vía video conferencia en aproximadamente ocho minutos, retirar dinero gratuitamente a nivel global y envío de transferencias a números móviles o correos electrónicos. En febrero de 2016 alcanzó un acuerdo con Transferwise para que sus clientes puedan realizar transferencias internacionales a un costo muy reducido.

**FIDOR BANK:**

opera en Alemania desde 2009 y en Reino Unido desde septiembre de 2015. Cuenta con licencia bancaria. El banco se ha creado alrededor de la “comunidad Fidor”. Comunidad digital abierta para que cualquier persona se integre, efectúe preguntas, recomendaciones, propuestas, dar consejos, y evaluar los productos y servicios. Por su interacción y participación el banco los premia y recompensa bajo un interesante sistema inspirado en los juegos web, llamado “Karma de la comunidad” que fija una puntuación y un ranking individual de los usuarios de la comunidad.

## AVANZANDO HACIA...

TENDENCIAS – TENDECES – TENDANCE

**NOVEDADES DE LA BANCA DIGITAL****¿Cuáles son esos aspectos en los que centra su diferenciación la banca digital?**

**Experiencia divertida:** La forma de interactuar entre el usuario con la entidad en la plataforma está inspirada en la industria de los juegos de video.

**No invasivos:** Sistema de alertas y notificaciones con tecnología push programada con data inteligente que permite personalizar los mensajes a partir de las necesidades particulares del cliente, sus hábitos de consumo y su probabilidad de riesgo.

**Información Inteligente:** Modelos de aprobación de crédito, clasificación de riesgo y fijación de precios a partir de herramientas de inteligencia de negocio capaces de predecir el comportamiento, que combinan información de las situaciones de riesgo, con la probabilidad de incumplimiento y las necesidades del cliente.

**Tecnología de punta con uso de Bots o chatbots,** software capaz de comunicarse con las personas, utilizando inteligencia artificial. Van aprendiendo los gustos de los usuarios a medida que interactúan con ellos. Empresas como Facebook Messenger o la tienda de ropa H&M o el servicio de mensajería de Telegram o Kik utilizan Bots para personalizar, desde el menú, la comunicación y la oferta con el cliente. Por su parte la tecnología de reconocimiento de voz le simplifica al cliente la interacción.

**Altos niveles de Seguridad Cibernética** con enfoque en la prevención, en la inteligencia y la capacitación al usuario final. Acceso a la aplicación por reconocimiento facial biométrico y voz.

**Herramientas de atracción, mantenimiento y fidelización basadas en “Gamification”.**

La aplicación ayuda al cliente a gestionar sus finanzas, fomentando el ahorro o el crédito.

Permite el establecimiento de metas, con interconexión de aplicaciones de consumo como Pinterest y formatos de aprendizaje automáticos. Los usuarios reciben una notificación cuando su gasto se sitúa por debajo de la media, junto con una recomendación para traspasar el dinero a la cuenta de ahorro, utilizando un formato de “gamification”.

**Conexión de herramientas de Geolocalización**

como GPS para enviar mensajes a los clientes cuando se encuentran en sus lugares favoritos por si necesitan crédito instantáneo y ofertas agresivas de dinero de “emergencia” con grandes facilidades.

**Marketing con influencers.** La banca digital ha entendido el poder que tienen sus clientes satisfechos para conectar con otros consumidores, por eso su estrategia de **Foro de comunidad** para compartir opiniones y encontrar soluciones es muy fuerte y transversal, dándole cabida con un estatus y reconocimiento de “expertos”, aquellos “súper usuarios”, o “fans”. Estos Foros y la interacción de “expertos” se constituyen en canales clave para la expansión de su oferta de servicios y la creación de confianza y conexión con los grupos de interés, como el del Atom Bank llamado “sabiduría compartida”.

**Generar una emoción a través de un producto o servicio:**

La banca digital promueve la conexión de las emociones, especialmente en la población menor a los 32 años que se caracteriza por ser altamente emocional, por lo que más que comprar un producto, adquieren el mensaje que entrega la marca.

**Responsabilidad social en el centro del mensaje,** la responsabilidad con la sociedad y con el planeta en temas como el cambio climático, el reciclaje y el cuidado de las fuentes de agua ha sido sacado del back office y ubicado en el centro del día a día de la relación con el cliente.

# LA MOVIDA

El Superfinanciero posesionó a **Oscar Gonzalo Martínez Amaya** como delegado para Aseguradoras e Intermediarios de Seguros y Reaseguros; a **Juliana Lagos Camargo** como directora de Investigación y Desarrollo y a **María Carolina Garcés Hernández** como delegada para Riesgo de Crédito.

Renunció el vice-ministro **Juan Pablo Díaz Granados**.

**Jorge Iván Ojalvaro Tobón** pasó de la vicepresidencia de Servicios Administrativos de Bancolombia a la vicepresidencia de Servicios para los Clientes. En su cargo anterior lo reemplazó **Mauricio Botero Wolff**. Por su parte **Jaime Alberto Villegas Gutiérrez** es el nuevo vicepresidente Corporativo de Innovación y Transformación Digital de Bancolombia, cargo que dejó **Juan Carlos Mora** al ser nombrado en la presidencia del banco.

**Manuel De la Cruz**, reemplaza a **Jaime Ramagosa** en la presidencia del Banco Santander de Negocios.

**Carlos Ramiro Chavarro** excongresista huilense asume como presidente de Finagro. Por su parte **Carlos Eduardo Géchem Sarmiento**, hijo del exsenador **Jorge Eduardo Géchem**, fue nombrado en la nueva Agencia de Desarrollo Rural.

**Luis Carlos Morales Ortiz** es ahora vicepresidente de Inversiones en Finagro. Antes se desempeñaba como vicepresidente de Desarrollo Rural en la misma entidad.

**Luis Enrique Dussán** llega a la presidencia del Banco Agrario y a la vicepresidencia de Crédito. **Lucía Linares**, cargo que había quedado libre ante el retiro de **Marcela Serrano**.

**Rafael Mejía**, es el nuevo presidente de la Bolsa Mercantil de Colombia. El ejecutivo llega en reemplazo de **Francisco Estupiñán**. Mejía estuvo al frente la Sociedad de Agricultores de Colombia por cerca de 15 años.

**Ariel Alfonso Aduen Angel** es el nuevo gerente General de Fonade, en reemplazo de **Alfredo Bula**.

**Bernardo Rafael Serrano López** asume como presidente de Seguros AXA-Colpatria en reemplazo de **Fernando Quintero**.

**Juan Pablo Loureiro De Rada** es el nuevo presidente de Royal & Sun Alliance ante la salida de **Lilian Perea Ronco**.

**Natalia Velásquez Correa** deja su cargo como directora Asuntos Legales Corporativos de Suramericana para asumir la secretaria general de Royal & Sun Alliance.

**Jose Luis Medina del Río** será el CEO en RCI Servicios Colombia, la nueva Compañía de Financiamiento Comercial filial financiera de Renault y Bbva en el país. **José William Londoño Murillo** se desempeñará como CFO.

**Claudia María González Arteaga** directora de Tesorería pasa a la vicepresidencia Financiera de Bancoldex. En la misma entidad **Jimeno Perdomo Rivera** renuncia a la vicepresidencia Administrativa y lo reemplaza **Jaime Quiroga**.

De nuevo cambios en la vicepresidencia de Riesgo del Banco Caja Social con la llegada al cargo de **Oscar Adolfo Forero Quintero**.

**Clara Eugenia Bruckner Borrero**, presenta su renuncia a la vicepresidencia de Riesgo del Banco Mundo Mujer.

**Santiago Pinzón Galán**, pasa de la dirección de la Cámara de Procesos Tercerizados de la Andi a la vicepresidencia de Transformación Digital de la asociación.

**Gloria Cecilia Henao Correa** deja su cargo de gerente Administrativa de la Cooperativa Financiera John F. Kennedy. La reemplaza **Margarita Restrepo**.

**Alvaro Sarmiento Díaz** es el nuevo gerente de Normalización para Bogotá del Banco de Occidente. Antes trabajaba en la mesa de dinero del mismo banco.

**Juan Fernando Vélez** Cifuentes es el nuevo Jefe de cobranzas en Marketing Personal. Antes se desempeñaba como Jefe de Cartera en Proexequiales Resurgir.

**María Isabel Mejía** es la nueva subgerente Cartera de ABC Servicios, la empresa de cobranza del Banco Falabella, cargo que deja **Camilo Peláez**.

**Alfredo Florez Benavides** deja su cargo en Megalínea para irse al área de cobranza de Bancoomeva.

**Patricia Aldana** es la nueva gerente de Cobro Jurídico del Banco Popular.

**Nelson Acevedo** deja su cargo de director de clientes en Konecta para asumir la gerencia comercial del Grupo Mensajes de Voz.

**Miguel Angel Moncada** gerente de Política de Riesgo del Banco Av Villas se fue a Multibank.

**Elizabeth Vargas** llega a la gerencia de Ciclo de Vida Tarjetas de Crédito del Banco de Bogotá.

**Jaime Alberto Upegui Cuartas** deja el país para asumir la gerencia de México y Latinoamérica de Baxter con sede en ciudad de México.

**Juan Pablo Llano** llega a Cobiscorp como director de Desarrollo de Negocio, dejando la empresa Carvajal Tecnología y Servicios donde trabajó por cerca de diez años.

**Oscar Marín** es el nuevo director Comercial de XENCO.

**Alejandro Moreno Azcárate** se traslada a España para asumir como Chief Marketing Officer en Acceso.

**Luis Camacho** se traslada a Hays luego de dejar la gerencia Financiera de Michael Page.

**Aixa Kronfly David** es la nueva secretaria general de Seguros Alfa, cargo que dejó **Gloria Neris Mora Franco**.

**Edison Mejía** reemplazó a **Carlos Hernán Quintero Zuluaga** en la vicepresidencia Comercial de Bancamía.

**Nubia Esperanza Vargas Mora** es ahora responsable de la Administración de Bienes Inmuebles a cargo de la Unidad de Tierras. Antes trabajaba como gerente de portafolio de productos educativos y seguros de vida personas en Mapre y también trabajó en Cisa como gerente de Bienes inmuebles.

**Yanneth Riveros** es ahora directora Comercial Empresarial y Pyme del Banco Davivienda.

**Alvaro Cobo** quien lideraba el área de Crédito, Cobranza e Inteligencia Analítica del Banco Davivienda pasó al Grupo Bolívar a manejar el área de Analítica e Inteligencia de Negocio y la transformación digital a nivel del grupo empresarial. En su cargo en Davivienda lo reemplazó **Liz Marfela Polanía**.

ÚNICO ORIGINADOR DE  
CRÉDITOS DE LIBRANZA  
EN COLOMBIA CALIFICADO POR

FitchRatings  
ABPS/S3+(Col)  
PERSPECTIVA: POSITIVA



Juntos, hoy es posible.

“La calificación se fundamenta principalmente en la estructuración buena del producto de libranza de Finsocial regulado por un marco legal claro y estable y una política de crédito y cobranza establecida, documentada y alineada con los objetivos de la organización. La Perspectiva Positiva de la calificación de Finsocial se explica por la consistencia en las políticas de crédito, mejoras continuas en las prácticas organizacionales y gerenciales, y la robustez y desarrollo constante de su plataforma tecnológica que pueden llegar a tener un efecto positivo en el desempeño de la cartera.

En opinión de Fitch, las políticas de crédito de la entidad y el modelo de créditos de libranza bajo el que opera, aseguran seleccionar clientes de alta calidad crediticia.”

Comunicado de prensa Fitch Ratings, Bogotá de 2020



Contamos con:

- ✓ Conocimiento del mercado
- ✓ Fuerza de ventas propia
- ✓ Adecuado perfil de riesgo
- ✓ Agilidad en aprobación y desembolso
- ✓ Robusto software de originación
- ✓ Nicho de mercado de altísima seguridad
- ✓ Certificación de Calidad ISO 9001 : 2008
- ✓ Contamos con un Patrimonio autónomo con RONEOL propio y códigos en las pagadurías, que realiza la identificación individual de cada crédito y su legítimo tenedor.

# ¿ESTAMOS CAMINANDO HACIA LA UBERIZACIÓN DEL CRÉDITO?



Entendiendo el término “Uber” como la disrupción en los modelos de negocio y la “desfragmentación” de la cadena de valor en la prestación de los servicios financieros, dentro del surgimiento de la economía colaborativa, la mal llamada “uberización” de la economía, ha llegado a la industria de originación de crédito para generar una transformación en la relación del mercado con la financiación, de la misma manera en que 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.

Independiente del nombre que se le dé a este fenómeno que fue incluido por la revista Time entre las 10 ideas que cambiarán el mundo, 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, comienza su incursión en el mundo de crédito en Colombia, de manera tímida por ahora, pero con paso firme frente a la conquista de un importante mercado potencial desatendido y con difícil acceso al crédito.

## FINANZAS ALTERNATIVAS

Específicamente en la industria del crédito, las finanzas alternativas en línea, se manifiestan a través de nuevos modelos de negocio como el **crowdfunding** o los préstamos entre personas conocidos como **P2P Lending**, plataformas que actúan como intermediarias entre la demanda y oferta de crédito a individuos y empresas fuera del sistema bancario regulado, o vía inversión a través de participación del capital de las sociedades, con operaciones ciento por ciento web que se diferencian por estructuras livianas y menos costosas, tasas de interés remuneratorias para los prestamistas por encima de las ofrecidas por la banca y estrategias de alta dispersión del riesgo.

*Gracias a las nuevas tecnologías Fintech, los NeoBanks (bancos 100% digitales), las BigTech (grandes empresas de tecnología con aspiraciones de prestar servicios financieros), la sofisticación de las plataformas web, la profundización de las redes sociales en la población, y su arrasadora capacidad de conectar personas, crean las condiciones necesarias para que la conexión directa de la demanda de crédito con la oferta, por fuera de los actores tradicionales, como el financiero, evitando intermediarios, sea un fenómeno inevitable e irreversible, con crecimiento exponencial, dando paso a un fenómeno aún mayor: La desfragmentación en la cadena de valor en la prestación de los servicios financieros (ahorro - crédito - pagos), con la consecuente disminución de espacios a la mediación de las entidades financieras tradicionales.*

En su entrevista con la periodista Ana Gascón, Rodrigo García de la Cruz, CEO de Finnovating, y Cofundador la Asociación Española de Fintech, resalta: “En breve podemos ver el “Uber Bancario” de la mano de las BigTech por el volumen de usuarios que tienen, sus recursos y la innovación que son capaces de desarrollar, adquirir e integrar. Si las GAFA (Google, Apple, Facebook y Amazon) eran una amenaza americana, tendremos que acostumbrarnos al nuevo término BAT que incluye a las chinas Baidu, Alibaba y Tencent”.

## LOS OCHO GRANDES DESAFÍOS EN EL CAMINAR HACIA LA “UBERIZACIÓN DEL CRÉDITO”

**El nuevo ecosistema impone modificaciones profundas a los modelos de negocio de otorgamiento de crédito en ocho dimensiones principales:**

1. Transformación estructural de la arquitectura administrativa y operativa, de las relaciones jerárquicas y de los flujos de información.
2. Potencialización en la eficiencia financiera del crédito bajo el entendimiento del crédito como un canalizador de recursos que a través de la intermediación le genera valor al dinero.
3. La velocidad como factor crítico, especialmente en la capacidad de reimaginar el modelo de negocio, en la capacidad de apropiarse de los nuevos avances a través de alianzas inteligentes y en la capacidad de conectar intereses comunes.
4. El entendiendo de la financiación bajo la perspectiva de un negocio de información que se traduce en un nueva escala en los factores diferenciadores, construidos desde las necesidades del cliente; desde la creación de conexiones profundas con el mercado que vayan más allá de una simple necesidad financiera y desde el poder de la información.
5. Inmersión en el mundo digital sin perder la esencia humana del negocio. Es así como el éxito sostenible y duradero en un mundo que inevitablemente entrara en el agotamiento tecnológico, estará en la capacidad que tengan las marcas de mirar a los ojos al cliente, y pasar del business to business, o business to consumer a human to human.
6. Transformación de habilidades y competencias del talento humano donde solo podrán destacarse aquellas empresas que tengan la capacidad de incorporar los directivos, ejecutivos y técnicos capaces de planear unos, liderar y ejecutar otros, la transformación del negocio y el avanzar en el mundo digital.
7. Las finanzas alternativas enfrentarán los mayores desafíos de escalabilidad y masificación por lo que la capacidad de fondeo se vuelve crítica para las nuevas formas de actuación.
8. La transformación de los marcos jurídicos, laborales y tributarios, migrando de esquemas prohibitivos a esquemas regulatorios.

# URGE REIMAGINAR EL MODELO DE NEGOCIO

Dentro del nuevo ecosistema, la velocidad será un factor diferenciador. Como dice Philipp Rosler jefe del centro para estudios regionales del Foro Económico Mundial "dentro de la cuarta revolución, no es el pez grande el que se come al pequeño, sino que es el más veloz el que se come al más lento"

Ante el rápido avance de las finanzas alternativas y el fenómeno Fintech, con firmas que están revolucionando con nuevas formas de prestación de servicios financieros y especialmente, la gran amenaza que representan las "BigTech", los 5 gigantes tecnológicos (Apple, Google, Facebook, Amazon y Paypal) que ya tienen en su mira el negocio financiero, las entidades crediticias tradicionales no se quedan atrás y se preparan para asumir formas más sofisticadas de operación.

**Veamos que opinan los actores financieros tradicionales ante este fenómeno y cuáles son sus mayores desafíos.**

Ciclo de Riesgo conversó con **Santiago Perdomo presidente del Banco Colpatría Multibanca, del grupo canadiense Scotiabank**. Según el ranking mundial de la publicación especializada Retail Banker, el Banco Colpatría logró el puesto 32 del top 100 de la banca mundial en Facebook.



**Santiago Perdomo**  
Presidente del Banco Colpatría Multibanca

**¿Cree usted que estamos avanzando hacia la "uberización" del crédito?**

La banca y el negocio financiero en el mundo está pasando por un periodo de altísima innovación y disrupción, así como le pasó a la industria de la música hace 20 años y a la fotografía, o lo que le está pasando a la industria del transporte con el Uber, o a la industria hotelera con Airbnb, eso le está pasando a la banca en sus cinco negocios principales.



Por ejemplo es de resaltar lo que le está pasando a los medios de pago y las nuevas pasarelas de pagos electrónicas. Específicamente en la parte del crédito, resalto transformaciones diferenciadas en crédito de consumo, de otras nuevas formas como el peer to peer lending que desarrollan firmas como Lending Club.

**¿Cuál es el actuar del Banco Colpatría frente al fenómeno Fintech?**

Nuestro presidente mundial Brian Porte (President and Chief Executive Officer, Scotiabank) declaró: somos un proveedor de tecnología que hace negocios financieros, como tal, tenemos esa clara necesidad de que este negocio cambió y que si no cambiamos vamos a tener dificultades.

Estamos incorporando al grupo, a nivel global, talento del más alto nivel en el mundo digital. También se hizo una inversión en una compañía que se llama Kabash, una fintech en Silicon Valley. Nosotros somos conscientes que hay un cambio y que si no estamos en el cambio nos tendremos que salir.

**¿Dónde se verán las mayores disrupciones en la originación de crédito?**

Yo diría que todo el proceso va a cambiar. Una aprobación de crédito se hará en 5 segundos. En la rapidez y la agilidad frente a un proceso de hoy que se toma días.

Visualizo un proceso de originación inmediato, donde por ejemplo, una persona manifiesta su deseo de comprar financiada una moto, entra a su dispositivo inteligente, identifica biométricamente su identidad, mediante huella, reconocimiento facial, micro-movimiento, pulso, etc... Toda su información en segundos viaja a un repertorio donde están

sus datos, por ejemplo, si paga a tiempo o no la factura mensual de la energía; un algoritmo inteligente nos dice que esta persona "es buena paga"; esa aprobación se devuelve al almacén y simplemente el cliente retira su moto todo en segundos sin firmar nada.

De igual manera la tarjeta de crédito. El cliente pide una tarjeta de crédito y de inmediato se la despachan. Entonces imagínese cuál es el costo de una transacción hecha así, a una transacción de la manera en que lo hacemos hoy.

