CAPITULO II

GESTIÓN DEL RIESGO DE CRÉDITO

Consideraciones Generales

El presente capítulo se estructura considerando que el pilar fundamental de la supervisión bancaria está en la gestión interna del riesgo por parte de las entidades financieras y como tal, está orientado a que se fortalezca esta gestión en el tema del riesgo de crédito, generando una cultura y prácticas de alto nivel técnico en la administración del mismo.

Dentro del contexto anterior, este instructivo establece los principios y criterios generales que las entidades vigiladas deben adoptar para mantener adecuadamente evaluados los riesgos crediticios implícitos en los activos de crédito, define las modalidades de crédito, determina las calificaciones que se deben otorgar a tales operaciones según la percepción de riesgo que de las mismas se tenga, establece la periodicidad con que se deben efectuar tales calificaciones, consagra los mecanismos de recalificación, instruye sobre los criterios contables y las provisiones a realizar, sobre el contenido y frecuencia de los reportes a suministrar a la Superintendencia Bancaria y fija los mecanismos de control interno que las entidades deben adoptar para asegurar el adecuado cumplimiento de este instructivo.

Es obligación fundamental de las entidades vigiladas mantener permanentemente una adecuada administración **del riesgo crediticio**, **para lo cual deberán desarrollar un Sistema de Administración del Riesgo Crediticio (SARC)**. Por lo anterior, y en el mismo sentido del capítulo XX de esta circular (Circular Externa 088 de 2000) los órganos de dirección, administración y control de las entidades (Junta Directiva, comités de crédito y de auditoría, alta gerencia, revisores fiscales, auditores externos o internos y en general todas las instancias de gobierno corporativo y control interno) deben establecer políticas claras y precisas que definan los criterios bajo los cuales la organización en general debe evaluar, calificar y controlar los riesgos crediticios de la entidad. Igualmente, tales instancias de gobierno corporativo o de control deben adoptar las políticas y mecanismos necesarios para asegurar el cumplimiento estricto de las instrucciones mínimas que en este capítulo se establecen.

Todas las entidades vigiladas deberán presentar a la Superintendencia Bancaria los SARC adoptados por ellas e informar las modificaciones efectuadas sobre los mismos. Esta entidad de control mediante visitas de inspección generales o especiales, o por cualquier otro medio, los evaluará regularmente y podrá objetarlos en cualquier momento. Para la presentación de estos SARC la Superintendencia Bancaria establecerá fechas límite mediante Carta Circular. El incumplimiento de estas fechas dará lugar a la objeción del SARC.

La Superintendencia Bancaria identifica como práctica que pone en peligro la situación de solvencia o liquidez de las entidades, las fallas en la gestión del riesgo de crédito **y por ende la situación de objeción del SARC.** En este sentido, la no observancia rigurosa del presente instructivo puede dar lugar a la configuración de las causales indicadas en el numeral 2.3. del artículo segundo del Decreto 2817 de 2000. Lo anterior, sin perjuicio de la aplicación de las demás medidas administrativas y en particular, de las sanciones que de acuerdo con la ley, se deban imponer.

Todas las referencias que en el presente instructivo se hagan a **"contratos de crédito"**, "operaciones activas de crédito", "activos de crédito, "crédito" o "créditos", "cartera de créditos" u "operaciones" debe entenderse que comprenden igualmente a los contratos de leasing que celebren las compañías de financiamiento comercial.

1. PRINCIPIOS Y CRITERIOS GENERALES PARA LA EVALUACIÓN DEL RIESGO CREDITICIO EN LA CARTERA DE CRÉDITOS

1.1 Riesgo crediticio

En sentido general, el riesgo crediticio es la posibilidad de que una entidad incurra en pérdidas y se disminuya el valor de sus activos, como consecuencia de que sus deudores fallen en el cumplimiento oportuno o cumplan imperfectamente los términos acordados en **los contratos de crédito**. Toda la cartera de créditos está expuesta a este riesgo, en mayor o menor medida.

1.2 Obligación de evaluar el riesgo de crédito

Las entidades vigiladas deben evaluar permanentemente el riesgo crediticio de estos activos y la capacidad de pago del respectivo deudor. Esto aplica tanto en el momento de otorgar créditos, como a lo largo de la vida de los mismos y cuando se produzcan reestructuraciones de los respectivos contratos.

1.3 Metodologías

La evaluación del riesgo crediticio de cada modalidad de crédito o contrato se realizará de acuerdo con una metodología que fije el respectivo organismo de dirección de la entidad vigilada, atendiendo para ello los parámetros mínimos establecidos en este instructivo.