**“ Estamos incorporando al grupo, a nivel global, talento del más alto nivel en el mundo digital. ”**

**AndesBPO**  
"Experiencias memorables con responsabilidad social."

**La gestión de cobro, más que un proceso, un servicio.**

- Gestión Integral de cobranza
- Líneas SAC
- Back Office
- Telemercadeo
- Televenta
- Medios Virtuales
- Asesoría Especializada

www.andesbpo.com 310 503 8115

## LOS RETOS DE LA VERADERA DISRUPCIÓN Y DIFERENCIACIÓN

**Gregorio Mejía presidente de Bancompartir** comparte su visión sobre los retos de alcanzar modelos verdaderamente disruptivos que se conciben desde las necesidades del cliente y creen conexiones que vayan más allá de una simple necesidad financiera:



**Gregorio Mejía**  
Presidente de Bancompartir

Nosotros en Bancompartir somos disruptivos por naturaleza y creemos que estamos llegando a un punto que corresponde a una nueva realidad de la humanidad. La humanidad va entendiendo la importancia de aprender a colaborar y desde el punto de vista de los negocios, la colaboración no le quita nada a la competencia, ni a la competitividad; más bien la impulsa.

En términos del negocio, eso lo que quiere decir es que Bancompartir ha entendido hace rato y lo ha predicado y lo practica, que hay temas que se vuelven "commodities" y que pueden ser perfectamente compartidos y uno de esos cae necesariamente por las megatendencias de las Fintech o por hacer disruptivos varios procesos que hoy en día se asumen como propios a la luz y la argumentación que eso es una ventaja competitiva; la verdad es que ahí no hay ventaja competitiva. Y vamos a terminar, sin querer ser ni mago, ni adivino, entendiendo que será más competitivo quien construya, primero productos desarrollados desde la demanda, es decir que se acomoden a lo

**“ la colaboración no le quita nada a la competencia, ni a la competitividad; más bien la impulsa. ”**

que las personas están pidiendo y segundo a entender que aquel que tenga la capacidad de relacionarse mejor de ser humano a ser humano, ese es el que va a tener la ventaja competitiva diferencial.

**Específicamente en la oferta de valor de un producto de financiación, ¿dónde se estarán presentando los mayores cambios?**

La tecnología va alterar el acceso, y va a complementar la disponibilidad de la información. En el caso nuestro, la construcción de un crédito al cliente que nosotros atendemos, parte de establecer ese vínculo de confianza que va más allá de atender las necesidades de un producto financiero.

Nosotros construimos es una relación donde entendemos donde esta una familia emprendedora o una familia empresaria y partir de ahí construimos y complementamos con la oferta de valor nuestra.

Así las cosas, hay una línea muy fina, para determinar en donde se puede dar la disrupción y en donde no.



## LLEGÓ EL MOMENTO DE HACER MÁS SENCILLO EL CRÉDITO HIPOTECARIO

La disrupción en los modelos de crédito se presenta de manera transversal en todas las modalidades, desde el crédito empresarial, el masivo, hasta el hipotecario.



**Juan Sebastián Pardo**  
Presidente de Credifamilia

**Juan Sebastián Pardo, presidente de Credifamilia, Compañía de Financiación especializada en crédito de vivienda, nos cuenta su visión sobre la llegada de nuevas formas de operación:**

Nosotros ya estamos metidos en Fintech. Nosotros hace año y medio comenzamos a trabajar el tema digital muy fuerte y hoy en día estamos haciendo originación de crédito que proviene de canales digitales, como internet, como Google y Facebook. Hoy en día nuestro canal digital aprueba más créditos que cualquier ciudad, excepto Bogotá.

Nosotros tenemos un modelo que detrás tiene tecnología, tiene un CRM, tiene un Work Flow, tiene un software que nosotros diseñamos para captura de información, procesamiento y toma de decisiones y tenemos un call center especializado.

Este es un modelo que arranco a nivel de un Piloto, pero que hoy vemos que definitivamente aquí es donde está el futuro de la compañía y por eso le estamos trabajando muy duro.

**¿En la oferta de valor del crédito hipotecario, donde cree usted que se van a presentar las mayores disrupciones?**

Yo creo que en la forma de facilitar el proceso de adquisición del crédito y el mantenimiento mismo de la relación con el cliente y del cliente con el banco. La idea es tener un proceso más sencillo; el proceso hipotecario es un proceso muy intensivo en papeles, en tiempos, en avalúos, en muchos aspectos que no son comunes en otras modalidades de crédito.

**“ La idea es tener un proceso más sencillo; el proceso hipotecario es un proceso muy intensivo en papeles, en tiempos, en avalúos ”**

Se trata de entender cómo le facilitamos más la vida a los clientes y una vez originado el crédito, cómo interactuamos a través de medios digitales con ellos, en vez de hacerlo con los medios tradicionales como el trato directo, correo o teléfono.



## UNA INDUSTRIA QUE CAMINA ACELERADAMENTE HACIA EL MUNDO DIGITAL

**Orlando Forero, Gerente General del Banco Finandina, especializado en la financiación de vehículos nos cuenta sobre el caminar de la entidad hacia un modelo de banca a domicilio a través del uso de plataformas tecnológicas.**



**Orlando Forero**  
Gerente General del Banco Finandina

### ¿Cree usted que estamos caminando hacia la "uberización" del crédito?

Yo le quitaría el nombre de "uberización", para no hablar de un modelo disruptivo que maneja dos temas tan diferentes, uno ligado al transporte y otro muy distinto es el de las plataformas tecnológicas. Pero hablemos de las plataformas tecnológicas en el negocio. El modelo de negocio en general, de todo lo que es videos, música, libros, comercio y servicios especializados, tienden a modelos, no solo de comunidad y de compartir información, si no a sistemas digitales.

Particularmente el banco lo que se observa es una oportunidad de negocio. Nuestro banco es un banco de atención a domicilio y de punto de venta donde el cliente toma decisiones de compra; no es un modelo de oficina. Y en ese sentido lo que hemos venido implementando

es un gran portal donde el cliente debe tener la posibilidad de auto-servirse. No es lo que se conoce como una sucursal virtual, realmente se trata de un verdadero banco virtual, que le permita abrir productos por internet, hacer transacciones web, pero no las transacciones tradicionales, transacciones más evolucionadas, por ejemplo legalizar su operaciones de crédito, desembolsar créditos, y tener toda la interacción del banco con un equipo de seres humanos en el "back", vía telefónica, que le permita soportar lo que el cliente necesita para obtener información y formación financiera.

El modelo del Banco está encaminado a un modelo de banca a domicilio. Cien por ciento a domicilio usando plataformas tecnológicas.

Encontramos una oportunidad enorme y estamos invirtiendo grandes sumas de dinero para que nuestra plataforma sea más amigable más autogestionable y mucho más entendible por el cliente, para que no necesite acompañamiento, pueda entrar a la plataforma, llenar su solicitud de crédito y culminarla con unas realidades del mercado que por ahora no se pueden romper, como lo es la firma.

### ¿Dónde se estarán presentando las mayores oportunidades en el nuevo ecosistema digital?

Por ahora se necesitan dos momentos de verdad con el cliente, en los que tiene que existir una interacción física, uno es la firma de los documentos, por lo que hay que trabajar en que no sea así con herramientas como la firma digital y aplicaciones biométricas. En un país como Colombia donde tenemos un obstáculo tan fuerte representado en el de lavado de activos, nos vamos a demorar un tiempo en eliminar la firma física por tener la necesidad de ver al cliente a los ojos, cara a cara.

El segundo momento de verdad es el uso de efectivo y la entrega de los medios de manejo.

Si logramos en el mediano plazo solucionar estos dos momentos de verdad, migrando a la firma digital y las transacciones desde el celular, desde billeteras electrónicas, dejando de lado el uso de efectivo y de medios físicos, estaremos aprovechando las grandes oportunidades del nuevo ecosistema.

dejando de lado el uso de efectivo y de medios físicos, estaremos aprovechando las grandes oportunidades del nuevo ecosistema

### Una tendencia de resaltar particularmente en el crédito de vehículo

El negocio de financiación de vehículo va encaminándose a tendencias, como por ejemplo, la consulta y aprobación cien por ciento web. Está demostrado estadísticamente que un número muy importante de clientes, antes de adquirir un vehículo en una vitrina, hace un proceso previo de navegación. Muy muy especialmente en el tema de usados. Para comprar un usado, una persona hace entre 3 y 4 visitas a la página de internet. Entonces lo que ofrecemos como Banco, es que podemos dar la aprobación inmediatamente selecciona el vehículo por internet, sujeto a una validación.

### ¿Qué podemos encontrar en el negocio de vehículos este año?

Qué encontramos, una caída en el flujo de vehículos. Estamos estimando una reducción del 15% en la venta de vehículos nuevos, pero vemos una oportunidad como banco de innovar en esas plataformas, manteniendo la presencia en casi el ciento por ciento de las vitrinas de vehículos.

### ¿Y la calidad de cartera?

En el tema de calidad de cartera vemos una tendencia de deterioro no alarmante, natural cuando hay sectores de la economía en desaceleración, sobre todo los conexos al sector de hidrocarburos, como empresas de transporte de carga líquida, y otros. Estos deterioros afectan toda una cadena productiva, que va desde el vehículo, el carro, el taller, servicios, y gasolina, entre otros, ahí es donde vemos un leve incremento en los indicadores de deterioro.



El arte de la gestión de cobranzas

"Su organización, no tiene que adaptarse a iAgree"

- Toma de decisiones inmediatas.
- Control y Supervisión en línea.
- Acceso a la información con un solo clic.
- Control total de su operación.
- Árboles de gestión dinámicos.



"Controle toda su operación en línea y con un solo click"



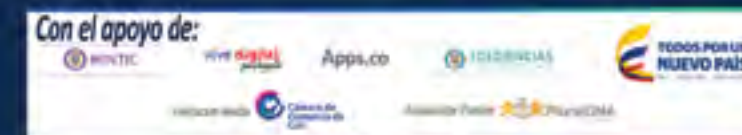
- Gráficos y Métricas.
- Creación de brigadas y objetivos.
- Alertas de Gestión por inactividad.
- Informes automáticos.
- Configuración de preferencias a cada cartera.

"Optimice sus tiempos de operación entre el 15% y 40%"

- Controle sus tiempos de gestión.
- Asignación de horarios a los agentes.
- Generación de novedades por tiempos de pausa en la gestión.
- Disminuya la digitación al realizar gestión.



"Contáctenos y conozca la plataforma que llevará su organización a otro nivel"



Calle 9 # 9-70 4to Piso, Cali - Colombia  
Email: ceo@iagree.co  
Teléfonos: +57 (2) 890 09 09  
Info: +57 (313) 737 3095  
iagree.ceo

www.iagree.co



## EL FONDEO: EL GRAN RETO PARA LLEVAR LAS FINANZAS ALTERNATIVAS A OTRO NIVEL

La inversión global en Fintechs, registró en 2015 un total de USD 22,381 billones, con un crecimiento promedio anual desde 2010 de 73%.

Aún las grandes inversiones no llegan a Colombia lo que explica el bajo escalamiento, que hasta ahora y no por mucho tiempo, ha tenido este fenómeno en nuestro país.

Salir del mercado de nicho especializado, hacia un mercado masivo que permita enfrentar el reto de inclusión financiera de poblaciones de bajos ingresos es precisamente donde las finanzas alternativas enfrentarán los mayores desafíos de escalabilidad y masificación.

La capacidad que tengan los actores locales, de acceder a los grandes mercados de "Venture Capital" y resolver sus necesidades de fondeo, será definitivo para llevar las finanzas alternativas a otro nivel.



**Kenneth Mendiwelson**  
Presidente de Refinancia

**Kenneth Mendiwelson, presidente de Refinancia, nos explica alcance del espacio que se abre para los nuevos jugadores.**

Refinancia es compañía que provee alternativas a personas que buscan soluciones especializadas de crédito, por medio de opciones de reactivación financiera, y acceso a garantías o coberturas de riesgo. Refinancia dirige sus soluciones a nichos desatendidos y centra su capacidad en el recaudo de cartera vencida y entendimiento sofisticado de comportamientos de pago.

## ¿Qué retos y desafíos representa para Refinancia, una compañía tan especializada, el caminar hacia la disrupción en los modelos de negocios financieros?

Primero lo vemos como una oportunidad relevante porque hemos encontrado, que por un lado, la manera como la gente está pensando sobre su crédito va a transicionar en los próximos cinco años de una manera muy importante; en general la población está buscando cada vez más la comodidad, mucho más que una relación muy profunda con una firma tradicional y eso abre espacio para nuevos jugadores. No obstante, al abrir espacio a nuevos jugadores, considero que esos nuevos jugadores deben estar aliados y de la mano con los tradicionales. Los tradicionales son los que tienen una capacidad de fondeo de buen precio, mucho más económico que lo que puede tener como capacidad un nuevo jugador. El Fondeo para un nuevo jugador es muy costoso.

**Entonces yo pienso que abre oportunidades, pero no significa que va a quedar atrás el negocio para los tradicionales.**



# EN LA NUEVA ECONOMÍA COLABORATIVA EL ORO ES LA INFORMACIÓN

En el nuevo ecosistema de economías colaborativas, toman especial relevancia dos formas de entendimiento de la financiación:

Por un lado, el entendiendo del crédito como un canalizador de recursos que a través de la intermediación le genera valor al dinero. Frente a este atributo, uno de los mayores beneficios de los nuevos modelos disruptivos es la potencialización de la eficiencia del crédito en cuanto a las variables tasa, costo, rotación, riesgo.

Y por otra parte, el entendiendo de la financiación bajo la perspectiva de un negocio de información; y es bajo esta segunda perspectiva donde la información juega un papel protagónico a la hora de consolidar atributos diferenciadores, a partir de la sofisticación en el conocimiento del cliente con herramientas de inteligencia de negocio que permitan conectar soluciones de Big Data, con data alternativa, herramientas de marketing y canales soportados en modelos multicanal para la atención del cliente.

## ¿Quiénes serán los reyes del mercado?

Los que tengan la capacidad de detectar en segundos en qué lugar y momento se origina la necesidad de crédito, y conectar esta información con el momento en que se encuentren recursos disponibles para canalizar mediante ahorro o inversión y su vez conectar toda esta información con aspectos respecto a la capacidad de pago de individuos y empresas, a partir de sus hábitos de pago, su real situación financiera,

sus verdaderos momentos de liquidez, la tasa que están dispuestos a pagar por el riesgo que se asume, hasta datos no financieros como las motivaciones que lo impulsan y su carácter.

## GRANDES RETOS PARA PROVEEDORES DE SOLUCIONES ANALÍTICAS

Como recalcan los expertos: la fórmula para fabricar el "oro del siglo XXI" será "datos inteligentes en tiempo real distribuidos y conectados mediante tecnología".

Con oportunidad de la llegada al mercado colombiano de TransUnion a través de la adquisición que hiciera esta empresa del Buró de Crédito CIFIN, Ciclo de Riesgo conversó con **Yibran Ortigón**, Vicepresidente de Consultoría Analítica y de Negocio en TransUnion, quien nos comparte su visión sobre los grandes retos que enfrentan las empresas especializadas en soluciones analíticas y de inteligencia de negocio:



**Yibran Ortigón**  
Vicepresidente de Consultoría Analítica y de Negocio en TransUnion

## ¿Qué retos surgen para TransUnion a partir del nacimiento de nuevas formas de operación de crédito y nuevos factores Fintech?

Uno de los grandes retos que se está enfrentando hoy en día es cómo dar acceso en un mundo digital, con clientes que necesitan soluciones más rápidas con menos interacción física.

La experiencia del cliente debe ser totalmente distinta, una experiencia que le brinde a él facilidad, menos tiempo, menos documentación, y que esté totalmente soportada para el prestamista que está detrás de la originación, que le ayude a tener todas las garantías, que antes tenía con todo un proceso más complejo.

Precisamente lo que enfrentamos hoy día es una oportunidad para nosotros porque en la era de la información, en la era del mundo digital, la data que se tenga detrás y las herramientas que te permitan enfrentar todos estos nuevos retos, son las que van a marcar la diferencia. Desde TransUnion lo estamos haciendo ya para Colombia. Estamos brindando herramientas, a través de una compañía que tiene más de 10 años de experiencia en el suministro de plataformas de este tipo y que tiene la experiencia internacional reconocida en más de 30 países brindando soluciones que hoy día son utilizadas en cada una de las etapas del ciclo de crédito y las etapas del ciclo de vida del cliente.

## LENDING & EQUITY FINANCING

En el mundo de la financiación, se le llama "Lending" a la nueva forma de dar y conseguir crédito a través de préstamos directos por fuera la intermediación de las entidades financieras tradicionales, mediante plataformas virtuales, con sistemas de aprobación rápidos y sencillos.

Según la forma de operar y si actúan como intermediarios financieros sin asumir riesgo crediticio o conceden préstamos con capital propio y por tanto asumen riesgo crediticio, entre otros aspectos, se clasifican como "market place lending", "crowdlending", "peer to peer lending", "social lending" o "direct lending".

El desarrollo de la tecnología y el alcance de la interacción inherente a las redes sociales, permiten que estas plataformas que operan cientos por ciento web, conecten a personas y empresas con necesidades de financiación, con inversores profesionales o con personas del común, con recursos disponibles, que en vez de depositarlos en una cuenta de ahorro bancario de muy baja rentabilidad, deciden a través de estos nuevos instrumentos, prestar su dinero para proyectos que ellos mismos analizan previamente, e incluso se les permite realizar una oferta respecto a la tasa de interés, buscando mayores rentabilidades en activos de mayor riesgo.

Por su parte, los segmentos hoy desatendidos como pymes, y emprendedores, consiguen acceder a financiación en mejores condiciones.

Más allá de conectar las partes, la plataforma valora previamente la viabilidad de la operación y la clasifica según su riesgo. Mensualmente, el prestatario paga los intereses acordados y la plataforma ingresa los mismos en las cuentas de los inversores. La plataforma obtiene un porcentaje por realizar las labores de intermediario. En caso de impago, la plataforma es el responsable del proceso de recobro.

Una de las bondades de estas plataformas es la rapidez de analizar y valorar los diferentes proyectos por la utilización de sofisticadas herramientas de scoring y el desarrollo de una operación de muy bajo costo basada en el autoservicio.

### **A continuación, algunas de las empresas de financiación alternativa más reconocidas**

**Lending Club:** Creada en 2006 concentra su operación en Estados Unidos. Cotiza en la bolsa de Nueva York. Ha concedido préstamos por valor de US\$20,688 millones desde el 2008 hasta junio de 2016.

**Funding Circle:** Lanzada en Reino Unido en 2010, opera en 5 países (Reino Unido, Estados Unidos, Alemania, Holanda y España), cuenta con más de 570 empleados. Tiene acuerdos de colaboración con Santander UK, RBS, PwC y Sage entre otros.

Ha financiado más de 17.000 entre pequeñas y medianas empresas.

Cuenta con más de 64.000 inversores individuales e institucionales. Sus socios actuales incluyen a Accel Partners, Baillie Gifford, BlackRock, DST Global, Index Ventures, Ribbit capital, Sands capital, Temasek y Union Square Ventures.

**Kabbage:** Plataforma especializada en la oferta de líneas de crédito para pequeñas empresas. Dentro de sus accionistas se encuentran entre otros ING, Santander y Scotiabank.

A diferencia de las otras FinTech, su estrategia de crecimiento se centra en alianzas con entidades financieras a quienes venden su scoring de aprobación. Opera acuerdos de colaboración con entidades como ING Direct y Santander UK.

A través de Kabbage se han financiado más de 100.000 pequeñas empresas por un valor superior a US\$1.600 millones.

**Kreditech** de Alemania y **Zopa** en Reino Unido, son también ejemplos de Fintech exitosas que están cambiando la forma de operación del crédito en varios segmentos del mercado.

## EQUITY CROWDFUNDING

Se le conoce como Equity Crowdfunding o Crowd Equity al mecanismo mediante el cual se ofrecen acciones o participaciones de una empresa a cambio de capital, con un retorno para los inversionistas, como una nueva forma de financiación alternativa vía capital, que llega a atender segmentos que no son atendidas por la banca tradicional, como las startUp o las pymes.

Estas plataformas funcionan ciento por ciento web con estructuras muy livianas, como un market place, a las que suben los diferentes proyectos recibidos de los emprendedores que solicitan capital para financiar su operación, una vez han sido evaluados previamente bajo las variables riesgo, crecimiento, rentabilidad, probabilidad de éxito, mercado, capacidad de gestión gerencial y comercial, entre otras, utilizando sofisticadas herramientas analíticas y de inteligencia de negocio.

Ya exhibido en la plataforma, los inversores, que además de las tradicionales compañías de venture capital o inversores profesionales, pueden ser personas del común con alguna, sea mucha o poca, cantidad de dinero disponible para invertir, distribuyen su dinero en varios proyectos, según las normas de cada plataforma, con un modelo que se sustenta en la dispersión del riesgo.

Las plataformas pueden ofrecer servicios adicionales para generar ingresos, como la presentación a inversores institucionales, asesoramiento sobre el plan financiero, servicios legales, etc.

### **FINTECH DESTACABLES DE CROWD EQUITY EN EL MUNDO**

La mayoría de plataformas que operan en la actualidad, que han logrado escalar hacia un tamaño considerable de fondos, están orientadas a inversores profesionales que gestionan fondos para empresas en sus primeras fases de desarrollo y que han

superado un estricto y exhaustivo proceso de due diligence. Tal es el caso de **OurCrowd** plataforma israelí.

**CircleUp:** Creada en Estados Unidos, se diferencia por que atiende empresas de consumo y, especialmente, pymes del sector de alimentos, cuidado personal, productos para mascotas y restauración. La plataforma está restringida a la participación puntual de hasta 35 inversores minoristas como límite máximo permitido por la legislación.

**Seedrs:** Una de las mayores que opera en Europa no dispone de cantidades mínimas de inversión y está dirigida tanto a inversores minoristas como profesionales.

**SoFi (Social Finance):** Plataforma que opera en Estados Unidos, se diferencia por tasas de morosidad por debajo de la media del sector. Recientemente la agencia de calificación de riesgo Moody's le otorgó la nota 'AAA'.

**Equity si bien constituye un interesante modelo de financiación para empresas con dificultades para acceder al crédito bancario, está todavía lejos de alcanzar un grado de madurez significativo, siendo hoy modestos los volúmenes intermediados. Una de las barreras para crecer, está representada en la norma que rige al número máximo de inversores en el capital de una sociedad, para no entrar dentro de los límites de captación masiva que es penalizada por las autoridades.**

## LAS BIGTECH LA GRAN AMENAZA DE LA BANCA TRADICIONAL

Hasta ahora la ola de disrupción e innovación había estado representada en pequeños actores Fintech, que, si bien llegaron para apropiarse de una tajada del mercado financiero, han sido manifiestas sus dificultades de conseguir el fondeo continuo, y suficiente para masificar la operación de crédito. Sin embargo, en los últimos años, se han prendido las alarmas ante el apetito latente de gigantes tecnológicos como Google o Amazon, de entrar al mundo financiero, lo que llevaría el fenómeno Fintech a otra dimensión, como lo expresa **Ana Patricia Botín Presidenta de Banco Santander: "El Futuro ya no es lo que era"**.

La verdadera amenaza, incluso por encima de los NeoBanks, o bancos digitales, está representada ahora en los 5 gigantes agrupados bajo la expresión **Bigtech**, quienes, según los expertos, podrían llegar a quedarse con una participación del 32% del mercado de la banca mundial.

**En primera línea de las Bigtech, están Facebook, Google y Paypal, seguidas de cerca por Apple y Amazon.**

Con el siguiente cálculo simple de servilleta, **Rodrigo García de la Cruz, Director del Programa en Innovación y Tecnología Financiera del Instituto de Estudios Bursátiles de España (IEB)**, ilustra la dimensión que tomaría la competencia en el negocio financiero: "supongamos que el 10% de los 304 millones de usuarios que tenía AMAZON a nivel mundial a cierre de 2015, aceptaran microfinanciaciones, tendría 30 millones de clientes financieros el primer día".

### LA REGULACIÓN: DE "VILLANA" A BARRERA DE PROTECCIÓN

Si bien la entrada de las Bigtech llevaría la competencia a otro nivel, la principal barrera de entrada será la regulación.

De manera inevitable, la incursión en el mundo financiero, les implicará a las BigTech acogerse

al marco regulatorio, lo cual reduce suficiente su "magia" y su diferenciación entendida como la capacidad de resolver los problemas que las entidades financieras no están atendiendo, ya que parte de esta inoperancia tiene su génesis en barreras regulatorias e incremento en costos por la pesada carga tributaria.

Un segundo aspecto que representara un gran desafío es la **inseguridad e informalidad** que proyectan estas entidades, imagen que está muy lejos del estándar requerido por un proveedor financiero.

El tercer aspecto tiene que ver con la **carga tributaria**. Las entidades de impuestos estatales han tenido en la mira a estas cinco organizaciones y también otras como Uber y Airbnb, cuyo discurso de no pagar impuestos en cada país donde generan sus ingresos será insostenible.

No menos importante es su alta exposición al riesgo reputacional, la gran volatilidad de sus acciones y un valor patrimonial altamente sensible a la percepción del mercado.

### LAS BIGTECH YA DAN SUS PRIMEROS PASOS

**FACEBOOK:** Con una clientela potencial de más de 1.600 millones de usuarios, y licencia para operar como entidad de dinero electrónico, consolida en toda Europa su aplicación de envío de dinero entre usuarios vía Messenger. Se espera que su segundo paso natural sea la intermediación con divisas y porque no, la posibilidad de dar préstamos bajo figuras como el crowdlending podría darse en un futuro no lejano.

**APPLE:** Apple Pay viene operando más como un complemento de los medios de pago tradicionales que un sustitutivo, sin embargo su capacidad de avanzar en cada frente que ponen en su mira es difícil de alcanzar y su atracción de marca es arrolladora.



Foto: cortesía Portal la banca innova.

**Rodrigo García de la Cruz** Director del Programa en Innovación y Tecnología Financiera del Instituto de Estudios Bursátiles de España (IEB) y vicepresidente de la Asociación española de FinTech.

**GOOGLE:** Google ya da sus primeros pasos en el mundo financiero con Google Wallet y Android Pay, las licencias bancarias con las que cuenta en diferentes países del mundo, junto con su expertise en el tratamiento de información y la digitalización de la sociedad, puede ser una coctelera que amenace sin duda a la banca en el medio plazo. Esta es la visión de Rodrigo García de la Cruz Directivo del IEB y vicepresidente de la Asociación española de FinTech, en su informe sobre el III Ranking Anual Competidores del Sector Financiero 2016, explica: "Tanto GV (Google Venture) como GC (Google Capital), los brazos inversores de Alphabet, están realizando una fuerte inversión en FinTech. De la cartera de inversión de GV compuesta por 245 startups, un 13% son FinTech. Por el lado de GC, ha invertido en las plataformas de préstamos online como Lending Club (\$ 125 M) y Credit Karma (\$85 M). Tras adquirir una participación del 7% de Lending Club, líder mundial en crowdlending, ha comenzado a prestar a través de esta plataforma a sus más de 10.000 partners tecnológicos a tipos de interés muy competitivos. Por último, destacar que Google ha superado a Apple en la lista de las marcas más valiosas del mundo que ha publicado la consultora Millward Brown a mediados de año".

**AMAZON:** A través de Amazon Lending, ofrece préstamos a sus vendedores en la red, lo que le ha significado un importante aprendizaje sobre el otorgamiento de crédito y la gestión del riesgo.

Si bien no ha manifestado abiertamente su interés de entrar directamente al sector financiero, su plataforma Amazon Payments, las tarjetas de crédito y débito que ya opera, su fuerte infraestructura tecnológica y sus plataformas

Amazon Web Services (AWS), la colocan a pocos pasos de operar una plataforma de productos y servicios financieros.

**PAYPAL:** Con una operación de 100 divisas diferentes, en 203 mercados y 179 millones de cuentas activas en todo el mundo, sumando una imagen de seguridad y alta recordación de marca, indudablemente ya se constituye en un gran competidor para cualquier entidad financiera de cualquier país.

*De esta manera, con una gran fortaleza representada en su capacidad de gestionar el complejo ecosistema digital, una conexión permanente con el mercado, fidelización "a toda prueba", datos e información valiosa con un conocimiento único del usuario, talento digital, y "musculo financiero", ya las Bigtech dan sus primeros pasos, especialmente en el mundo de pagos.*

## MODELOS COLABORATIVOS - EL PODER DE LAS ALIANZAS PARA AVANZAR EN EL NUEVO ECOSISTEMA

Ante el avance vertiginoso de las startups en el desarrollo de la tecnología, cada vez son más las entidades financieras que han desplegado una estrategia de cooperación y de inversión directa en empresas FinTech, que les aseguren una rápida apropiación del conocimiento, y la incorporación de nuevas formas de operar en el mundo digital.

Según datos de la aceleradora Plug and Play una de las mayores del mundo con sede en Silicon Valley, una de cada cuatro inversiones que se hacen en start up Fintech provienen de grupos financieros.

Los bancos Bbva y Santander han sido los abanderados de esta estrategia para afrontar los nuevos retos, creando potentes divisiones de 'Venture Capital'.

El Santander con un fondo de 100 millones de euros cuenta con inversiones en firmas como My Check, iZette, Ripple Labs y Kabbage, de la que también son accionistas el banco holandés ING, y Scotiabank de Canadá.

Por su parte el Bbva cuenta con capital directo en empresas como Holvi, una de sus más recientes adquisiciones, un servicio bancario online para empresas, con sede en Helsinki (Finlandia); participa de manera estratégica (29.5%) en Atom, primer banco móvil de Reino Unido. Madiva Soluciones, una startup de servicios de big data y cloud computing, Simple, una firma tecnológica que ha cambiado la forma en que las personas gestionan su dinero en EE.UU y firmas como Spring Studio, firma de diseño de EE.UU., líder en experiencia de usuario y Propel, compañía de capital riesgo que gestiona las participaciones del Grupo en startups.

### LENDING & EQUITY FINANCING

Una de las formas de alianza más utilizada es la remisión a las plataformas aliadas, de aquellos clientes a los que las entidades crediticias no pueden atender en sus necesidades de crédito,

a cambio de una comisión o la satisfacción del cliente, como Santander UK, el primero en ese país en referir a sus clientes a Funding Circle para solicitar un préstamo online o la ING con Kabbage que ayudará a conceder créditos a los clientes del banco holandés, con un tiempo de respuesta de menos de 10 minutos, a través de una aplicación móvil y con un valor a financiar hasta 100.000 euros por sociedad.

Otra forma de colaboración muy apetecida, pero más difícil de instrumentar por las normativas de reserva de la información, es la posibilidad de compartir información de los clientes. Las restricciones legales en esta materia han llevado a las Fintech a implementar otras modalidades como la de alquilar su scoring de aprobación a entidades crediticias, como es el caso de On Deck con JP Morgan Chase.

En Latinoamérica tenemos el caso de Lenddo la compañía que data alternativa a partir de información y la reputación de las personas en redes sociales quien adelanto con el Banco Colpatria de Colombia una alianza para otorgar tarjeta de crédito a jóvenes no bancarizados. Por su parte, EFL pionero del score psicométrico de crédito, que surge de un proyecto de investigación en Harvard, actualmente trabaja a la par con instituciones financieras, empresas de tecnología y otras industrias, especialmente grandes comercios de África, Asia y América Latina.

### LOS MODELOS COLABORATIVOS SE EXTIENDEN ENTRE EMPRESAS DE TECNOLOGÍA Y OTROS SECTORES

Equifax, una de las mayores compañías de score crediticio en América Latina, observó que muchas de sus instituciones financieras clientes se enfocaban en las MiPymes para expandirse. Sin embargo, la limitada información crediticia en este segmento imposibilitaba el uso del score de crédito tradicional creando una barrera para el crecimiento de Equifax y sus clientes.

Equifax se asoció con EFL para el desarrollo de un programa piloto de 12 meses que permitiera a partir de metodología de score psicométrico de EFL, potenciar el score de crédito tradicional en el mercado peruano, posibilitando más préstamos y mayor control del riesgo.

### LOS RESULTADOS

EFL y Equifax observaron que estratificar las variables psicométricas junto con la información tradicional de la central de riesgos, permitía a las instituciones financieras aumentar su oferta de créditos en 140% sin aumentar el riesgo, o en su defecto podían reducir sus tasas de morosidad en 50% manteniendo los mismos niveles de aprobación.

### EL COMERCIO TAMBIÉN SE BENEFICIA DE LA DATA ALTERNATIVA

Egdars, el retailer de ropa más grande de Zimbabwe, tenía el reto de atender su oferta al mercado de trabajadores informales, un mercado hasta ahora sin explotar. Este segmento representa el 84% de trabajadores en ese país a los que, en su mayoría, se le niega el acceso al crédito.

En sólo 15 meses, Edgars administró más de 10,000 cuestionarios EFL y otorgó líneas de crédito a más de 6,000 clientes que trabajaban en el sector informal. Esto tuvo un impacto directo en las ventas de Edgars, representando el 18% del total de cuentas nuevas.

**Gracias a la aplicación de herramientas de data alternativa, Edgars amplió con éxito su oferta de servicios a un segmento de mercado que anteriormente era inaccesible y redefinió su imagen de marca como un retailer para todos los zimbabwenses, así como un líder en la inclusión financiera en el sector retail de ropa en su país.**

GRUPO MARKA  
www.grupomarkalta.com

INTEGRANDO TECNOLOGÍA A LA COBRANZA

ACC Approach Contact Center

INTEGRACIÓN DE PLATAFORMAS  
CRM  
GESTIÓN GLOBAL DE SU EMPRESA  
ADMINISTRACIÓN CAPITAL HUMANO  
SOFTWARE INTEGRAL DE CONTACT CENTER APPROACH

MEJORES PRÁCTICAS DE GESTIÓN OBTENIENDO

- Incrementos en sus niveles de eficiencia.
- Mayor satisfacción y lealtad de sus clientes.
- Adaptar la solución a las necesidades de sus clientes.
- Reducir sus costos operativos, haga más con menos.
- Segmentar su cartera por: mora, estatus, saldos, tipos de deudas.
- Actualizar su oferta de servicios a través de nuevos canales de comunicación

+57 1743 6933  
+58 212 242300

WWW.GRUPOMARKALTA.COM  
INFO@GRUPOMARKALTA.COM

# LOS RIESGOS EN EL AVANZAR DE LAS "UBER-FINANZAS"

## Una mirada al fenómeno desde otra perspectiva.

Si bien todos coinciden en que están dadas las condiciones para que se potencialice toda una industria de operación de crédito por fuera del sistema financiero tradicional, la verdad es que a la fecha este fenómeno no ha podido alcanzar el tamaño y escalabilidad que si ha alcanzado en otras industrias y está aún muy lejos de lograr la representatividad que sigue teniendo el sistema financiero cuya fortaleza en sostenibilidad, solidez y seguridad, son difíciles de igualar. Este es el sentir de muchos observadores que invitan a avanzar con cautela y no dejarse llevar por la presión de este fenómeno.

Las plataformas de crowdfunding y de P2P Lending, por lo menos en Latinoamérica siguen siendo células aisladas de menor tamaño, con modelos de negocio basados principalmente en la captación de clientes; importantes y disruptivos, por supuesto que sí, pero lejos de representar un verdadero fenómeno como en las otras industrias, anotando además que todos deben aun demostrar su sostenibilidad ante una etapa completa del ciclo, medir con claridad la experiencia del cliente en el ciclo completo y aun estaría por probar también la rentabilidad en el mediano y largo plazo.

Será inevitable que según vayan creciendo, su negocio será más complejo de gestionar y contará en el mediano plazo con mayor carga regulatoria, especialmente tributaria y de formalización laboral, lo que restará alcance, flexibilidad en términos operativos y margen financiero.

**La "uberización" del crédito plantea una serie de interrogantes que, de no resolverse, podrían frenar su avance aparentemente imparable. Veamos cuales son**

**esos comentarios de aquella voz de "disidencia" que insiste en que fenómeno de disrupción se desarrollará de manera distinta en el sector financiero, que en los otros sectores de la economía:**

- "Fintech y empresas dedicadas a las finanzas alternativas nacen todos los días, pero en los últimos años vemos que lo que está surgiendo es más de lo mismo. Ahora todas se apropian del término disrupción pero en realidad son replicas mejoradas".
- "Muy pronto se consolidarán relaciones laborales como en todas las industrias. De la misma forma que manifiestan los enemigos de uber <<Lo que no saben los clientes es que esos autos no están asegurados como los nuestros, así que si ocurre un accidente pueden estar en problemas>>, dirán los inversionistas de plataformas crowdfunding o lending: <<No sabíamos que estas plataformas no tenían que hacer provisiones, ni reservas de capital, ni sabíamos que nuestros ahorros no están cubiertos por el seguro de fogafin>>".
- La combinación de información personal, localización en tiempo real y pagos móviles ha sido crucial para la "uber-economía", pero también entraña muchos riesgos: "El tema más espinoso es el de la propiedad de los datos personales y el acceso a ellos", advierte Andy Neely, de la Universidad de Cambridge. "El peligro de que la información privada sea mal usada se multiplica, lo que obliga a repensar cómo se regulan y protegen los datos en la nueva economía".
- "Muchos de los nuevos actores no encontraran su factor diferenciador a

por el riesgo financiero cuyos obstáculos van desde la falta de información suficiente sobre los proyectos hasta la falta de mercado secundario para darle liquidez al inversionista.

**Como lo advierte Alan Elizondo, Director General de Asuntos del Sistema Financiero del Banco de México, "Teniendo en cuenta que el crowdfunding sigue siendo una actividad de intermediación financiera, independiente que tenga lugar en canal distinto al tradicional, es relevante listar algunos de los riesgos a los que se somete dicha actividad y considerar su relevancia:**

- Ausencia de un organismo responsable para resolver las controversias.
- Violaciones a privacidad de datos y de la información.
- Riesgo de insolvencia o quiebra de la contraparte acreditada.
- La exposición al riesgo de crédito es directa por lo que la información para evaluar la calidad crediticia de los potenciales acreditados, proyectos o empresas puede no ser la suficiente.
- Riesgo de liquidez: los inversionistas difícilmente se pueden desinvertir de estos esquemas.
- Riesgo tecnológico: la plataforma puede resultar propensa a sufrir ataques o a falta de continuidad en la operación.
- Riesgo de fraude: Cierre temporal o definitivo de la plataforma sin previo aviso.
- Riesgo legal: la expansión de las plataformas hacia otros países genera incertidumbre acerca de la ley que aplicaría a los contratos de las plataformas extranjeras.
- Riesgo operacional: las plataformas no cuentan con criterios prudenciales en materia de crédito, control interno o auditoría por lo que su operación puede resultar propensa a omisiones o errores.

lo largo del ciclo y se quedarán como una muy buena tubería tecnológica y al final, la tecnología terminará siendo un commodity. Para nadie es un secreto que ya existe fatiga en el uso de los apps. Según The Economist, una cuarta parte de los apps descargados son abandonados después de usarlos una vez. Por otra parte, es de recordar el caso de Groupon, la compañía estadounidense especializada en la oferta de vales de descuento en línea. En 2010 la firma que prometía mucho -según los mercados- fue valuada en US\$1.350 millones. Pero en los años subsiguientes no dio más que pérdidas". Preparémonos para ver derrumbar muchas falsas ilusiones de emprendedores que solo soñaron con hacerse millonarios de la noche a la mañana.

- "No existe una sola Fintech que en su integralidad como un todo, tenga una solución que realmente transforme el sector, transforme integralmente el modelo de negocio, atienda al cliente en el ciclo completo, la mayoría resuelven muy bien una parte del proceso, una etapa, la mayoría operan a nivel de lo accesorias y no del "core" del negocio. Están condenadas a operar en lo "accesorio". Al final se impondrán las alianzas de negocio con los actores tradicionales y la colaboración.
- Los préstamos P2P se quedarán a baja escala ya que la mayoría de las plataformas se van a estancar por la falta de fondeo y terminarán siendo una división especializada de un banco, caso Lenddo quien hoy provee servicios de scoring a partir de información no convencional, pero se salió del negocio de financiación directa, por lo menos en Colombia. Muy pocas no lograrán vencer las barreras de escalabilidad. La mayoría deberán crecer bajo la sombra de la entidad financiera.

## RIESGOS LATENTES

Las voces de alerta de los que aún no se dejan convencer por estas nuevas formas de operación van desde la carencia de controles hasta conflicto de interés, pasando

# MÉXICO: UN EJEMPLO DE ORGANIZACIÓN DE LA INDUSTRIA FINTECH



Jorge Ortiz López, Presidente de Fintech México

México da un gran paso en la consolidación de la industria Fintech con la creación de la Asociación Fintech en ese país.

Ciclo de Riesgo México habló con Jorge Ortiz López, Presidente de Fintech México, la primera Asociación Fintech de Latinoamérica, quien nos cuenta sobre los 5 ejes que constituyen el foco estratégico de la asociación, en esta su primera etapa: Regulación, Educación, Tecnología, Vinculación e Investigación.

Jorge Ortiz se describe a sí mismo como un emprendedor en la industria Fintech; Trabajó en el área de finanzas corporativas para Volkswagen en México y España; tiempo después, su carrera dio un giro hacia el área de inversiones, donde trabajó para CityGroup, tanto en México como en Nueva York. También formó parte del banco suizo UBS. Posteriormente, inició una firma de inversión de fondos de capital llamada Carpo Capital, donde se cubren los fondos de Venture Capital. Desde hace algunos años ha estado inmerso en temas de innovación, ligando el sector financiero con la creación de nuevos modelos de negocios; es así como llegó a formar parte de la Asociación Fintech, siendo el actual presidente.