Esta metodología interna debe contemplar la estimación de por lo menos dos elementos, a saber:

1.3.1 La probabilidad de deterioro o de cambio en la calificación de riesgo del crédito (probabilidad de no pago o tasa de morosidad esperada);

1.3.2 La estimación o cuantificación de la pérdida **esperada** en que incurriría la entidad en caso de que se produzca el evento anterior, durante un horizonte de tiempo determinado (por ejemplo, 12 meses). Para esta estimación es importante, entre otros aspectos, calcular el valor o tasa de recuperación del valor del activo en el evento de que el crédito se vuelva irrecuperable. La existencia e idoneidad de las garantías que respaldan los créditos son un factor determinante a considerar en este contexto.

En una metodología como la anterior, **las pérdidas esperadas aumentan** en función del monto del crédito o exposición crediticia y de la probabilidad de deterioro asignada a cada activo. Las pérdidas serán menores entre más alta sea la tasa de recuperación esperada. **Las provisiones deben basarse en el cálculo de estas pérdidas esperadas**. En todo caso, se mantendrán niveles mínimos **de provisiones de acuerdo** con las normas pertinentes.

1.4 Criterios para la evaluación del riesgo crediticio y la medición de las respectivas pérdidas esperadas

Las evaluaciones y estimaciones de la probabilidad de deterioro de los créditos y de las pérdidas esperadas enunciadas en el numeral anterior deben efectuarse ponderando adecuadamente distintos criterios objetivos y subjetivos. En desarrollo de lo anterior, cada entidad debe establecer sus propios métodos y criterios para llevar a cabo dichas evaluaciones, dentro de los cuales las entidades financieras deben tener en cuenta los siguientes aspectos:

1.4.1 Capacidad de pago del deudor:

La evaluación de la capacidad de pago esperada de un deudor o proyecto a financiar es el proceso fundamental para determinar la probabilidad de no pago del respectivo crédito. Para estos efectos, debe entenderse que el mismo análisis aplica a los codeudores, avalistas, deudores solidarios y en general, a cualquier persona natural o jurídica que, por razones de su vinculación contractual al crédito, resulte o pueda llegar a resultar directa o indirectamente responsable incondicional de las obligaciones que se deriven del mismo. Para evaluar esta capacidad de pago, a su vez, la entidad prestamista debe analizar, con la frecuencia mínima señalada en la sección 5 de este instructivo, y en la medida en que resulte relevante para el crédito en cuestión, la siguiente información:

1.4.1.1 Los flujos de ingresos y egresos, así como el flujo de caja del deudor y del proyecto financiado o a financiar.

1.4.1.2 La solvencia del deudor, a través de variables como el nivel de endeudamiento y la calidad y composición de los activos, pasivos, patrimonio y contingencias del deudor y/o del proyecto.

1.4.1.3 Información sobre el cumplimiento actual y pasado de las obligaciones del deudor. La atención oportuna de todas las cuotas o instalamentos, entendiéndose como tales cualquier pago derivado de una operación activa de crédito, que deba efectuar el deudor en una fecha determinada, independientemente de los conceptos que comprenda (capital, intereses, capital e intereses o cualquier otro concepto). Adicionalmente, su historia financiera y crediticia, proveniente de centrales de riesgo, calificadoras de riesgo, del mismo deudor o cualquier otra fuente que resulte relevante.

1.4.1.4 El número de veces que el crédito ha sido reestructurado y la naturaleza de la(s) respectiva(s) reestructuración(es). Se entiende que entre más operaciones reestructuradas se hayan otorgado a un mismo deudor, mayor será el riesgo de no pago de la obligación.

1.4.1.5 En la evaluación de la capacidad de pago de entidades públicas territoriales, las entidades vigiladas deberán revisar y verificar el cumplimiento de las condiciones establecidas en las leyes 358 de 1997 y 617 de 2000, y de las demás normas que las reglamenten o modifiquen.

1.4.1.6 Los posibles efectos de los riesgos financieros a los que está expuesto el flujo de caja del deudor y/o del proyecto a financiar, incorporando para el efecto distintos escenarios en función de variables económicas (tasas de interés, crecimiento de los mercados, etc.) que puedan afectar el negocio o la capacidad de pago del deudor, según el caso. Igualmente se debe considerar la calidad de los flujos de caja considerando para ello la volatilidad de los mismos. Dentro de estos riesgos se debe analizar, según resulte relevante:

1.4.1.6.1. Posibles “descalces” de monedas, plazos y tasas de interés en la estructura de balance **y en** operaciones fuera de balance como por ejemplo, la incidencia de algunos derivados financieros.