## ¿DE DONDE NACE ESTA INICIATIVA?

La iniciativa de crear una Asociación Fintech se dio al percibir una industria naciente en México donde existían jugadores que se movían por separado librando sus

propias batallas. Ya sea en términos de modelos de negocios, de desarrollo tecnológico, de percepción de la población y sobre todo en temas de regulación, y como gremio se puede tener mayor representación e influencia para trabajar con las autoridades. Las Fintech estaban fragmentadas y al crear esta asociación se consolidó a un mismo tiempo la industria Fintech en México; lo que estamos buscando con ella es trabajar en 5 ejes: Regulación, Educación, Tecnología, Vinculación e Investigación.

## HABLEMOS DE REGULACIÓN

En Regulación buscamos acercarnos a las autoridades de la Secretaría de Hacienda, así como la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, donde hasta el momento hemos tenido una muy buena respuesta; se han mostrado muy interesados en nuestra industria, nuestras inquietudes y clientes, para poder regular en ese sentido. Perseguimos una regulación muy seria para quitar del camino a aquellas empresas que no quieran hacer bien las cosas, pero también buscamos regulaciones que sean amigables y confiables para que quienes si están dispuestos a trabajar éticamente, lo puedan hacer de forma fácil; esto viene a colación porque en temas de regulación financiera, al momento de constituir una entidad financiera los trámites se pueden extender hasta 3 años, y si tu modelo de negocios es disruptivo, no puedes esperar ese tiempo porque tal vez en ese periodo tu negocio ya no va a tener el mismo impacto.

Por ejemplo, en cuanto a la creación de regulaciones, todas las voces son escuchadas; tú como miembro contribuyes a delinear las reglas junto con la asociación; en gremio surgen las mejores inquietudes, y entre mayor es el número de participantes, mayor será el peso que tendremos al acercarnos a las autoridades para expresar nuestras inquietudes y que sean tomadas en cuenta. Si llegas a nuestro comité y planteas una idea que todos los otros socios respalden, el marco regulador de nuestra industria será entonces esbozado con las ideas de nuestros asociados. Y todos los aportes como socio de esta nueva industria no solo se limitan al marco regulatorio, sino se extienden también en cuanto a educación, información y vinculación.

## ¿Y EL RESTO DE LOS EJES?

**En Educación** nuestra meta es llegar a la mayoría de la población mediante una plataforma que educa en el sentido básico de lo que es una Fintech, donde pueden

conocer los beneficios de estos modelos de negocios que son eficiencia, bajo costo, acceso a cuentas bancarias desde tu celular, etc.

**En Tecnología** pretendemos estar a la vanguardia tecnológica que se está desarrollando tanto en México como en otras partes del mundo; así mismo, establecer los protocolos de seguridad a seguir para que toda la información sea completamente fiable.

**En Vinculación**, queremos establecer relaciones con todo el ecosistema de la industria, no solo con empresas Fintech sino también con la Banca tradicional, Casas de Bolsa, Fondos de Inversión y Empresas de Tecnología, para tener una cooperación abierta y amigable.

## ¿TIENEN ALIANZAS INTERNACIONALES?

En el ámbito internacional hemos establecido un gran número de convenios con otras Asociaciones Fintech (en el Reino Unido, Francia, España, Singapur, Hong Kong, Canadá), y en Latinoamérica somos punta de lanza, ya que sabemos que no existe otra Asociación de esta categoría y somos nosotros quienes hemos estado ayudando a otros países como Chile, Argentina, Perú y Colombia a crear asociaciones Fintech. En

Brasil también estamos buscando conexiones porque sabemos que no hay una Asociación de este tipo y la creación de una sin duda tendrá un gran impacto como el que ha tenido aquí.

## ¿QUÉ INFORMACIÓN EXISTE DE LA INDUSTRIA?

En cuanto a Investigación, es esta un área muy importante porque no existen datos duros acerca de la industria Fintech en México; nosotros recibimos muchas peticiones de información, incluso de otros países, para conocer toda la data de nuestro país (cuántos participantes hay, quiénes invierten en estos negocios, qué impacto económico tiene, cuántos créditos han otorgado, etc.), y no existe aún toda esa documentación para profundizar en esos datos, y es en lo que estamos trabajando para generar esos documentos, de la mano de instituciones internacionales, como la Universidad de Stanford, Universidad de Chicago y algunas consultoras.

**Con la recolección de estos datos podemos justificar la industria Fintech, tanto dentro de México como hacia al exterior del país para atraer más capitales y tecnología.**

## El "Simulador de Crédito" mas popular de Colombia



## ESTADÍSTICAS CONSUCREDITO



# FINANZAS ALTERNATIVAS EN COLOMBIA

Se estima que el mercado global de crowdfunding alcanzó durante 2015 un volumen aproximado de US\$145mil millones, registrando un crecimiento del 267% con respecto al 2014. Asia es el líder indiscutible en el mundo con una participación del 60% del total de los recursos financiados, seguido por Norteamérica con el 30% y de Europa con el 8%.

Según estudios de la Universidad de Cambridge, se calcula que el número de entidades de crowdfunding que operaron durante 2015 asciende a 36,000 en Asia, 321 en América y 255 en Europa. Por su parte las Fintech ya llegan a los 15.000 actores a nivel mundial.

Si bien por ahora la participación de Latinoamérica y África en el mundo de finanzas alternativas son menores al 1%, son las regiones con mayor potencial para el desarrollo de estas nuevas formas de financiación ante la dificultad de acceso al crédito en poblaciones de bajos ingresos, pymes y emprendedores.

En Colombia aún no hay cifras que reflejen el verdadero alcance de este mercado, sin embargo se estima que por lo menos habría unas diez plataformas que ya están logrando tamaños interesantes.

Por su parte ya comienzan a llegar a Colombia algunos fondos especializados como por ejemplo **Broota**, la red de emprendimientos de inversión colaborativa más grande de Latinoamérica llega al país con el objetivo de conectar emprendimientos con campañas de equity crowdfunding (crowdfunding de inversión). También operan otras entidades de nicho como es el caso de **Fondadora** la plataforma de crowdfunding más grande de Chile y en México, orientada a llevar financiación para jóvenes creativos, con proyectos de arte, audiovisuales y cultura.

Es claro que estas firmas colombianas no tienen "la chequera" para competir a nivel de la banca, pero les sobra talento, innovación e inspiración ya que finalmente como lo expresa Claudio Maruzábal presidente para Latinoamérica de SAP: "Hoy el que gana no es el que tiene el mayor tamaño o capacidad de inversión, es el que tiene la mayor inspiración para poder tomar ventaja de las tecnologías existentes".

## VEMOS ALGUNOS CASOS DE FINTECH COLOMBIANAS

### Aflore:

Distribuye préstamos y seguros a la población no bancarizada través de un canal innovador: una red de Consejeros Financieros que interactúan por medio de una plataforma móvil. Como los describe Ana Barrera Co-fundadora y CEO de Aflore: "una red de personas juiciosas con el dinero que ayudamos a familiares y amigos a lograr sus metas con créditos como entre amigos: fáciles, personalizados y sin letra chiquita". De esta manera Aflore lleva productos financieros simples a los hogares, a través de los miembros de la comunidad en los que la gente confía constituyéndose en la primera red de mercadeo directo de productos financieros.

Detrás de este exitoso emprendimiento están Manuel Jiménez Co-Fundador y COO de Aflore quien fue vicepresidente de Canales de Banco Falabella entre otros cargos y Ana Barrera quien cuenta con una trayectoria de más de 10 años estructurando productos financieros en Colombia y Londres en reconocidos bancos de inversión como Lehman Brothers y Nomura de la que fue Directora Ejecutiva.

### Rapicredit:

Plataforma de préstamos 100% online de libre destinación y a corto plazo. Los clientes deciden cuánto dinero necesitan y el periodo de tiempo para pagar. Las principales características del servicio son su flexibilidad, rapidez y la ausencia de trámites físicos. Son créditos personalizados ya que son diseñados a la medida de las necesidades del cliente.

Juan Esteban Saldarriaga, emprendedor por naturaleza, con amplia experiencia en modelos de financiación, en factoring y libranza, es el fundador de Rapicredit.

Los préstamos son dirigidos a personas no bancarizadas de bajos ingresos. El monto mínimo por cada solicitud es de cien mil pesos y un plazo de financiación mínimo de cinco días y hasta treinta días máximo. El cupo inicial para clientes es de trescientos cincuenta mil pesos y de quinientos mil pesos para clientes recurrentes con buen comportamiento.

### Activa Servicios Financieros:

Holding de servicios financieros alternativos que promueve el crecimiento empresarial a través de soluciones de financiación inteligente. Aktiva cuenta con tres filiales, la primera especializada en crédito emprendedor (pionera en otorgamiento de créditos a startup y scale-up en alianza con Bancoldex), la segunda de Gestión de Fondos de Deuda Privada (en etapa de estructuración de un fondo de deuda mezzanine que ya fue aprobado por Superfinanciera) y la tercera una plataforma Fintech, con soluciones B2B bajo modelo LaaS (Lending as a Software).

Activa nace en Medellín en 2.011 gracias al espíritu emprendedor de Pablo Santos Ramón socio fundador, hoy gerente de negocios de Aktiva, quien trabajó antes en varias entidades del sector financiero, siendo uno de sus últimos cargos el de director de Estructuración en Dan Regional.

### Fintu / Sipi:

Plataforma financiera digital que se enfoca en facilitar la entrada de personas no bancarizadas al sistema financiero formal. Maneja dos líneas de negocio: una línea para crédito educativo enfocado en carreras técnicas, tecnológicas, y de pre grado, denominada Fintu, y la segunda, Sipi, un mini-crédito que opera mediante una plataforma web enfocado en proveer fondos de emergencia para empleados bancarizados, ya que exige tener cuenta bancaria, con préstamos hasta 500mil.

Juan Esteban Reyes Martínez es el gerente General de Fintu y Sipi Kjell von Sneidern, Co-fundador y líder de proyectos.

### Tu Crédito Colombia:

A través de sus soluciones permiten el acceso a los servicios financieros de una forma más inclusiva a través de unos costes accesibles para la población más desfavorecida.

### Leni Brothers:

Cooperativa de aporte y crédito para estudiante con sede en Ibagué - Tolima. Su producto estrella "NanoCréditos" se constituye en pequeños montos para urgencias que van desde 50mil a 500mil. Ya cuenta con 2500 clientes.

### Mesfix - Mercado de Recursos Financieros:

Plataforma de Crowd Funding en la que los microempresarios venden sus facturas a una comunidad de personas interesadas en invertir. Dándoles el dinero que necesitan para cumplir con sus necesidades Cada inversionista compra

pequeñas partes de una factura, permitiendo que con bajos montos, todos puedan acceder a una buena rentabilidad. El microempresario recibe un anticipo del 85% del total de las facturas, luego se le entrega el restante.

La plataforma ya ha superado los 4,959MM de financiación. Felipe Tascón Ortiz es su fundador y gerente.

### ZINOBE - Lineru:

Empresa colombiana que inicio operaciones desde el 2011, a través de la tecnología ofrece soluciones de crédito y pagos de una manera innovadora. En el 2012 lanzó su primer producto al público llamado Lineru, una completa plataforma que utiliza técnicas de análisis de datos para proporcionar un servicio de préstamos rápido y eficaz. A partir de esta propuesta ha desarrollado diferentes productos, y herramientas individuales para empresas con operaciones de e-commerce y crédito.

El cliente puedes solicitar desde \$100.000 hasta \$600.000 pesos por un periodo de endeudamiento de máximo 30 días. Es un servicio flexible porque se ajusta a las necesidades, donde el cliente solicita únicamente la cantidad que necesita y escoge el día de pago. Tarek El Sheriff es el director Ejecutivo de Zinobe-Lineru.

### Comparabien:

Es un portal de internet que ofrece información imparcial y confiable sobre las ofertas del mercado bancario, de seguros y telecomunicaciones.

### Banlinea:

Primer supermercado financiero que te permite buscar, comparar y calcular el costo de más de 1200 productos financieros en el país. Opera en Colombia y ya cuenta con una sucursal en México. Andrés Ramírez Sierra está al frente de la gerencia General.

### NoTeCuelgues.com:

Plataforma online para venta de deuda de personas naturales a entidades bancarias a través de un modelo de subasta anónima.

### Simplificar:

Solución integrada con las plataformas de financiamiento del Banco y la conexión con los concesionarios de vehículos. Esta solución permite al cliente en un sólo lugar, buscar y elegir el vehículo, además de obtener en línea la mejor oferta de financiamiento de la institución financiera.

# FINTECH RADAR

## El ecosistema emprendedor colombiano no se queda atrás

Finnovista la organización de apoyo al ecosistema Fintech, con la colaboración de su Red de Mentores identificó 70 startups Fintech colombianas que están cambiando las reglas del juego en la región.

 <p>Payment and Remittances</p>	 <p>Financial Education and Savings</p>
 <p>Online Lending</p>	 <p>Financial Comparison</p>
 <p>Enterprise Financial Management</p>	 <p>Crowdfunding</p>
 <p>Scoring, Identity and Fraud</p>	 <p>Insurance</p>
 <p>Trading and Markets</p>	 <p>Personal Financial Management</p>

Copyright Finnovista 2016  
Fintech Innovation Radar For Colombia 17/03/2016

Finnovista agradece a todos los mentores que han hecho posible este Fintech Radar Colombia y que han contribuido con sus conocimientos a la generación de un "mapping" más completo. Ellos son: Ana Barrera, Alan Colmenares, Andrés Ramírez Sierra, Camilo Velásquez, Carlos Castañeda, Cesar Andrés Bello Pinto y Fernando Sucre.



# Adminfo Smart le permite tener el control total sobre la gestión de cobranza

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

Más de 10.000 estaciones operando ON LINE en empresas AAA.

Multipresas, multiproductos, multilingües, amigable y escalable.

**Sol@ti**  
Soluciones administrativas a su medida  
[www.solati.com.co](http://www.solati.com.co)

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

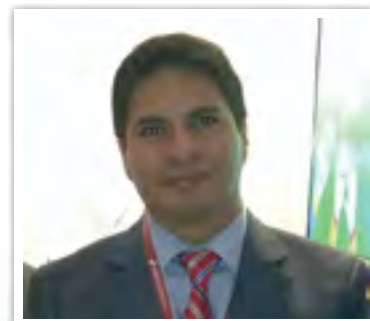
**MEDELLÍN**  
Carrera 43 A # 1 Sur 220 Of 701  
PBX: (574) 268 7551



## Una Oficina en Movimiento = CRECIMIENTO EMPRESARIAL



IntiCo, la transnacional especializada en el desarrollo de soluciones tecnológicas en el negocio de las comunicaciones, con más de diez años de experiencia en el mercado y con oficinas en Chile, México, Panamá, Perú, Colombia, Guatemala y Estados Unidos, siendo esta última la casa matriz, se aventura con iTalkYou Business, una herramienta esencial para la gestión interna de las Pequeñas y medianas Empresas.



El CEO de la empresa, **Oscar Gómez**, comparte las ventajas y el potencial de esta tecnología para el eficaz desarrollo de la gestión interna y externa de las PYMES.

### GESTIÓN INTERNA Y RELACIÓN COMERCIAL, NECESIDAD EMPRESARIAL

iTalkYou se constituyó inicialmente como una solución interna para IntiCo, con la que se buscaba

interconectar las oficinas distribuidas en América Latina y Estados Unidos y así optimizar la gestión interna de la empresa. Tras el éxito interno, se transformó en un producto útil para los clientes.

iTalkYou Business es una suite de Contact Center, que permite centralizar el contacto interno de la empresa con un solo click, y de esta forma, estar en constante comunicación con sus respectivos Clientes desde una plataforma que permite Números de Entrada (DID), Chat, Voz, IVR, Videoconferencia, SMS y Click to Call. Al mismo tiempo, las empresas que usan iTalkYou van adquiriendo conocimiento respecto al canal de comunicación preferido de sus Clientes finales, lo que les permite afianzar la relación comercial.



*“Latinoamérica es el equivalente a una gran nación, donde la tecnología elimina las barreras físicas y comerciales. Hablamos el mismo idioma, tenemos las mismas necesidades en los negocios y asimilamos muy rápido las nuevas tecnologías. iTalkYou permite que la gestión de una empresa, sin importar su tamaño, pueda llegar a cualquier parte del mundo. No importa si vendes productos u ofreces servicios, podrás llegar a tus Clientes Finales en cualquier lugar, y lo que es mejor aún, que ellos lleguen a ti”.*



iTalkYou es un plus y apoyo para aquellas pequeñas y medianas empresas que buscan crecer sin invertir más de lo producido. Pone a disposición de cualquier negocio que tenga acceso a internet una tecnología de alto nivel que puede ser utilizada sin costo siempre y cuando las comunicaciones de este se resuelvan en la nube.

*“Nuestros Clientes ya no necesitan comprar centrales telefónicas, pbx, ni softwares de comunicaciones de alto costo, pues todo está resuelto en la suite de iTy.”*

### EDUCACIÓN A DISTANCIA Y CONFERENCIAS



Actualmente la mayoría de modelos educativos a distancia funcionan bajo un modo tradicional que dificultan el aprendizaje. iTalkYou Business cuenta con una solución de videoconferencias llamada “Rooms”, basada en tecnología WebRTC, que permite al usuario una comunicación más eficaz: desde compartir una pizarra de trabajo que permite explicar a la audiencia mediante dibujos o escritura a mano alzada, hasta compartir documentos, crear agendas, minutas de trabajo y realizar cualquier tipo de presentación necesaria. Así iTalkYou Rooms, genera una real interacción entre expositor y audiencia, logrando una eficacia en la comunicación y en este caso un aprendizaje sin problemas.

iTalkYou se abre paso en América Latina como una plataforma centralizada en la nube que brinda un centro de comunicaciones logrando optimizar tanto la gestión interna de la empresa, como la relación comercial entre empresa y cliente. Para usarlo solamente debe registrarse, es completamente gratis cuando se usan los canales de comunicación en la nube. Además por un costo muy bajo, puede extender la forma de comunicación hacia los canales tradicionales (llamadas a teléfonos y SMS).

Por: Erika Castillo.

Visite: [Business.iTalkYou.com](http://Business.iTalkYou.com)





# • AECSA •

## PROVEEDOR INTEGRAL BANCOLOMBIA 2016

Dentro de su propósito de generar valor económico, social y ambiental, en la estrategia de sostenibilidad, Bancolombia realizó por segundo año consecutivo el “Evento de reconocimiento de proveedores y aliados estratégicos: Caminando juntos hacia la transformación y la sostenibilidad”, en el que se premia a las empresas que han sido parte de su cadena de abastecimiento durante el último año y que dan fuerza a iniciativas colaborativas como esta. Lo más interesante de este encuentro es ver como la organización, con su grupos de proveedores y aliados, está transformando positivamente la vida de las personas y empresas, generando un reconocimiento por las acciones que ha hecho al ser el Banco más Sostenible de América y el quinto más sostenible del mundo en el *Sustainability Yearbook*, celebrado en Davos – Suiza en Enero de este año.

Durante dos años consecutivos AECSA ha participado en este evento, siendo nominada en las categorías: Humanización del Negocio, Viviendo el Valor de la Confianza, Innovación, Experiencia del Cliente, Sostenibilidad y Proveedor Integral.

Gracias al compromiso por cuidar cada detalle en la prestación del servicio, a la dedicación por establecer relaciones basadas en la confianza y el respeto y a la filosofía de trabajar con fé, amor a la excelencia y pasión por superar las metas, el pasado 2 de mayo AECSA tuvo el honor de obtener el premio en la categoría “Proveedor Integral”, galardón que se suma al obtenido el año pasado en la categoría “Innovando en la Experiencia al Cliente”.

AECSA obtuvo este reconocimiento sobre 45 empresas nacionales e internacionales que fueron postuladas a estos premios, las cuales hacen parte de los más de 14.000 proveedores con los que cuenta el Grupo Bancolombia en los diez países en los que está presente.

Esta distinción premia al proveedor con el mayor puntaje acumulado sobre los criterios a evaluar. En ese sentido, AECSA demostró estar alineada con los objetivos de sus clientes para cumplir y superar sus expectativas.

**Innovación**

Nos reinventamos constantemente buscando nuevas y mejores maneras de innovar hasta en el más pequeño detalle.