1.4.1.6.2. Para aquellos créditos con tasa de interés variable o indexados a la UVR u otro índice, proyecciones y escenarios posibles de evolución de las cuotas según el comportamiento esperado de las tasas de interés, **de la** tasa de cambio, la inflación y otras variables que puedan afectar directamente el servicio de la deuda.

1.4.1.6.3. Para créditos denominados en monedas extranjeras, el riesgo de mercado derivado de la volatilidad de las tasas de cambio respectivas y su posible impacto sobre la capacidad de pago del deudor. En el caso de operaciones de crédito con el exterior, análisis propios y del mercado sobre el riesgo del país en el cual está domiciliado el deudor, con el objeto de identificar los riesgos de transferencia y convertibilidad de las divisas requeridas para atender el crédito.

1.4.1.7 Los riesgos de contagio, legales, operacionales y estratégicos a los que puede estar expuesta la capacidad de pago del deudor o el proyecto a financiar. En este contexto se considera importante evaluar, entre otros, información relacionada con el conglomerado económico al que pertenece el deudor.

1.4.1.8 En el caso de microcréditos, la información establecida en los numerales 1.4.1.1 a 1.4.1.7 podrá ser recaudada en el lugar donde se desarrolla la actividad a financiar.

1.4.2 Garantías que respaldan la operación:

Las garantías que respaldan la operación son necesarias para calcular las pérdidas esperadas en el evento de no pago. **En este sentido, son fundamentales para determinar el nivel de las provisiones.**

Para los propósitos de este instructivo, se entiende por garantías idóneas aquellas seguridades debidamente perfeccionadas que tengan un valor establecido con base en criterios técnicos y objetivos, que ofrezcan un respaldo jurídicamente eficaz al pago de la obligación garantizada al otorgar a la entidad acreedora una preferencia o mejor derecho para obtener el pago de la obligación y cuya posibilidad de realización sea razonablemente adecuada.

1.4.2.1 A partir de la anterior definición, los factores que se deben evaluar como mínimo son:

Naturaleza, valor, eficacia, cobertura y liquidez de las garantías y de los bienes objeto de leasing, según corresponda.

1.4.2.2 Para calcular el valor de las garantías se tendrán en cuenta los siguientes criterios:

1.4.2.2.1 Cuando la garantía consista en hipoteca o prenda, para establecer el valor de la misma se tomará en cuenta su valor de mercado. Para las garantías de nuevos créditos el valor de mercado inicial será el del avalúo del bien dado en garantía al momento del otorgamiento de crédito. Este valor no se podrá ajustar por métodos distintos al de un nuevo avalúo o la aplicación de índices o metodologías presentados por las entidades vigiladas y aprobados por la Superintendencia Bancaria.

1.4.2.2.2 En el caso de garantías constituidas sobre bienes inmuebles destinados a vivienda, si la entidad no cuenta con una metodología aprobada para **valorarlas**, el valor de mercado será el valor de registro inicial de la garantía ajustado por el índice de precios de vivienda del Departamento Nacional de Planeación. Para el caso de créditos otorgados antes del 1º de enero de 1994 se tomará como valor inicial el registrado en libros al 31 de diciembre de 1993. En cualquier caso dicho valor se puede actualizar mediante la práctica de un nuevo avalúo de reconocidos valores técnico y legal, realizado por un agente independiente. Al aplicar el índice de precios del Departamento Nacional de Planeación, deberá considerarse la ubicación geográfica y el estrato correspondiente al inmueble. Para el caso de inmuebles ubicados en ciudades diferentes a Bogotá o Medellín, se deben utilizar los índices establecidos para Bogotá. El valor se actualizará como mínimo trimestralmente con la última información disponible del Departamento Nacional de Planeación, en los trimestres de marzo, junio, septiembre y diciembre.

1.4.2.2.3 Cuando la garantía sea distinta de hipoteca o prenda, para establecer el valor de la misma a efectos de lo previsto en el presente numeral, deberá determinarse su valor de realización, por métodos de reconocido valor técnico. Las entidades vigiladas deben conocer y dimensionar los requisitos de orden jurídico para hacer exigibles las garantías y medir los potenciales costos de su realización.