**Proveedor Integral**

Con Bancolombia caminamos juntos hacia la transformación y la sostenibilidad poniéndole el alma.

Experiencia del cliente

Viviendo el valor de la confianza

Comprometidos con la humanización de su negocio

“ Ser un **proveedor integral** es tener la excelencia en el ADN y a su vez es un desafío, pues implica seguir actuando bajo el compromiso de vivir la integralidad en cada uno de los procesos, tanto al interior como de cara a la comunidad en la que vivimos y en cada espacio en donde tenemos presencia. Ustedes son nuestro brazo extendido, vibran, sienten y viven esta organización tanto como nosotros, están poniéndole el alma a lo que hacen, y queremos que sigan siendo compañía en este camino que nos pone desafíos permanentes y que debemos solucionar con la pasión y el profesionalismo que nos caracteriza, donde asumimos nuestro rol como actores de cambio. ”

*Palabras para el premio de la categoría: Proveedor Integral Bancolombia.*



El equipo AECSA recibe el premio de manos de Juan Carlos Mora, presidente Grupo Bancolombia. De izquierda a derecha: Juan Felipe Gómez (Vicepresidente de Innovación), Jenny Mora (Directora de Unidad), Juan Carlos Mora (Presidente Grupo Bancolombia), Rodrigo Andrés Gómez (Vicepresidente Corporativo), Floralba Rivera (Presidente) y Ángela Rocío Rivera (Vicepresidente de Operaciones).

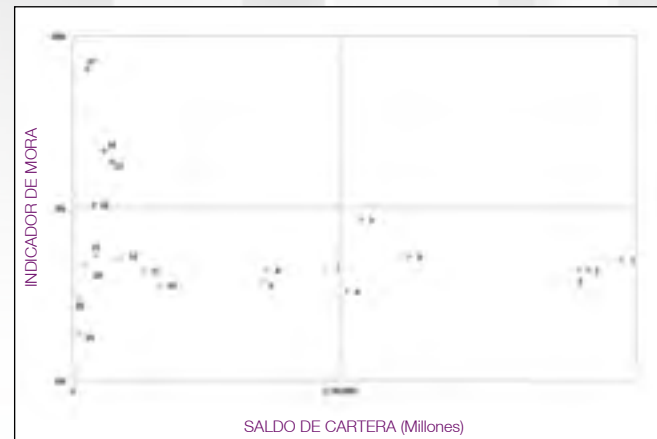
## Calidad de cartera por producto

Fecha de corte: Abril 30 de 2016

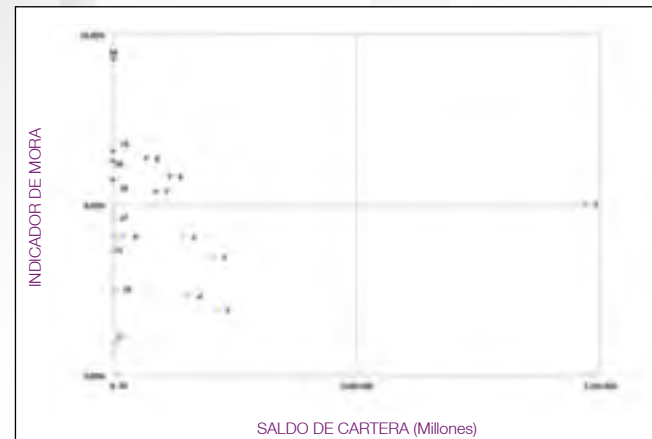
Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia

Indicador de mora por temporalidad

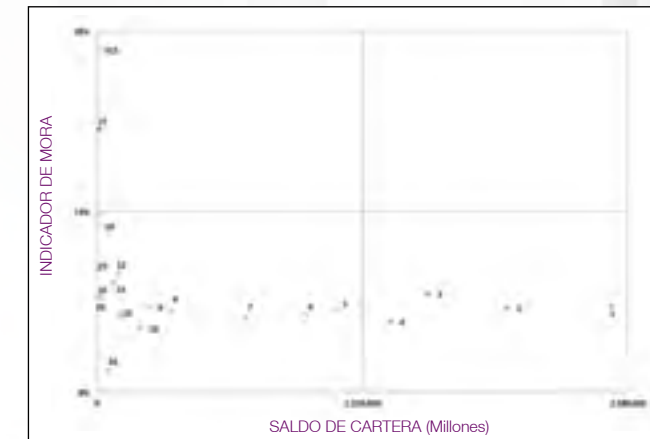
### Tarjeta de Crédito



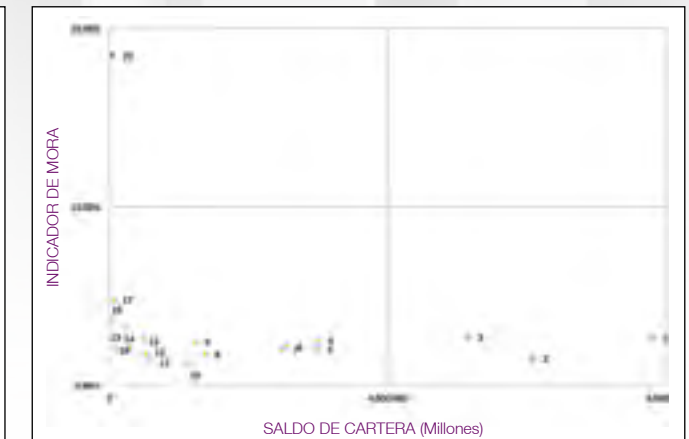
### Microcredito



### Vehículo



### Libranza



ENTIDAD	Saldo Cartera	Indicador de Mora
1 COLPATRIA	3.305.924	6,28%
2 BANCOLOMBIA	3.078.231	5,77%
3 DAVIVIENDA	3.014.783	5,74%
4 BANCO DE BOGOTA	2.170.129	6,49%
5 CÍA DE FINANCIAMIENTO TUYA S.A	1.842.083	8,41%
6 CITIBANK	1.748.842	4,65%
7 BBVA COLOMBIA	1.610.758	5,93%
8 BANCO FALABELLA S.A.	1.202.381	5,75%
9 BANCO DE OCCIDENTE	1.176.573	5,24%
10 BANCO CORPBANCA	588.633	4,99%
11 AV VILLAS	478.750	5,72%
12 SERFINANSA S.A.	324.461	6,32%
13 BCSC S.A.	269.435	11,42%
14 BANAGRARIO	212.663	11,99%
15 BANCOOMEVA	156.807	6,51%
16 BANCO POPULAR	141.767	9,19%
17 RIPLEY	98.021	16,26%
18 BANCO GNB SUDAMERIS	80.494	6,07%
19 FIN JURISCOOP	42.574	2,47%
20 FINANDINA	39.763	4,25%

ENTIDAD	Saldo Cartera	Indicador de Mora
1 BANAGRARIO	5.038.524	8,08%
2 MUNDO MUJER	1.113.766	3,12%
3 BANCAMIA S.A.	1.074.446	5,60%
4 WWB S.A.	817.896	3,73%
5 BCSC S.A.	749.866	6,52%
6 BANCOLOMBIA	609.699	9,37%
7 BANCOMPARTIR S.A.	458.964	8,65%
8 BANCO DE BOGOTA	359.353	10,21%
9 DAVIVIENDA	109.388	6,57%
10 C.A. CREDIFINANCIERA S.A. CF	50.352	0,02%
11 COLPATRIA	42.517	1,55%
12 OPPORTUNITY INTERNATIONAL	33.958	3,98%
13 COOPCENTRAL	32.793	6,53%
14 PROCREDIT	9.280	14,85%
15 BANCO POPULAR	8.933	10,52%
16 G.M.A.C. COLOMBIA S.A.	2.912	10,08%
17 FINANDINA	2.810	7,39%
18 AV VILLAS	2.417	9,19%
19 BBVA COLOMBIA	2	100,00%

ENTIDAD	Saldo Cartera	Indicador de Mora
1 BANCOLOMBIA	2.420.768	6,19%
2 BANCO DE OCCIDENTE	1.932.649	6,08%
3 DAVIVIENDA	1.559.277	7,08%
4 BBVA COLOMBIA	1.382.287	5,10%
5 FINANDINA	1.130.506	5,92%
6 G.M.A.C. COLOMBIA S.A.	984.298	5,63%
7 BANCO DE BOGOTA	693.132	5,34%
8 COLPATRIA	352.165	5,86%
9 BCSC S.A.	242.430	6,12%
10 BANCO CORPBANCA	202.612	4,59%
11 AV VILLAS	112.098	5,44%
12 BANCOOMEVA	104.217	8,61%
13 GIROS Y FINANZAS	79.378	7,91%
14 WWB S.A.	47.122	1,49%
15 CÍA DE FINANCIAMIENTO TUYA S.A	46.164	24,61%
16 BANCO POPULAR	13.116	6,78%
17 SERFINANSA S.A.	8.222	18,91%
18 BANCOMPARTIR S.A.	3.503	12,88%
19 LEASING BANCOLOMBIA CFC	1.814	8,83%
20 COLTEFINANCIERA S.A.	357	6,82%

ENTIDAD	Saldo Cartera	Indicador de Mora
1 BANCO POPULAR	7.792.763	2,62%
2 BBVA COLOMBIA	6.079.710	1,50%
3 DAVIVIENDA	5.139.393	2,71%
4 BANCO DE BOGOTA	2.984.461	2,51%
5 BANCO GNB SUDAMERIS	2.978.642	2,03%
6 BANCOLOMBIA	2.543.913	2,18%
7 BANCO CORPBANCA	2.475.125	1,96%
8 BANCO DE OCCIDENTE	1.363.822	1,74%
9 BANCO CAJA SOCIAL	1.217.061	2,43%
10 AV VILLAS	1.135.656	1,23%
11 BANAGRARIO	569.968	1,30%
12 JURISCOOP	519.616	1,72%
13 COLPATRIA	484.024	2,54%
14 CITIBANK	284.638	2,13%
15 C.A. CREDIFINANCIERA	227.887	3,16%
16 FINANDINA	104.012	2,12%
17 GIROS Y FINANZAS	71.138	4,77%
18 MULTIBANK	60.607	31,33%
19 WWB S.A.	50.587	3,71%
20 DANN REGIONAL S.A.	36.247	18,46%

# INFORME DE INCLUSIÓN FINANCIERA 2015; LA VERDAD, MUY POCO QUE APLAUDIR

El pasado 21 de julio, la Superintendencia Financiera de Colombia y Banca de las Oportunidades presentaron el Reporte de Inclusión Financiera 2015, el que se caracterizó por la estabilidad en la mayoría de sus indicadores, sin mucho que aplaudir a la hora de mostrar avances realmente significativos en los frentes en los que el sistema enfrenta sus mayores desafíos.

Según lo revela el estudio, para el cierre de 2015, el indicador de inclusión financiera considerando todas las entidades (establecimientos de crédito, cooperativas con actividad de ahorro y crédito vigiladas por la Superintendencia de la Economía Solidaria y ONG microcrediticias) alcanzó un nivel de 76,3% adultos con algún producto financiero, equivalente a 24,9 millones de adultos, frente al 73,9% del 2014.

**Al "aterrizar" la cifra a la tenencia activa de productos, el indicador de inclusión financiera de productos vigentes se sitúa en el 64,5% (21,1 millones de adultos con algún producto financiero activo o vigente).**

Esta diferencia entre la tenencia y el uso se ve más marcada en el número de cuentas de ahorro, producto en el que las cuentas inactivas (55%) continuaron superando a las activas que tan solo llegan al 45% del total de cuentas a cierre de 2015.

En función del saldo al final del año 2015, el 94% de las cuentas se clasifican en la categoría -saldo de hasta 5 SMMLV-, concentrando tan solo el 4,7% del total de los recursos. Por su parte, las cuentas que registraron un saldo superior a 11 SMMLV si bien participan con el 3,5% del total de cuentas de ahorro, acumulan el 91,9% del total de los recursos depositados. Con un saldo promedio en cuenta de \$143.325.

## ADULTOS QUE INGRESAN POR PRIMERA VEZ

El número de adultos que ingresaron por primera vez al sistema financiero se redujo entre 2014 y 2015. Mientras en 2014 ingresaron 1.053.136 adultos, en 2015 este número fue de 945.826 adultos. Esto implicó una disminución en 107.310 personas en 2015, es decir 10,2%.

## EL AHORRO Y EL CRÉDITO CONTINÚAN CONCENTRADOS EN LAS CIUDADES

Por nivel de ruralidad, las ciudades y municipios intermedios concentraron el 92% de las cuentas de ahorro, mientras que los municipios rurales representaron el 5,5% y los rurales dispersos el 2,6% del total. A pesar de los esfuerzos, su participación ha venido disminuyendo teniendo en cuenta que en 2011 esta participación era del 3,3%.

## EL SISTEMA FINANCIERO SIGUE SIN SEDUCIR A LOS JÓVENES

En su gran mayoría los usuarios de productos y servicios financieros formales, siguen siendo adultos entre los 41 y 65 años con una participación de 42,1% del total de adultos con algún producto financiero, seguidos por personas entre los 26 y 40 años (38,3%).

Los adultos jóvenes entre 18 y 25 años solo representan el 11,2% de la población con productos financieros. Es claro que la banca sigue sin seducir a los jóvenes y ni se diga de las cooperativas. Ni siquiera las cuentas los productos de trámite simplificado - CATS, que son productos administrados a través de nuevas tecnologías como el celular, presentan buena acogida dentro de este segmento (13,5%).

Menores en el caso de las cooperativas con actividad de ahorro y crédito En el que los jóvenes entre 18 y 25 años solo representan el 5,9% de los clientes.

Respecto a la tenencia de crédito, solo el 7,2% de los adultos con crédito de consumo son jóvenes entre 18 y 25 años (6,3% para tarjeta de crédito). Tal como lo resalta el informe, estos indicadores plantean un reto importante para las entidades financieras y para la política pública en el sentido de buscar estrategias para facilitar el acceso al crédito y de manera general la inclusión financiera de los jóvenes.

## CRÉDITO

En diciembre de 2015 el número de adultos con tarjetas de crédito sumaron 8.945.664. Adicionalmente, los otros créditos de consumo, como el de libranza, crédito rotativo, libre inversión, vehículos, entre otros, registraron 8.722.496 clientes.

Después de la modalidad de consumo, los microcréditos registraron el mayor número de clientes con 4.342.296 en diciembre de 2015, de forma que por cada 10.000 adultos, 2.862 tenían por lo menos un microcrédito.

Con respecto al crédito de vivienda, 1.329.137 adultos tenían un crédito de vivienda al cierre del año 2015.



El indicador promedio nacional de personas con productos de crédito vigente por cada 100.000 adultos se estimó en 25.169 para tarjeta de crédito (TC). Para los otros productos de consumo se estimó en 21.914 personas por cada 100.000 adultos.

En 2015 se presentó un aumento en el acceso a microcréditos de baja cuantía frente a 2014. También se observaron cambios en la composición del número de microcréditos por nivel de ruralidad. Mientras que en 2011, 68% de los microcréditos se concentraba en las ciudades y aglomeraciones, 19,5% en los municipios intermedios, 7,9% en los rurales y 4,6% en los rurales dispersos, en 2015, 60,5% se concentró en las ciudades, 23,9% en los municipios intermedios, 10,3% en los rurales y 5,3% en los rurales dispersos.

Según el informe, durante el 2015 se desembolsaron 2.360.948 microcréditos.

Por su parte, entre junio de 2012 y diciembre de 2015, los establecimientos de crédito desembolsaron 125.980 créditos a víctimas del conflicto armado, de los cuales 91% correspondió a microcrédito.

## TENENCIA DE CRÉDITOS POR GÉNERO

Para la adecuada lectura de los hallazgos advierte el informe como aspecto a resaltar, que en promedio un 25,5% de la información del total de entidades no está discriminada por género.

Según el informe y dada la salvedad anterior, en el caso de los productos de crédito, excepto en microcrédito, la mayoría de la población con crédito vigente son hombres.

En crédito de consumo las proporciones fueron 44,6% hombres y 35,7% mujeres; en tarjetas de crédito el 41,5% son hombres y el 39,1% mujeres y en crédito de vivienda el 48,3% son hombres y el 44,6% mujeres.

En el caso del microcrédito, el 39,9% de los usuarios activos fueron hombres frente al 43,6% de mujeres.

## EMPRESAS CON ALGUN PRODUCTO ACTIVO

Al cierre del 2015, el número de empresas con algún producto financiero cerró en 727.492 empresas. Si tenemos en cuenta únicamente las empresas con productos activos, esta cifra baja al 547.027 en 2015.



Los productos financieros más comunes durante 2015 entre las empresas fueron, en su orden, las cuentas corrientes (380.489 empresas), las cuentas de ahorros (233.683 empresas) y el crédito comercial (199.658 empresas).

Llama la atención que el número de empresas vinculadas por primera vez al sistema financiero en el 2015 sean tan solo 39.298, teniendo en cuenta que según Confecámaras, en el año 2015 fueron creadas 63.009 empresas.

## REMESAS

Durante el 2015, Colombia recibió un flujo de remesas de trabajadores residentes en el exterior por un valor de USD 4,6 billones, cifra superior a los USD 4,1 billones de un año atrás e impulsada principalmente por la depreciación del peso colombiano frente al dólar.

## SEGUROS

El reporte evidenció un incremento en el gasto promedio mensual en seguros por individuo medido a través del índice de densidad (primas emitidas/población total). En 2015, el gasto promedio por individuo en seguros se ubicó en \$448.986, superior en 12,2% frente al valor registrado un año atrás.

Específicamente, el gasto individual en seguros personales se ubicó en \$213.381 y el gasto promedio por individuo en seguros de daños correspondió a \$235.605.

Por número de personas aseguradas como proporción de la población total, los ramos más representativos fueron vida grupo deudores (25,7%), accidentes personales (23,2%), vida grupo voluntario (11%), desempleo (6,6%) y sustracción (4%).

**En momentos en que las Fintech incrementan su campo de acción y seducen fácilmente a poblaciones que la oferta tradicional no logra conectar, los desafíos para el sistema financiero se hacen más urgentes.**

**Modelos de negocio centrados en el cliente, la innovación reflejada en una oferta de productos y servicios que se ajuste verdaderamente a las necesidades de los diferentes segmentos, el hacer más latente el beneficio de algunos productos tradicionales como las cuentas de ahorro, conquistar las poblaciones jóvenes, llegar de manera contundente a las zonas rurales; y atender las necesidades de los comercios, pequeñas empresas y micro-actividades productivas, concentran las preocupaciones de las entidades en el 2016 para que al cierre del año Colombia pueda volver a aplaudir.**



**PLATAFORMA WEB MULTICANAL QUE AUTOMATIZA LOS PROCESOS DE COBRANZA SIN COSTOS DE INFRAESTRUCTURA NI COSTOS DE LICENCIAMIENTO**

**L**a fortaleza en soluciones de telecomunicaciones se constituye en un factor diferenciador a la hora de enfrentar retos de productividad, eficiencia y logro de resultados. Esta premisa ha sido muy bien entendida por Telintel, compañía creada hace 18 años con el fin de llevar tecnología en telecomunicaciones a todos los niveles de la sociedad, con vocación de inclusión social y alcance global.

Telintel es propietaria de una poderosa red de telecomunicaciones alrededor del mundo, con más de 500 interconexiones con operadores e integradores de primer nivel, tanto en servicios de voz como de SMS.



**Mauricio Díaz,**  
Gerente General de Grupo Telintel S.A. ESP para Colombia resalta: “Esta red robusta se potencializa con presencia comercial en todos los continentes a través de personal directo en Estados Unidos, México, Colombia, Brasil, Francia, Suiza, Serbia, Rusia, Korea,

Australia y Surafrica, asegurando un servicio de calidad y la extensión de nuestra red global de clientes y proveedores. Por su parte contamos con capacidad de desarrollo “in-house” geográficamente distribuido, gracias a recursos de desarrollo en tecnologías ágiles en diversos países como Colombia, Estados Unidos y Rusia, orientadas a generar valor a nuestros clientes, mediante servicios de telecomunicaciones creativos y novedosos”.

**MULTICANALIDAD Y EXPERIENCIA DEL CLIENTE**

Además de servicios básicos de voz y SMS, la compañía ha desarrollado una plataforma de contacto multicanal autogestionable y unificada en un portal WEB con una poderosa herramienta de estadísticas y reportes. Explica su gerente Mauricio Díaz: “Este portal, [www.go4clients.com](http://www.go4clients.com) que en la actualidad opera en español, inglés y portugués, se gestó con el fin de crear canales de comunicaciones bidireccionales entre las entidades y nuestros clientes” y continúa: “Se

creería que la puesta en marcha de una herramienta tan completa como esta requeriría de grandes cambios o inversiones al interior de la empresa, generando traumatismos en la normal operación; sin embargo una de nuestras metas en la elaboración de cada uno de nuestros productos es evitar al máximo complejidades a la hora de la implementación de cualquiera de ellos”.

La plataforma multicanal de Telintel ofrece la tranquilidad de una transición sana y eficiente a un método diseñado para grades operaciones y a la vanguardia con la tecnología de las comunicaciones. Por su parte reduce significativamente procesos operativos y los costos asociados, permite el análisis de estadísticas en tiempo real, minimiza el margen de error en la entrega del mensaje ya que se soporta en un método que garantiza que el mensaje que se quiere transmitir al usuario final se entregue tal cual como se desea; además su amplia cobertura le hace más fácil acceder a los diferentes mercados sin importar el lugar del mundo en el que se encuentren.

**PRODUCTOS Y SERVICIOS**

Agente virtual personalizado, SMS, SMS TO CALL son algunos de los servicios de Telintel; explica Mauricio Díaz: “ La plataforma incluye posibilidades como el **Agente Virtual**, capaz de enviar mensajes de voz pregrabados, personalizados y automáticos, con una poderosa herramienta de text to speech; herramienta para crear **Landing Pages** en el ambiente móvil para encuestas, invitaciones, mercadeo y ventas, donaciones, etc.; servicios de **SMS to Call** para generar llamadas desde la entidad, solicitadas por el cliente a través de un mensaje de texto; **Click to Call** para servicios de “te llamamos gratis”; programación y envío de **SMS** de notificación y doble vía, y con un amplio roadmap de servicios por venir en los próximos meses. Por último destacar la cobertura global de nuestro servicio y resaltar que los usuarios y clientes no requieren inversión en infraestructura, ni licencias; solo se paga lo consumido.

**GRUPO TELINTEL SA ESP INNOVADORES EN TELECOMUNICACIONES**

**CONTACTO:**

**Tel:** (57)(1)5463838 ext. 262 - 264.

**Email:** [comercial.co@telintel.net](mailto:comercial.co@telintel.net)

**[www.go4clients.com](http://www.go4clients.com)**

**[www.telintel.net](http://www.telintel.net)**



**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 improductiva - NPL**

**Administración de cartera**



**CONTÁCTENOS:**

[www.sistemcobro.com](http://www.sistemcobro.com) - [gerenciacomercial@sistemcobro.com](mailto:gerenciacomercial@sistemcobro.com)

(57) 1 749 50 00 - (57) 312 481 97 17 - (57) 317 515 75 10

# ¿QUIÉN LE COBRA A QUIÉN EN EL SISTEMA FINANCIERO COLOMBIANO?

## Primera Parte

El sistema financiero en Colombia le sigue apostando a una estrategia de recuperación de cartera con modelos mixtos que combinan gestión “in house” especialmente para franjas de labor preventiva y mora temprana, y una gestión en “outsourcing” con gestores externos especializados por segmentos de clientes y tipos de cartera, franjas de mora y región, donde la generación de competencia en la red de empresas externas, es determinante para dinamizar el resultado.

Veamos en esta primera parte, un primer grupo de empresas de cobranza que están autorizadas por las respectivas entidades crediticias para efectuar la recuperación de su cartera, nuevamente advirtiendo que no están todas las que son.

### AV VILLAS:

Abogados Especializados en Cobranza Aecsa, Activabogados, Asesores Integrales de Consulta, ATM Soluciones, Call Sourcing, Conalcréditos, Contacto Solution, Contactos & Cobranzas C&C, Cobroactivo, Fianza, GSC



Outsourcing, Gestión Integral Corporativa GIC, Martha Janeth Mejía A&A, Prisma Ditect, y Ventas y Servicios.

### BANCO AGRARIO:

Conalcréditos, Sistemcobro, CAC abogados, Cobranzas Especiales GERC, Covinoc, Recupera, Contacto Solutions, BM&L, Cobyser, Grupo Consultor Andino, Serlefin BPO&O, Gesticobranzas, Cobranzas Especiales de Santander CESS, y Afine en el sur del país.

### BANCO BBVA:

Aecsa, Administradores de Cartera ADC, Call Center Intercobros, Cobyser, Cobranzas Especiales de Santander CESS, Collect Center, Comdinámica, Gestion Integral Corporativa GIC, Negret Velasco, Serlefin, , Covinoc, Fastco, Gesticobranzas, Banca de Negocios y Comercializadora de Servicios Financieros CSF (Filial).

### BANCAMIA:

GF Cobranzas, Andes BPO, Call Center Intercobros, Group Smart Service, Cobrando, Resbanc, Bienes y Finanzas, Carlos Hoyos Abogados, Narváez Gómez Silva & Olarte Abogados y Mas Cobranzas en Yopal – Casanare.

### BACO CAJA SOCIAL:

Activabogados, Financréditos, Hevaran, Cobrando, Cobranzas y Asesorías GS, Carolina Silva y Asociados, GSC Outsourcing, C y C Services, Contactos y Cobranzas C&C, Contacto Solutions, Groupe Smart Services, Central de Recaudos y Negociaciones, Cobranzas y Gestión, AssoJurídica, Empresarios Consultores, Digitex BPO&O, Fianza, Refinancia, Unión Estratégica, Contacto Solutions, CobroActivo, Top Sistem Global BPO, Cobranzas CESS, Team BPO.Co, Orozco Ocampo Abogados, y Acerco NRS en Villavicencio.

### BANCO COLPATRIA:

Gesticobranzas G&C (Filial), Asercar, Convenir, Financréditos, Adcobranzas, Angel Asesores, Aslegal, Cobrando, Cobrascol, CRC Outsourcing, C&C, Ejecutivos Integrados, Fastco, Consumempresa, S&E Consultores, Team BPO.Co, Conalcap, y Cobrascol.

### BANCO GNB SUDAMERIS:

Aecsa, CAC abogados, Grupo Consultor Andino, Litigamos y Recuperacol.

### BANCOLOMBIA:

Aecsa, Allus BPO, Call Center Intercobros, Avance Call Center, Bienes y Finanzas, Conalcreditos, Covinoc, Cobranza al día, y Coprenal.

### BANCOMPARTIR:

Conalcreditos, Gescart, Collect Center, Jasop, Azor y Saucó.

### BANCOOMEVA:

Conalcréditos, Financréditos, Gesticobranzas G&C, Procobas, Activa, Grupo Reincar, Greco Asesores, Consultas y Soluciones Jurídicas, Central de Cobranzas y Comdinámica en el Eje Cafetero.

### BANCO DE BOGOTA:

Megalinea (Call interno), Aecsa, Smarth Service, Aserfinc, ATM, Cobrando y Carolina Silva y Abogados.

### BANCO DE OCCIDENTE:

A&G, Acerco NRS, Cobro Express, Cinsist, CobroActivo, H&H Abogados, Conalcréditos, Gómez Pineda Abogados, ACET, Grupo Jurídico Rincón Pérez, Collect Center, Grupo Consultor Andino, Puerta Sinisterra, Grupo Empresarial Dinámica, Gestión Integral Corporativa GIC, Litigamos, Avance Legal, Juriscart, Sistem Contact Center (Hoy Top Sistem Global BPO) y GF Cobranzas.

### BANCO FALABELLA:

ABC de Servicios (Filial), Aserfinc & Cia, Central de Cobranza, Cobrando, Conalcreditos, SAG Profesionales en Cobranzas, Cobranzas Nacionales Cobranal, Ejecutivos Integrados, HYH Abogados Especializados, Gincó Abogados, Martha Mejía A&A, Serlefin, Sistem Contact Center, Unión Extratétrica, Empresarios y Consultores, EYC Consultores, Administramos y Gestionamos,

Gesticobranzas, Ana Zulia Posada, C&C Services BPO, Yolima Bermúdez, Galindo y Asociados, Cobranza Integral Colombia.

### BANCO FINANDINA:

Inversiones de Fomento Comercial Incomercio.

### BANCO PICHINCHA:

Aserfinc, Corfinanzas, Cobranza Integral de Colombia Cobincol, ACC Consultores, Convenir Sistemas de Cobranzas, Cobranzas Especiales de Santander CESS, Conalcréditos, TotalDatos, A&C Abogados, CYC, Gecar, Logística y Asesorías en Cobranza, Financréditos, Administramos y Gestionamos A&G, HD Consultorías, CAC, Asercar, Conalcap, Consumempresa, Grupo Consultor Andino, Colfianza, Abogados Eespecializados en Cobranza AECSA, Siccol.

### BANCO WWB:

Abogados Especializados en Cobranza Aecsa, Conalcréditos, Collect Center, Grupo Consultor Andino, Bienes y Finanzas y Porras Roa Inversores.

### CITIBANK:

Grupo Consultor Andino, Serlefin, Aserfinc, Aecsa, Cobrando, Hevarán, M & R Abogados, Recobrando, Greco Asesores, Gestiones y Cobranzas, Conalcréditos, D” Cobros, Quorum, Gecar, Litigamos, Cobranzas Cess.

### CORBANCA / HELM BANK:

Unisono, Covinoc, Crear País, Grupo Consultor Andino, Refinancia, Konfigura, Serlefin y Sistemcobro.

### C. F. TUYA:

Allus, Call Center Intercobros, Cobranza Al día, Andes BPO, Collect Center, Cotactos Estratégicos, Espinosa Romero Asociados, Conalcréditos, Activa.

### Davienda:

Promociones y Cobranzas Beta (Filial), Carolina Silva & Asociados, Cess, Cobrando, Cobros y Recaudos Especializados – Cobyrec, Collect Center, Consorcio Borrero, Cobranzas Gerc, Gesticobranza, Grupo Consultor Andino, H & H Abogados, Saucó, Serlefin y Sistemcobro.

### MULTIBANK:

Contactos & Cobranzas, Assojurídica, Litigamos y Grupo Consultor Andino.

## CAMBIEMOS CON HEVARAN

Como aquellas especies que se adaptan al cambio para prevalecer en la carrera evolutiva. Como el universo en constante transformación en el camino interestelar. Como el hombre que innova los elementos de su entorno reflejando la búsqueda de su perfección. Como la vida misma, presa de los devenires que alteran su curso preestablecido.

Como cualquier entelequia ávida de alternativas, en Hevaran entendemos la importancia del cambio como eje evolutivo de cualquier institución. Por eso, vivimos día a día, preocupados por innovarnos a nosotros mismos, en cada uno de los aspectos que desarrollamos al interior de nuestra compañía.

Este paradigma de transformación que proponemos, convierte a Hevaran en un agente transformador del campo de la administración y recuperación de cartera en Colombia. Y es que, desde nuestra fundación formal en el año 2001, nos hemos preocupado por enajenarnos al mercado en dicho sector a través de la constitución e implementación de un portafolio de servicios pensado para satisfacer cada una de las necesidades de nuestros clientes.

Por esta razón, hemos tenido la oportunidad de impactar positivamente importantes marcas a nivel nacional e internacional tales como Citibank, BCS, BBVA, Banco de Bogotá, Colpatria, Tigo, Une, Sodimac, Colsubsidio y DIRECTV; quienes sintieron en Hevaran

un aliado dispuesto a buscar eficientes alternativas, optimizando resultados en el marco de recuperación de cartera, contact center, comunicación masiva y servicios legales.

A través de estos últimos 15 años, nuestra compañía se ha convertido en un punto de referencia en el sector, transformando el entorno al tiempo que nos transformamos a nosotros mismos. Tanto así, que nuestra filosofía ha sido revolucionada en el último lustro, valiéndose de nuestros propios sueños, los de nuestros clientes y los de nuestros colaboradores como motivación para hacer lo que hacemos con amor, siempre pensando en cumplir nuestras metas, generando bienestar a cada uno de los que estén relacionados con nuestra empresa, con nuestra familia.

Para esto, hemos creado estrategias innovadoras que nos permiten estar a la vanguardia del sector como punto de referencia. Hevaranízate, se pensó como un método de auto análisis y planeación que nos permitió abordarnos de una manera más concreta y completa, basándonos en cuatro aspectos fundamentales: El financiero, el de posicionamiento, el de responsabilidad social y la gente. Estos aspectos, son los que nos constituyen hoy en día como una institución líder.

Y es para la gente, nuestra gente, que hemos implementado campañas de liderazgo como Hevaran Green, Winners, I Like Hevaran y Optimízate, las cuales han contribuido a que

nuestro equipo de trabajo se sienta a gusto en nuestra institución, lo cual se ve reflejado en los resultados que presentamos a nuestros clientes, satisfechos siempre por los créditos de la confianza depositada en nosotros.

Sin embargo, a pesar de la necesidad de transformarnos y repensarnos de diferentes maneras, nos gusta mantener permanentemente unas directrices institucionales que enmarcan nuestro constante cambio. Estamos dispuestos a hacer todo lo que nos sea requerido, si lo podemos pensar, lo podemos hacer. No nos gusta la zona de confort, estamos inquietos porque queremos más.

Por eso, hoy los invitamos a que juntos seamos más. A que juntos transgredamos los paradigmas comunes constituidos en este servicio de administrar y recuperar cartera. A que juntos, nos adaptemos al cambio, innovemos los elementos de nuestro entorno y alteremos nuestro curso preestablecido.

**Hevaran, somos más.**



**www.hevaran.com.co**  
**Carrera 18 No. 79 - 47 - Oficina: 301**  
**Bogotá - Colombia**  
**Teléfono: (+57)(1) 609 5000**



12° Congreso  
Internacional de  
Crédito y Cobranza

“LAS OPORTUNIDADES DE LA ECONOMÍA DIGITAL, PARA EL ECOSISTEMA CREDITICIO.”

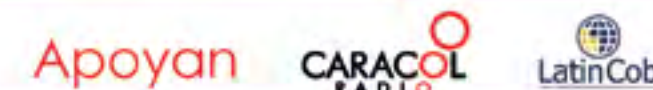
Septiembre 14  
Club El Nogal  
Bogotá - Colombia



Ingrese aquí

INSCRIPCIONES  
Y PATROCINIOS

comunicaciones@colcob.com  
eventos@colcob.com  
(57 1) 6510721 - 317 400 3277



PARA MÁS INFORMACIÓN INGRESE A [WWW.EVENTOSCOLCOB.COM](http://WWW.EVENTOSCOLCOB.COM) Y SÍGANOS EN





## EXPERIENCIA, INTEGRALIDAD Y CONSOLIDACIÓN PARA LA INDUSTRIA DEL CRÉDITO Y LA COBRANZA

EL GRUPO EMPRESARIAL ACTIVA (GEA), por más de dos décadas, ha ofrecido soluciones integrales para el ciclo completo del crédito, a través de un conjunto de cuatro empresas, cada una de ellas especializadas en una etapa del ciclo, ofreciendo así un servicio integral con acciones complementarias:



• **ACTIVACHEQUE:**  
Aval y verificación de transacciones comerciales con títulos valores.



• **ACTIVACREDITO:**  
Información comercial y financiera para el análisis de riesgo crediticio y para procesos de due diligence, Sarlaft.



• **ACTIVASOLUCIONES:**  
Estructuración de operaciones de Factoring.



• **ACTIVASISTENCIA:**  
Recaudo y administración de cartera.

La filosofía, cultura empresarial y visión de su fundador que a través de su experiencia en el mundo de la cobranza, ha generado una plataforma de productos para dar soluciones de valor, en cuanto a la integración de la información para el otorgamiento del crédito y cobranza, en las empresas más importantes del país con sus firmas avaladoras de títulos valores para transacciones comerciales.

Luis Antonio Bautista, Gerente General, dice: “Contamos con recursos tecnológicos, que permiten obtener información real, en línea, para realizar los procesos de: Incidencia Judicial en materia Civil y Penal, verificación y validación de identidad para personas natural y jurídica; estudios comerciales, financieros y de riesgo crediticio; investigación de bienes, localización de clientes, y recuperación de cartera en instancias prejurídica y jurídica.

En la industria de la cobranza trabajamos con la siguiente premisa “la cartera es nuestro activo más valioso”, en consecuencia a lo anterior, utilizamos como herramienta nuestras mejores prácticas de recuperación de cartera, utilizando el método de cobranza vendedora, elevando nuestros indicadores de gestión y recaudo en la recuperación de cartera, evitando el deterioro de la relación comercial entre: deudor, cliente y gestor de cartera, con personal profesional e idóneo para trabajar en medio de la adversidad puesto que la mayor habilidad que se debe desarrollar en el sector de la cobranza es el de escuchar para lograr conocer las necesidades de cada persona o entidad”

“ LA CARTERA ES NUESTRO ACTIVO MÁS VALIOSO ”

### LA TERCERA CENTRAL DE RIESGO E INFORMACIÓN COMERCIAL EN COLOMBIA

Activacredito se constituye en un buró de crédito con más de 20 años de operación en el país que lo convierten en una robusta y completa Central de Información, permanentemente actualizada, que apoya la actividad comercial, administrativa y financiera de las empresas en Colombia para facilitar la toma de decisiones acertadas.



Héctor Alberto Rocha M,  
Presidente Grupo Empresarial Activa

Héctor Alberto Rocha M, explica el alcance del Buró: “Activacredito se nutre de más de 3.500 fuentes diarias que son integradas en tiempo real para ofrecer la mejor y más exacta información comercial, razón principal que nos diferencia con otras centrales de riesgo para el manejo de datos positivos y negativos y sus incidencias; encontrándonos focalizados en todos los sectores económicos que puedan generar un riesgo de crédito comercial o reputacional.

Por los convenios que actualmente desarrollamos con entidades estatales y privadas, nos encontramos a la vanguardia en la actualización de la información, logrando un alcance superior de datos de personas naturales y jurídicas, contando con 48.392.980 registros de personas naturales y en la misma proporción de Nits, que pueden ser verificados por nombres, número de identificación y número de teléfono y cobijan información de georeferenciación, familiar, haber patrimonial, moralidad comercial y financiera de endeudamiento e incidencias judiciales”.

“ focalizados en todos los sectores económicos que puedan generar un riesgo de crédito ”

De esta manera, las compañías del **GRUPO EMPRESARIAL ACTIVA (GEA)** se constituyen en los mejores aliados en la búsqueda permanente de soluciones que generan valor para las compañías de diferentes sectores de la economía, con tendencia a mejorar su modelo de negocio a partir de información relevante para las áreas de crédito, cartera, procesos de due diligence, Sarlaft y cobranza, que les permita una operación más eficiente y con mejores indicadores de productividad.

#### DATOS DE CONTACTO

Carrera 10 No. 16 - 39, Oficina: 911.  
Edificio Seguros Bolívar  
Bogotá, Colombia

**PBX:** +57(1) 606 38 38  
+57(1) 606 37 37

**Email:** gerencia@activacredito.com.co

## REVERSIÓN DE PAGOS: Un avance en la protección al consumidor y en la mejora de confianza en el comercio electrónico

Por fin, aunque rodeado de varios aspectos que representan dudas en su implementación, ha sido reglamentado el mecanismo de reversión de pagos (Decreto 587 de abril 11 de 2016), que desde 2011 contempló el Estatuto del Consumidor colombiano, promulgado mediante la Ley 1480, específicamente referente al artículo 51.

Por medios de estas disposiciones que comenzarán a regir el próximo 12 de octubre, los consumidores del comercio electrónico de productos y servicios de establecimientos domiciliados en Colombia, siempre y cuando se utilicen instrumentos de pago de emisores domiciliados también en Colombia, podrán solicitar el reembolso de su pago. **¿En qué casos?:** en los casos en que la transacción no se ajuste, ya sea por fraude, cuando corresponda a una operación no solicitada, cuando el producto comprado tenga defectos, cuando no sea entregado o cuando no corresponda a lo pactado.

### Reversión, una figura distinta al retracto

Es de destacar la advertencia que hace la Asociación Bancaria, en su semana económica (edición 1051) sobre las diferencias entre el mecanismo de reversión de pagos y el derecho de retracto en las transacciones financieras, que es la otra figura que estableció la misma Ley 1480 de 2011 (artículo 47). Explica el equipo técnico de Asobancaria: “el consumidor tiene derecho a arrepentirse de la compra dentro de los cinco días hábiles contados a partir de la entrega del bien o de la celebración del contrato en caso de la prestación de servicios. Así las cosas, de llegar a utilizar este mecanismo, el comercio deberá reintegrar al consumidor el dinero pagado”.

Por ejemplo, mientras en el caso de reversión, aplica para compras realizadas por canales como internet, PSE, Call Center o cualquier otro mecanismo de tele-venta o tienda virtual, y se haya utilizado para realizar el pago una tarjeta de crédito, débito o cualquier otro instrumento de pago electrónico, el retracto aplica en la venta de bienes y prestación de servicios mediante sistemas de financiación otorgados por el productor o proveedor, venta de tiempos compartidos y ventas que utilizan métodos no tradicionales o a distancia, que por su naturaleza no deban consumirse o no hayan comenzado a ejecutarse antes de cinco días.