1.4.2.3 En el caso de fiducias mercantiles irrevocables de garantía, éstas se considerarán idóneas cuando de su estructuración resulte clara la existencia de las características establecidas en la definición indicada al comienzo del numeral 1.4.2 de este instructivo.

1.4.2.4 Cuando los créditos estén garantizados con pignoración de rentas, como es el caso de los préstamos otorgados a entidades públicas territoriales, se deberá verificar que las mismas no hayan sido previamente pignoradas como garantía de otra obligación.

1.4.2.5 Los instrumentos jurídicos en virtud de los cuales existan fuentes de pago que de manera autónoma e incondicional atiendan suficientemente el crédito por el simple requerimiento de la entidad acreedora, se pueden considerar para efectos de la evaluación de riesgo crediticio como codeudores o deudores solidarios de la respectiva operación. Cuando las garantías otorgadas por la Nación cuenten con la apropiación presupuestal certificada y aprobada por la autoridad competente, tendrán el mismo tratamiento.

1.4.2.6 En el caso de cartas de crédito *Stand by*, éstas se consideran garantías idóneas cuando cumplan las siguientes condiciones:

1.4.2.6.1. Que sean cartas de crédito irrevocables y pagaderas a su sola presentación;

1.4.2.6.2. Que el banco emisor cuente con una calificación igual o superior a "**BBB-**", para deuda de largo plazo, según la escala de calificación utilizada por *Standard & Poors*, Duff & Phelps, Thomson *Bankwatch* y *Fitch Investors Service* o igual o superior a "**Baa2**", según la nomenclatura de calificación utilizada por *Moody's*.

1.4.2.7 De acuerdo con las características establecidas para definir una garantía como idónea, no se podrán tener en cuenta como tales las siguientes:

1.4.2.7.1. Garantías prendarias que versen sobre establecimientos de comercio o industriales del deudor;

1.4.2.7.2. Garantías hipotecarias sobre inmuebles en donde opere o funcione el correspondiente establecimiento, **salvo los casos en que la entidad financiera demuestre que es posible escindir el inmueble del establecimiento y que el valor de mercado de estos inmuebles no está directamente relacionado con el funcionamiento de los establecimientos.**

1.4.2.7.3. Garantías sobre inmuebles por destinación que formen parte del respectivo establecimiento.

1.5 Aviso oportuno del deudor

La entidad prestamista debe recomendar a los potenciales deudores dar aviso oportuno de cualquier problema que pueda poner en riesgo el servicio o pago adecuado de la respectiva deuda. Esto, con el propósito de disminuir las pérdidas potenciales en que podrían incurrir deudor y acreedor en caso de presentarse dificultades de pago por parte del primero.

2. INFORMACIÓN PREVIA AL OTORGAMIENTO DE UN CRÉDITO

Las entidades vigiladas deben velar **por el cabal entendimiento por parte del deudor potencial de** los términos y condiciones del contrato de crédito. Por lo tanto, en adición a los principios y prácticas anteriores, antes de que el deudor firme los documentos mediante los cuales se instrumente un crédito o manifieste su aceptación, la entidad acreedora debe suministrar debidamente documentada al deudor potencial, como mínimo, la siguiente información:

2.1 Tasa de interés, indicando la periodicidad de pago (vencida o anticipada) y si es fija o variable a lo largo de la vida del crédito. **Si la tasa es variable, debe quedar claro cuál es el índice al cual quedará atada su variación.** Adicionalmente, se debe indicar su equivalente en tasa efectiva anual.

2.2 La base de capital sobre la cual se aplicará la tasa de interés.

2.3 Tasa de interés de mora.

2.4 Las comisiones y recargos que se aplicarán.

2.5 El plazo del préstamo (periodos muertos, de gracia, etc.).

2.6 Condiciones de prepago.

2.7 Los derechos de la entidad acreedora en caso de incumplimiento por parte del deudor.

2.8 Los derechos del deudor, en particular los que se refieren al acceso a la información sobre la calificación de riesgo de sus obligaciones con la entidad acreedora, de acuerdo con lo dispuesto en el numeral 7.5 de este capítulo.

2.9 En general, toda la información que resulte relevante y necesaria para facilitar la adecuada comprensión del alcance de los derechos y obligaciones del acreedor y los mecanismos que aseguren su eficaz ejercicio.