### ¿Qué pasa si el consumidor actúa de mala fe al solicitar una reversión?

Al respecto explica Asobancaria: La norma contempló una sanción para aquellos consumidores que quieran utilizar este mecanismo para engañar al proveedor o a algún otro actor involucrado en el proceso. La Superintendencia de Industria y Comercio está facultada para imponer sanciones pecuniarias al consumidor hasta por cerca de \$34 millones si se demuestra la mala fe.

**Estos avances sin duda, contribuirán a la profundización del comercio electrónico en Colombia, acallando temores y consolidando confianza en el nuevo ecosistema de los negocios digitales**

## CONTRATOS INTELIGENTES INSPRADOS EN LA TECNOLOGIA BLOCK CHAIN

La tecnología Blockchain que soporta la famosa moneda virtual Bitcoin, definitivamente es uno de los fenómenos más disruptivos de la década, ha llegado ya también al complejo mundo jurídico para avanzar hacia la estructuración de contratos inteligentes que se adapten a la nueva ola de transacciones virtuales y una nueva forma de hacer negocios en la era digital.

### Las siguientes son las siete características más relevantes del aporte de la tecnología Blockchain a la era de los contratos inteligentes

- Asegurar el uso de información transparente y en tiempo real
- Escritos en un lenguaje computacional más que un lenguaje legal.
- Cláusulas escritas como códigos programables en la cadena de bloques, sujetas a condiciones (internas o externas) que también son programables en la cadena
- Al momento que se cumplen (o no) las condiciones, entonces se actualiza toda la cadena
- “Autoejecutables” capaces de hacerse cumplir por sí mismos.
- compensación inmediata de transacciones
- automatización de ciertos procesos sin la necesidad de intermediarios.

**Barclays**, una de las entidades financieras más grandes del mundo con sede principal en Londres, anuncio recientemente el lanzamiento de un prototipo de template para crear Contratos Inteligentes para venta de derivados, el cual fue desarrollado en asociación con la plataforma Corda.

En su demostración, Barclays utilizó un ejemplo de contrato ISDA y ejemplificó cómo poner las cláusulas como código ejecutable en un distributed ledger (DL), un registro secuencial cifrado de transacciones replicadas simultáneamente a través de una red de ordenadores, base de la tecnología Blockchain.

Una vez confirmada la transacción por ambas partes, esta queda registrada en la red (y no los documentos) y puede ser consultada por ambas.

Una de las ventajas de este desarrollo, es el hecho de que la transacción es vista y registrada de manera estandarizada por ambas partes, sin que existan diferentes versiones de una misma transacción.

### Superintendencia Financiera detectó 54 cláusulas y prácticas abusivas que bancos y aseguradoras le imponen a los consumidores financieros.

A pesar de los múltiples llamados de atención que año tras año hace la Superfinanciera a las entidades financieras, el regulador detectó 54 cláusulas y prácticas abusivas que mantienen bancos y aseguradoras como imposición a los consumidores financieros.

**Advierte el superintendente: “Si una cláusula o práctica es calificada como abusiva, significa que se considera como no escrita, por lo tanto, no tiene efectos para el consumidor financiero. Sencillamente no está obligada a cumplirla”.**

### Estos son el tipo de cláusulas abusivas más representativas identificadas por la Superfinanciera:

1. Las que limitan el pago anticipado total o parcial de las obligaciones sin que se advierta la posibilidad de elegir si el mayor pago se abona a capital con disminución de plazo o se abona a capital con disminución del valor de la cuota.
2. Las que para la terminación o cancelación de un producto o servicio obliguen al consumidor a cumplir requisitos mayores a los solicitados al momento de la celebración del mismo o que impongan mayores cargas o costos a los legalmente establecidos.
3. Las que permiten descontar de manera anticipada (desde el desembolso) cuotas de créditos.
4. Las que exigen que el consumidor debe efectuar pagos desde la fecha de aprobación de los créditos, aun cuando el desembolso de los mismos se realice con posterioridad.
5. Las que establecen el cobro del primer paz y salvo por cancelación total de obligaciones de crédito, incluido dentro de las tarifas a cargo de los consumidores bajo la denominación genérica de certificaciones o cualquier otra.
6. Las que eximen a las entidades vigiladas de asumir la responsabilidad por aquellas consignaciones o

transferencias que, teniendo la posibilidad de verificar previamente con el depositante sobre la correcta titularidad del producto, recibe o ejecuta.

7. Las que omiten informar al tomador que, con ocasión de la revocatoria del seguro, procede el reintegro de la prima no devengada del seguro, y/o no disponer a favor del consumidor los saldos correspondientes a la devolución de la prima no devengada.

8. Las que utilizan las entidades aseguradoras para exigir documentos que son irrelevantes para realizar la correspondiente indemnización.

9. Las que les permiten a las compañías de seguros revisar las condiciones de asegurabilidad sólo al momento del siniestro.

10. Las que daban la posibilidad de realizar prórrogas o renovaciones de productos de manera automática.

*Es de resaltar que el mayor desconocimiento de los derechos del consumidor se presenta en la contratación de seguros, siendo el seguro desempleo en 2015, el ramo con la tasa de objeción más alta (32,1%) según datos de la Superintendencia Financiera. Lo anterior debido a que en la mayoría de los casos el asegurador indica que no está obligado a indemnizar un siniestro reclamado, dado que se sale de la responsabilidad y exonera de la misma.*



Portafolio de servicios

Servicio al cliente

Cobranzas

Ventas

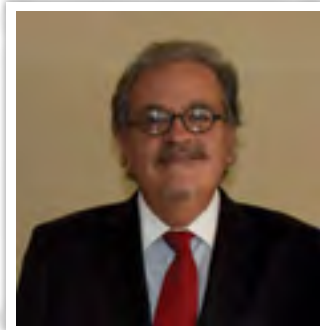
Mercadeo

Servicios

Operador logístico

Visítanos en: [www.intercobros.com.co](http://www.intercobros.com.co)

# DESAFÍOS DEL REGULADOR EN LA ERA DIGITAL



Ciclo de Riesgo converso con **Gerardo Hernández** Superintendente Financiero, sobre el rol del supervisor ante la llegada a la industria financiera de la mal llamada “Uberización”, entendida como la disrupción en el modelo de negocio

y la desfragmentación en la cadena de valor de la prestación de los servicios financieros.

## ¿Cree usted que estamos caminando hacia la uberización del crédito?

Yo creo que el impacto de las nuevas tecnologías va a afectar el crédito, los seguros, y en general las diferentes actividades financieras. Creo que ya se están presentando a nivel internacional nuevas metodologías de otorgamiento de crédito, Croud Founding, el P2P, y son temas que los reguladores y supervisores vamos a tener que reconocer y la industria también va a tener que trabajar reconociendo esta nueva realidad.

## ¿Qué hacer ante la mirada esquiva de los nuevos usuarios del sistema financiero, los Millennials?

Es fundamental que tanto, desde el punto de vista de la regulación y supervisión, como desde los productos, se reconozca esa realidad. Ese tipo de consumidores lo que quieren tener es acceso inmediato, ellos privilegian que a través de dos a tres toques a sus celulares puedan ya tener el ingreso a la entidad, puedan haber conocido el saldo de su cuenta, hacer sus pagos, entre otros. Entonces eso implica un cambio en la forma como se hacen tradicionalmente los negocios de la banca y de los seguros, y es algo en lo que la superintendencia viene insistiendo muchísimo con muy buena acogida por parte de la industria.

## INNOVACIONES TECNOLOGICAS: BENEFICIOS Y RIESGOS

La innovación tecnológica para proveer soluciones financieras tiene el potencial para traer tanto beneficios como riesgos para los consumidores financieros, y es considerada una herramienta fundamental para continuar incluyendo a la población al sistema

financiero. Sin embargo, esta innovación, junto con su rápido crecimiento y la poca información disponible sobre ella, pone en frente de las autoridades de regulación y supervisión el reto de detectar lo más tempranamente posible los cambios del mercado con un propósito doble: generar un ambiente óptimo que estimule la innovación, pero en el que al mismo tiempo no se vulnere la estabilidad financiera y la protección al consumidor en un entorno digital.

## De esta manera plantea la Superintendencia Financiera el inmenso reto que imponen las nuevas tecnologías y la era digital sobre las entidades de regulación y supervisión, con ocasión del lanzamiento del reporte de inclusión Financiera 2015, estudio adelantado por la Banca de las Oportunidades, entidad adscrita a Bancoldex y la Superintendencia Financiera de Colombia.

Son varios los escenarios en los que la superintendencia ha dejado entre ver su posición sobre la necesidad de dotar al regulador de un nuevo lente de observación del mercado, que permita plasmar su evaluación en una regulación y supervisión efectiva y que no limite el libre desarrollo del mercado y de la innovación: “Entender cómo funcionan las innovaciones, qué tipo de empresas las ofrecen y cuáles son los determinantes por los cuales se da su potencial de crecimiento. En segundo lugar, es necesario estudiar diferentes aspectos sobre cómo estas innovaciones afectan la estabilidad financiera de las entidades y del sector, y cómo afectan la seguridad de la información de las personas y sus intereses y la protección al consumidor financiero”.

## ESTABILIDAD FINANCIERA

En cuanto a la estabilidad financiera, destaca la superintendencia la necesidad evaluar factores micro, como los cambios en la exposición de riesgos por parte de las entidades vigiladas que adopten nuevas tecnologías, el estado de la regulación en la materia, los requerimientos en temas de calidad y seguridad de la información y de las operaciones y continuidad del negocio en un ambiente digital y conectado internacionalmente. Por el lado del análisis macro, resalta la importancia de evaluar los potenciales efectos sistémicos de las innovaciones, cambios en los canales de transmisión, y efectos sobre liquidez, transparencia y apalancamiento.

## EN MATERIA DE PROTECCION AL CONSUMIDOR

**Coincide Gerardo Hernández, en cuál es el mayor riesgo para el usuario final de los nuevos modelos Fintech:** “Sin lugar a duda en que tengan una verdadera protección al consumidor. Si las personas no entienden bien los modelos, pueden llevarse sorpresas y perder sus recursos”.

Resalta el regulador el hecho de que se requerirá de algún afinamiento a las reglas existentes para mantener la transparencia de los mercados y permitir que los consumidores entiendan las condiciones y los riesgos de eventuales nuevos productos: “En primer lugar, hay que tener presente que el núcleo de las recomendaciones expedidas por la OCDE, que apuntan a que las jurisdicciones tengan en un marco legal, regulatorio y de supervisión apropiado, a que exista un órgano de supervisión en materia de protección al consumidor, se dé un trato justo a los consumidores financieros, se les proteja contra el fraude y se proteja su información, son la base de cualquier sistema de protección adecuado para abordar los desafíos que plantea el nuevo entorno”.

En opinión de Alan Elizondo, Director General de Asuntos del Sistema Financiero del Banco de México, país donde las empresas Fintech avanzan de manera vertiginosa, en solo prestamos web entre personas operan más de 35 firmas: “Ante el entorno planteado, el rol de las autoridades no debe enfocarse en buscar una estructura específica de mercado un medio de intermediación favorecido sino más bien debe buscarse, de manera insesgada, mitigar los riesgos en la actividad de intermediación y ver en los canales y estructura de intermediación un medio para la consecución de un objetivo más amplio: Allegar al usuario más y mejores servicios así como un mayor grado de confianza en el sistema”

## AVANCES EN OTROS PAÍSES

**¿Alguna regulación en algún país en especial, que llame la atención, y que sirva como referente para que Colombia comience revisando mejores prácticas en avances normativos?** “Estamos mirando, hemos visto las regulaciones que se han expedido en Estados Unidos y en España. Estuvimos recientemente reunidos con los reguladores de Chile, de Perú, México tratando de mirar cuales son las tendencias” explica Gerardo Hernández, Superintendente Financiero de Colombia.

Destaca la superintendencia, en su informe de inclusión financiera, el paso que dio Estados Unidos con los nuevos actores Fintech en su país, como una muestra de lo que puede llegar a ser un rol facilitador, sin dejar de tomar las medidas que han considerado adecuadas para su industria.

Estados Unidos, a través del Director de la agencia de protección al consumidor financiero públicamente convocó a los desarrolladores de productos y servicios financieros tecnológicos a suscribir acuerdos en los cuales la agencia gubernamental declara que no tiene intención de hacer uso de sus competencias sancionadoras contra las compañías que introduzcan nuevos servicios financieros; una especie de “puerto seguro” que opera bajo ciertas condiciones, incluyendo el compromiso de entablar discusiones con el regulador para presentar sus iniciativas.

## TENDENCIAS REGULATORIAS EN CROWDFUNDING

Alan Elizondo, Director General de Asuntos del Sistema Financiero del Banco de México, nos comenta sobre la regulación internacional de crowdfunding, término que se refiere a las finanzas alternativas a través de plataformas web: En general coincide en imponer obligaciones y restricciones a los participantes en este mercado, tales como:

**A los Inversionistas:** Límites a la cantidad que pueden invertir y al tipo de inversionista que puede participar en el mercado.

**A los emisores de deuda o de acciones:** Límites al uso y a la cantidad de recursos que pueden obtener; prohibición a la utilización de múltiples plataformas; obligación de revelar información sobre su situación financiera y / o corporativa, sobre el proyecto, los instrumentos emitidos, el uso de los recursos obtenidos.

**A las plataformas:** Obtener autorización ante la autoridad competente, revelar información sobre los riesgos de invertir en estos esquemas, revelar que los inversionistas entienden y aceptan los riesgos de la operación; verificar la identidad de los emisores, revisar la información relativa al instrumento y vigilar que el emisor revele la información obligatoria y que no se utilice la infraestructura para cometer fraudes.

**En conclusión de la superintendencia financiera de Colombia, evidentemente hay necesidad de avanzar en los estándares teniendo en cuenta la inevitable evolución de los servicios financieros hacia la digitalización. Sin embargo, hay que tener en cuenta que para abordar estos desarrollos no hay una solución única; cada país tendrá que ir aprendiendo sobre estos nuevos temas y ajustando su regulación y supervisión.**

# ¿PARA ATRÁS COMO EL CANGREJO?

Los congresistas Luis Fernando Velasco y David Barguil radicaron el pasado 9 de Agosto, en la oficina de la Secretaría General del Senado, el proyecto de ley que modifica y adiciona la Ley de Habeas Data norma que regula, entre otros, los reportes en Centrales de Riesgo como Datacrédito y CIFIN (Ahora TransUnion).

Las entidades crediticias y todo aquel que tenga un claro entendimiento del valor de la información en el sano desarrollo de los mercados especialmente los microfinancieros, entiende el peligro del alcance de iniciativas que pretenden retroceder en las mejores prácticas que ha apropiado Colombia en materia de información crediticia y de promoción del acceso al crédito, que nos merecieron obtener el segundo lugar en el Ranking anual Doing Business 2016, publicación insignia del Grupo del Banco Mundial sobre la facilidad de hacer negocios, que mide las regulaciones que favorecen la actividad empresarial o la restringen en 11 áreas críticas del ciclo de actuación de los negocios.

**En dicho estudio Colombia se ubica en el puesto número 2 después de Nueva Zelanda en las facilidades en obtención de crédito dentro de un total de 189 economías.**

Populistas o de buena fe, lo cierto es que algunas iniciativas en vez de promover la inclusión financiera, la frenan y la cargan de costos innecesarios teniendo en cuenta que elementos como la incertidumbre o la falta de control o información sobre ciertos nichos, de inmediato eleva las condiciones de riesgo de cualquier operación y por ende los costos que se ven reflejados en mayores tasas de interés, y mayores provisiones ante eventuales crecimientos en la siniestralidad de cartera, resaltando la importancia de la cartera como el activo más valioso de las entidades crediticias que a su vez sustenta la sostenibilidad de la intermediación financiera y respalda el ahorro de millones de colombianos.



## LA CARTERA ES LA BASE DE LA ESTABILIDAD FINANCIERA EN TODOS LOS SECTORES

Es de resaltar también que la financiación no es exclusiva del sector financiero, las cooperativas o microfinancieras y es en realidad transversal a todos los sectores de la economía y tamaños de empresas, por ejemplo el comercio, el retail, los servicios públicos, los telcos, las ventas multinivel, los fondos de empleados. En la mayoría de actividades productivas o de servicios, el otorgamiento de crédito se constituye en dinamizador de las ventas y en herramienta para tener acceso a nuevos mercados. Por su parte la sana rotación de la cartera es la base de la estabilidad financiera sostenibilidad y competitividad.

Por otra parte, los mensajes y discursos que se generan alrededor de estas iniciativas construyen en la población un imaginario peligroso equivoco y la falsa creencia que las entidades que tuvieron a bien confiar y otorgar la financiación son las responsables de los malos reportes que lleguen a tener las personas en las centrales de información financiera y no la verdadera razón del reporte negativo que solo nace del retraso, incumplimiento o no pago de una obligación por parte exclusivamente del deudor; obligación que a su vez necesita hacerse líquida dentro de los plazos originalmente pactados por que hace parte de la cadena de pagos del prestamista, por ejemplo pagar ahorradores, pago de nómina, pago de arriendos, compra de inventario y pago de proveedores, entre otros.

## ALCANCE DE LA REFORMA QUE SE PRETENDE

La modificación a la Ley de Habeas Data que pretenden los dos congresistas, solicita entre otras, las siguientes modificaciones:

- A.** El tiempo de permanencia del reporte negativo en las Centrales de Riesgo corresponderá al mismo tiempo de la mora o máximo 2 años, no como ocurre hoy en día que es el doble del tiempo de la mora y máximo 4 años. Además, si el reporte negativo es menor al 20% del salario mínimo, es decir menos de \$137.890, se eliminará tan pronto se pague la deuda.
- B.** La calificación crediticia de una persona deberá normalizarse de inmediato cuando se elimine el reporte negativo. Actualmente, si una persona está en mora, su calificación disminuye y, aunque pague, esta calificación no sube.
- C.** Si después de 5 años de haber entrado en mora no se han iniciado acciones de cobro judicial, el reporte negativo caducará. El tiempo para reportar a una persona luego de entrar en mora en sus deudas, será de máximo 2 años.
- D.** Las víctimas de “suplantación personal”, podrán exigir que se elimine el dato negativo injusto. Si no se cumple con la notificación 20 días antes de todo reporte negativo al deudor, esto será causa para el retiro del mismo.
- E.** Los ciudadanos podrán consultar de forma gratuita su información financiera y crediticia en cualquier momento. Se establece un nuevo periodo de gracia que consistirá en el retiro casi inmediato para quienes cancelen sus deudas dentro de los seis primeros meses de vigencia de la ley.

## LA BUENA INFORMACIÓN ES CLAVE PARA EL ACCESO AL CRÉDITO

Según lo revela cada trimestre el banco de la República en su “Encuesta sobre la situación del microcrédito en Colombia”, la falta de información financiera está entre los primeros lugares dentro de la lista de factores que les impiden otorgar un mayor volumen de microcrédito a las

entidades crediticias, incluidas las financieras especializadas que no son vigiladas por la Superintendencia.

Así las cosas, mantener la mayor información financiera sobre los potenciales y actuales sujetos de crédito se constituye en un factor de beneficio para todas las partes, que genera mejores condiciones de acceso al crédito. Cualquier medida que restrinja la información es a todas luces inconveniente y va en contravía de las mejores prácticas internacionales.

## MEJORES PRÁCTICAS INTERNACIONALES EN INFORMACIÓN CREDITICIA

La información crediticia se constituye en factor fundamental para medir el grado de madurez y competitividad de los sistemas crediticios mundiales, siendo este uno de los 11 aspectos que mide el Grupo del Banco Mundial en su informe anual Doing Business, a través del índice de cobertura, alcance y accesibilidad de la información crediticia disponible a través de los registros de crédito o los burós de crédito.

Las mejores prácticas internacionales se centran en la divulgación de información crediticia tanto de particulares como de empresas, divulgación de información crediticia tanto positiva (por ejemplo, cuantía del préstamo original, cantidad del préstamo e historial de pagos puntuales) como negativa (pagos demorados y el número y la cantidad de impagos). Si se distribuyen datos de minoristas o de empresas de servicios públicos y si hay disponibilidad de datos históricos.

Los registros y burós de crédito que eliminan los datos de los impagos tan pronto como se salda la deuda o que distribuyen más de 10 años de información negativa después de que la deuda es saldada obtienen una puntuación de 0 en este componente.

De igual manera si no se dispone de información sobre préstamos inferiores al 1% del ingreso per cápita se baja la nota de competitividad. Si el registro o buró no es operativo o tiene una cobertura inferior al 5% de la población adulta, la puntuación en este índice es 0.

Por: Beatriz Villa – Directora Ciclo de Riesgo

# CONTROLES PARA LOS OPERADORES DE LIBRANZA EXTRABANCARIA

El Gobierno Nacional expidió el Decreto 1348 de agosto de 2016, que busca darles mayor transparencia a las operaciones relacionadas con las libranzas extrabancarias.

Específicamente, la medida reglamenta la revelación de información y gestión de riesgos en la venta y administración de estos negocios, de tal manera que se cumplan en adecuadas condiciones de seguridad para los compradores.

Entre otras cosas, el decreto exige al vendedor de libranzas revelar al comprador de manera clara y precisa, previo a la firma del contrato, los riesgos inherentes a las operaciones de venta y administración de cartera de operaciones de libranza.

Debe quedar constancia por escrito, por ejemplo, de que el comprador recibió información sobre los riesgos que pueden afectar el recaudo de las amortizaciones del crédito esperado, así como de la posibilidad de que el descuento de nómina o de pensiones no opere, entre otros.

La constancia escrita deberá incluir al menos la valoración de los siguientes riesgos:

- Que el deudor (*trabajador cuyo salario respalda la deuda*) podría incumplir la obligación
- Que la obligación podría ser pagada anticipadamente
- Que el salario del trabajador podría ser objeto de medidas cautelares por parte de otros acreedores
- Que podría ocurrir la terminación o cambio de la relación jurídica entre el trabajador y la entidad pagadora
- Que podrían darse modificaciones en la periodicidad de pago y monto de las cuotas por parte del trabajador
- Que podrían darse riesgos que afecten la solvencia de las entidades que participan en la operación (*entidad pagadora, vendedores, etcétera*).

También debe quedar constancia de que el comprador recibió información acerca de los indicadores de cartera de la empresa, así como sobre los procedimientos por seguir en caso de incumplimiento por parte del vendedor de las libranzas.

El decreto también señala que cuando el vendedor o administrador de las libranzas es una sociedad, las funciones de vigilancia y control le corresponderán a la Superintendencia de Sociedades, pero advierte también que esta supervisión se limitará exclusivamente a los aspectos societarios.

Adicionalmente, exige a las empresas que vendan cartera de libranzas contratar con un tercero independiente no menos de cuatro auditorías anuales, con el propósito de verificar el estado de los créditos.

Advierte insistentemente la Superintendencia de Sociedades que la realización de inversiones en este tipo de negocios, debe ser precedida de un estudio cuidadoso sobre activos ofrecidos, la razonabilidad de la operación frente a los rendimientos propuestos, entre otros, por parte de los interesados, por tratarse de una inversión de riesgo.

## CIFRAS DE CARTERA LIBRANZA

Entidades	Saldo Cartera (Cifras en billones de pesos)	Participación sobre total Cartera Libranza	Indicador por Mora	Bruto producto/ Bruto Consumo a
Banco Popular	7.915	21%	2,44%	96,87%
BBVA Colombia	6.150	16%	1,52%	47,75%
Davienda	5.178	14%	2,78%	38,32%
Banco de Bogota	3.028	8%	2,58%	33,30%
GNB Sudameris	3.000	8%	2,01%	94,67%
Bancolombia	2.563	7%	2,33%	19,56%
Banco de Occidente	1.395	4%	2,02%	22,04%
Banco Caja Social	1.215	3%	2,40%	39,90%
Resto De Entidades	7.812	20%		
<b>TOTAL</b>	<b>38.256</b>	<b>100%</b>	<b>2,26%</b>	<b>36,77%</b>

Cifras de Cartera de Libranza Entidades Crediticias Vigiladas  
Corte: Mayo 31 de 2016 - Saldos en billones de pesos  
Fuente Superintendencia Financiera de Colombia

- A mayo 2016 el saldo de cartera desembolsada bajo la modalidad Libranza ascendió a \$38,3 billones de pesos.
- Ocho entidades concentran el 80% del saldo de cartera de Libranza en el Sistema Financiero.
- El valor promedio de cada crédito ha venido creciendo a lo largo de los últimos años, ahora estaría cerca a los \$25 millones.
- Según datos de Asobancaria se estima que la cartera de libranza de entidades no vigiladas supera los \$10 billones de pesos. De este rubro, las cooperativas vigiladas por la Supersociedades tendrían 3,35 billones. (80% de las 181 cooperativas que ejercen la actividad financiera operan este producto).
- Tasa efectiva promedio para los créditos de libranza a julio de 2016: 14,8%. En promedio se mantiene alrededor de 5 puntos porcentuales por debajo de la tasa de consumo. (Fuente Superfinanciera).



Red **GLOBAL** de **CONSULTORES** especializados en Disrupción en **Modelos de Financiación** y **Desarrollo de Nuevos Segmentos y Productos.**

*Conocimiento experto para avanzar al siguiente nivel en el nuevo ecosistema.*

(57) (1) 315 833 31 01 – (315) (1) 300 20 17

[www.creditoycobranzas.com](http://www.creditoycobranzas.com)

## CRISIS REPUTACIONAL LECCIONES DE PERSIO ARIDA, CEO DEL BTG PACTUAL



Persio Arida, Co-CEO BTG Pactual

Foto: Regis Filho/Valor/Agencia O Globo/EpocaNegocios.Globo.com

**H**an sido muchas las entrevistas en las que Persio Arida, CEO de BTG Pactual resalta las acciones que se convirtieron en la columna vertebral de esa estrategia

que llevó a la entidad, no solo a superar la crisis, si no a fortalecerse para volver a retomar su senda de crecimiento. “Si bien hoy somos un 30% más pequeños, indudablemente ahora somos un banco más ágil” resalta el directivo.

En solo segundos, el BTG Pactual, el banco de Inversión más importante de América Latina, vio desmoronarse su imagen de éxitos, confianza, y solidez, ante el arresto de su CEO, el brasileño Andrés Esteves, el 25 de noviembre de 2015, al ser involucrado en una de las investigaciones del escándalo de Petrobras en Brasil. Si bien meses después fue libreado y exonerado, el daño reputacional para el BTG Pactual lo dejó inmerso en una crisis de confianza y por ende de liquidez ante la redención masiva por parte de los inversionistas y problemas de fondeo.

**Cinco son las lecciones fundamentales que comparte con el mercado, Persio Arida, expresidente del Banco Central de Brasil, PhD en economía de MIT y actual Co-CEO de BTG Pactual:**

**1. No concentrar el riesgo reputacional en una sola persona.** Muy rápidamente, los siete socios más importantes tomaron control total de la compañía y el señor Persio Arida se convirtió en el CEO, cambiando así la estructura de la sociedad para aislar el banco de los problemas del señor Estevez. También de inmediato contrataron una auditoría internacional generalizada y profunda que le diera tranquilidad al mercado.

**2. Moverse muy rápido para generar liquidez:** “Tuvimos que movernos muy rápido. Aplicamos el famoso dicho de Bernanke: hay que hacer lo que sea necesario para generar liquidez... Vendimos algunos activos muy rápidamente. Nuestro problema era de liquidez, no de solvencia. Algunos activos seguramente los vendimos relativamente baratos dada la urgencia... Para generar liquidez vendimos “non core assets” pero guardamos todo lo tradicional de un banco de inversión.

**3. No tomar posición patrimonial** “para un banco de inversiones tradicional es muy complicado involucrarse en Merchant Banking (figura inglesa mediante la cual los bancos de inversión suministran a las compañías capital mediante adquisiciones en vez de préstamos). Todos nuestros infortunios venían de la división de Merchant Banking. Meterse en ese negocio no fue una buena decisión estratégica. Acarrea muchos problemas. En primera medida son muchas veces ilíquidos. Además, pueden generar conflictos de interés con otros competidores que desearían que los asesorara nuestra banca de inversión. También a veces usted no puede vender un activo porque estaba dentro de uno de los fondos. Hemos transformado nuestro manejo de activos a un asset manager más tradicional que no toma posición patrimonial en las compañías”.

**4. No hacer negocios que te conviertan en socio del Estado.** Específicamente no tener inversiones con el Estado. “Esto porque en banca de inversión, aun si uno hace todo bien, estos negocios pueden tener un costo institucional. Es una reflexión permanente. No me refiero al rol de asesoría en una privatización o una emisión de bonos. Ahí claro que estaremos. Me refiero a entrar en negocios en que uno se convierte en socio del Estado”.

**5. No involucrarse en donaciones políticas.** “Nuestra experiencia es que si usted le da a alguien y luego esa persona hace algo bien o mal a usted lo responsabilizan. Es muy complicado. No hay escapatoria. Para nosotros las contribuciones políticas se convirtieron en un tema muy tóxico y que, como dije antes, pueden tener un costo reputacional muy alto.

Prepárese para la  
**NUEVA ERA DE LA**  
innovación digital

FORO • DE LÍDERES  
EMPRESARIALES 2016

LA ERA DE LAS  
EMPRESAS DISRUPTIVAS

21 de octubre

Hotel JW Marriott - Bogotá

Informes e Inscripciones:  
(57+1) 742 0280 - ext 101/104  
forodelideres@acdecc.org  
www.acdecc.org  
f/ACDECC.ORG    /ACDECC

Organiza:



ASOCIACIÓN COLOMBIANA DE  
Contact Centers y BPO

## ¡YO NO TRABAJA, ME DIVIERTO!



**Germán Retana Solís**

Experto en los temas de liderazgo, cultura empresarial, trabajo en equipo y valores, consultor privado para diversas empresas privadas, gabinetes de gobierno, y organismos internacionales. Miembro de la Facultad del INCAE desde 1981 donde enseña en los programas de maestría y de desarrollo gerencial en las áreas de liderazgo, planeamiento estratégico y cambio organizacional.

Paradójicamente, el buen humor es un asunto muy serio. Su presencia en las empresas es síntoma de un ambiente laboral propicio. Tiene un efecto de amplio espectro, abarca desde la prevención del estrés, hasta la posibilidad de convertirse en campo fértil para la innovación y el trabajo en equipo.

En un ambiente alegre pocas cosas frenan el dinamismo; el trabajo y el buen humor son compatibles. Las carcajadas son contagiosas y no se interpretan como ociosidad o falta de responsabilidad. Por el contrario, la productividad aumenta porque, si se está de buen humor, las relaciones y la información se gestionan más efectivamente.

Diversos estudios demuestran que en una empresa, cuyo ambiente esté impregnado de buen humor, las personas pueden alcanzar hasta un 20% más de eficiencia, sin necesidad de recurrir a incentivos tangibles. Los equipos se tornan resilientes, no se rinden ante nada y no confunden la camaradería con el irrespeto ni el sarcasmo.

En entornos alegres se incrementa el sentido de pertenencia y, con él, los deseos de innovar; la gran ausente es la amargura de jefes y colegas. Equivocarse y reírse de uno mismo son conductas esenciales de una cultura organizacional, donde es posible intentar transformaciones, personales inclusive. Reírse es interpretado como un antídoto contra el envejecimiento y un aliado para combatir los distanciamientos. "Una persona sin humor es como un carro sin amortiguadores: todas las piedras del camino le sacuden," dice Henry Ward Beecher.

El sentido del humor propicia los desapegos y reduce los conflictos, porque, bien canalizadas, las sonrisas generan conexiones sin necesidad de emplear la palabra, y elevan la sensación de bienestar. Las personas con buen humor se caracterizan por sostener relaciones fluidas y naturales; aprenden con gran facilidad, viven en el tiempo presente,

no en el angustioso enigma del futuro ni en la ansiosa encrucijada que les representa la incertidumbre.

Es una cualidad que no puede ser forzada, aunque ocasionalmente un chiste fino la propicie, debe nacer desde lo más profundo de cada quien. Los gestores de las organizaciones pueden detectar tempranamente síntomas como la pérdida del disfrute y del interés, los cuales se manifiestan en la impuntualidad, la declinación de las tareas y los roces que surgen entre colaboradores y departamentos.

Los jefes deben dar el ejemplo para que no les suceda como el caso de un hombre que conversa así con su amigo Gabriel: "Tengo un jefe genial. ¿Qué bien y qué hace?, pregunta Gabriel. Se pasa todo el día durmiendo. ¿Y tú, qué haces? ¡Yo le ayudo!"

**Jocosamente se dice que es tan feo trabajar que tienen que pagarnos para hacerlo; el secreto para "dejar" de trabajar es disfrutar tanto lo que hacemos que ni siquiera le llamemos trabajo, sino diversión. ¿Ya está usted en ese nivel?**

### CONGRESO DE ASOMICROFINANZAS BARRANQUILLA

Un nuevo panorama de inclusión, con mayor alcance y escala, mayor diversificación de productos y servicios financieros y no financieros, con metodologías y tecnologías novedosas para el conocimiento del cliente, fueron las necesidades que quedaron latentes a lo largo de la agenda del 7 Congreso Nacional de Asomicrofinanzas que se desarrolló en Centro de Convenciones Blue Gardens de Barranquilla los días 11 y 12 de agosto.



Gerardo Hernández, superintendente Financiero; María Clara Hoyos, presidenta ejecutiva de Asomicrofinanzas, y Gregorio Mejía presidente de Bancopartir y del Consejo Directivo de Asomicrofinanzas



Fotografía Rolan Castañeda Díaz

### CONGRESO ASOFIDUCIARIAS CARTAGENA

La Asociación de Fiduciarias, realizó su IV Congreso anual - 'Hacia una industria de fondos más internacional', el pasado 11 y 12 de agosto en el hotel Hilton de Cartagena, con el propósito de continuar generando

espacios académicos para analizar las mejores prácticas frente a las actividades relacionadas con la administración de Fondos de Inversión Colectiva (FIC) y la industria de Asset Management.



Estella Villegas, Presidente de la Asociación de Fiduciarias; Luis Fernando Cruz, Presidente de Fiduagraria, el Ministro Mauricio Cárdenas y el Superintendente Financiero Gerardo Hernández.



Presidentes de Fiduciarias, de izquierda a derecha: Luis Fernando Cruz de Fiduagraria; Cesar Prado de Fidubogotá; Julián Mora de Fiducolombia; Leopoldo Romero de Helm y Susana Montero de Corbanca.

## XII CONGRESO DE RIESGOS PARA EL SECTOR SOLIDARIO

El pasado 23 y 24 de junio, en el Hotel Sonesta de Pereira, Asoriesgo efectuó el XII Congreso de Riesgos para el sector solidario, un evento técnico en el que se compartieron experiencias y tendencias sobre la administración, gestión, y regulación de los riesgos, en este sector de la economía.



Pedro Medina - Yo creo en Colombia; Luis Fernando Gómez - Confecoop Antioquia; Juan Pablo Gallo - Alcalde Pereira; Hernando Porras - Presidente Asoriesgo; Rafael González Director Organizaciones Solidarias; Adriana Melo - Directora Ejecutiva Asoriesgo; Andrés Trejos de Planeación Nacional quien habló sobre los Instrumentos del Gobierno Nacional para la Mitigación de los Riesgos en el Sector Solidario.



Hernando Porras - Presidente Asoriesgo; Ana Fernanda Maiguashca - Banco de La República; Adriana Melo - Directora Ejecutiva Asoriesgo; Luis Fernando Gomez - Confecoop Antioquia



Uno de los temas principales estuvo a cargo de Hernando Porras presidente de Asoriesgo quien habló sobre los aspectos legales y prácticos para la implementación de la Circular No.15 de diciembre 30/2015 de la Superintendencia de Economía Solidaria, sobre el Sistema Integral de Administración de Riesgo, "SIAR".



Equipo Asoriesgo



## FORO DE CRÉDITO Y COBRANZAS EN CALI

El pasado 7 de julio en la ciudad de Cali, se desarrolló el Primer Foro de Crédito y Cobranza "Mejores Prácticas" organizado por Teleacción y Fenalco Valle.

Al evento asistieron cerca de 100 ejecutivos de la industria del Valle del Cauca de diferentes sectores de la economía.



### PANEL MEJORES PRÁCTICAS

Gloria Urueña, Directora Ejecutiva de COLCOB; Camilo Echeverry, Gerente División de Cobranza Masiva del Banco de Occidente; y Claudia Romano, Directora Nacional de Cobranzas de Banco de Bogotá, durante el panel de Mejores Prácticas.



Patricia Alzate, Gerente General de Teleacción; Alejandro Ossa Cárdenas, Director Ejecutivo de Invest Pacific; y Mónica Mejía Fontur Subdirectora General de Fenalco Valle, durante la Apertura del Evento.

## CONVENCIÓN BANCARIA EN CARTAGENA

El 2 y 3 de junio se desarrolló en el Centro de Convenciones de Cartagena, la 51ª Convención Bancaria, principal foro de los actores financieros del país.

"Hacia una nueva Colombia" fue el tema central que ambientó el desarrollo de la agenda académica del evento.

En la nutrida muestra comercial participaron las más importantes empresas, proveedoras de soluciones, a lo largo de toda la cadena de valor de productos financieros.



Participan del panel "Retos y desafíos del desarrollo local"



Cesar Zambrano de la empresa Solati especializada en software de Negocio (Adminfo) comparte en su stand con Nevardo Osorno de Coltefinanciera; Pedro Novoa de MS Legal, Diana Ojeda y Nubia Ojeda de GCS Outsourcing, Beatriz Villa de Ciclo de Riesgo, Fredy Castro de GF Cobranzas; Carmelo de la Barrera y Sebastian Lotero de Mitrol.

**Gestión del Ciclo De Crédito y la Cobranza en un Año de Incertidumbre**

**Quinto Salón DEL CRÉDITO Y LA COBRANZA**

**7<sup>to</sup> Conversatorio Líderes de la Cobranza**    **6<sup>to</sup> Conversatorio Líderes del Crédito**    **5<sup>to</sup> Conversatorio Crédito y Cartera del Sector Real, Comercial y de Servicios**

El pasado 17 y 18 de mayo en el hotel Sheraton de Bogotá, se celebró con gran éxito, el Quinto Salón del Crédito y la Cobranza, el evento que organiza la revista Ciclo de Riesgo cada año.



En el marco del evento se desarrolló el Séptimo conversatorio de Líderes de la Cobranza, el Sexto Conversatorio de Líderes del Crédito, el Quinto conversatorio de Crédito y Cartera del sector real, comercial y de servicios y el Primer conversatorio de Gestión de riesgo en la Banca de Nicho.



Virna Liz Campanela de Top Sistem; Edgar Mateus, Fernando Rodríguez, María del Pilar Barrios y Carolina Jiménez de Unisono; Ana Vera de Kobranzas Perú; Lina Mayor del Banco WWB; y los abogados Otoniel González y Carolina Silva.



Jolman Silva y Carolina Rodríguez de Tigo; Laura Arias de Colsubsidio; Helen Olaya Presidente de Hevaran, Jonathan Remarchuk de Hevaran; Martha Arce y Marcela Suarez del Banco Caja Social; Ángela Oyuela y Camilo Aldana del Citibank; Liliana Botero de JH Negocios y Yohany Tibaquirá de Hevarán.



La muestra comercial presentó una nutrida oferta de productos y servicios especializados en la cadena de valor del Ciclo de Riesgo de Crédito y la Cobranza.



Camilo Echeverry del Banco de Occidente concursa por una de las botellas de vino ofrecidas por el Grupo Mensajes de Voz.



Que suerte la de Oscar Eduardo Albornoz, Jefe de Fábrica de Crédito de Telefónica. Ganador de dos premios, uno de ellos un pase para LiSim Score Conference 2016 que recibe de manos de Omar Carreño Coordinador Comercial y Rocío Martínez Coordinadora de Mercadeo de Lisim.



Jhon Fredy Castro, Gerente General de GF Cobranzas hace entrega de un celular Samsung Galaxy J7 a Miguel Angel Ramos, Gerente Administrativo de Danny Venta Directa.



Leydy Johana Silva de Fasecolda, Natalia Gómez Marketing Manager de Emtelco y Edwin Santamaría Ejecutivo de Experiencia de Emtelco.



Ejecutivos de Ventas y Servicios: Katherine Satizabal, analista comercial, Julia Fernández Presidente, María del Pilar Cortés, directora comercial y Olga Garzón Directora de Negocios Línea Cobranzas.



**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](http://www.gfcobranzasjuridicas.com.co) - [gerencia@gfcobranzasjuridicas.com.co](mailto:gerencia@gfcobranzasjuridicas.com.co)



**GRUPO MV**

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



## **Beneficios de gestión**

**Velocidad • Costo • Resultados • Acompañamiento**

**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**