3 MODALIDADES DE CREDITO

Para propósitos de información, evaluación del riesgo crediticio, aplicación de normas contables y constitución de provisiones, entre otras, la cartera de créditos se clasifica en las siguientes cuatro modalidades: Vivienda, Consumo, Microcrédito y Comercial (que comprende los créditos ordinario, preferencial y de tesorería). **Esto sin perjuicio que dentro de las metodologías internas las anteriores modalidades se puedan subdividir.**

3.1 Créditos de vivienda

Son créditos de vivienda, independientemente del monto, aquéllos otorgados a personas naturales destinados a la adquisición de vivienda nueva o usada, o a la construcción de vivienda individual.

De acuerdo con la Ley 546 de 1999, estos créditos deben tener las siguientes características:

3.1.1 Estar denominados en UVR o en moneda legal.

3.1.2 Estar amparados con garantía hipotecaria en primer grado, constituida sobre la vivienda financiada.

3.1.3 El plazo de amortización debe estar comprendido entre cinco (5) años como mínimo y treinta (30) años como máximo.

3.1.4 Tener una tasa de interés remuneratoria, la cual se aplica sobre el saldo de la deuda denominada en UVR o en pesos, según si el crédito está denominado en UVR o en moneda legal, respectivamente. La tasa de interés remuneratoria será fija durante toda la vigencia del crédito, a menos que las partes acuerden una reducción de la misma y deberá expresarse únicamente en términos de tasa anual efectiva. Los intereses se deben cobrar en forma vencida y no pueden capitalizarse.

3.1.5 El monto del crédito podrá ser hasta del setenta por ciento (70%) del valor del inmueble. Dicho valor será el precio de compra o el de un avalúo técnicamente practicado dentro de los seis (6) meses anteriores al otorgamiento del crédito. En los créditos destinados a financiar vivienda de interés social, el monto del préstamo podrá ser hasta del ochenta por ciento (80%) del valor del inmueble.

3.1.6 La primera cuota del crédito no podrá representar más del treinta por ciento (30%) de los ingresos familiares, los cuales están constituidos por los recursos que puedan acreditar los solicitantes del crédito, siempre que exista entre ellos relación de parentesco o se trate de cónyuges o compañeros permanentes. Tratándose de parientes deberán serlo hasta el segundo grado de consanguinidad, primero de afinidad y único civil.

3.1.7 Los créditos podrán prepagarse total o parcialmente en cualquier momento sin penalidad alguna. En caso de prepagos parciales, el deudor tendrá derecho a elegir si el monto abonado disminuye el valor de la cuota o el plazo de la obligación.

3.1.8 Los inmuebles financiados deben estar asegurados contra los riesgos de incendio y terremoto.

3.2 Créditos de consumo

Se entiende como créditos de consumo los créditos otorgados a personas naturales cuyo objeto sea financiar la adquisición de bienes de consumo o el pago de servicios para fines no comerciales o empresariales, independientemente de su monto.

3.3 Microcrédito

Cada entidad vigilada deberá clasificar como microcrédito el conjunto de operaciones activas de crédito otorgadas a microempresas cuyo saldo de endeudamiento con la respectiva entidad no supere veinticinco (25) salarios mínimos legales mensuales vigentes.

Por microempresa se entiende toda unidad de explotación económica, realizada por persona natural o jurídica, en actividades empresariales, agropecuarias, industriales, comerciales o de servicios, rural o urbana, cuya planta de personal no supere diez (10) trabajadores y sus activos totales sean inferiores a quinientos uno (501) salarios mínimos mensuales legales vigentes.

3.4 Créditos comerciales

Se definen como créditos comerciales todos los créditos distintos a los de vivienda, de consumo y microcrédito definidos en los numerales 3.1, 3.2 y 3.3 de este capítulo.

Se deben clasificar en la modalidad que corresponda a cada uno de los créditos, las comisiones y cuentas por cobrar originadas en cada tipo de operación.

4. CALIFICACIÓN DEL RIESGO CREDITICIO

Analizados y debidamente ponderados los criterios enunciados en el numeral 1 de este capítulo, y los demás que correspondan según el caso, todos los contratos deben clasificarse en una de las siguientes categorías de riesgo crediticio:

Categoría A o “riesgo normal”
Categoría B o “riesgo aceptable, superior al normal”
Categoría C o “riesgo apreciable”
Categoría D o “riesgo significativo”
Categoría E o “riesgo de incobrabilidad”

En el caso de las entidades que cuenten con un SARC no objetado por la Superintendencia Bancaria y en plena operación, las calificaciones internas se homologarán con las de la Superintendencia de acuerdo con las probabilidades de incumplimiento, siguiendo las instrucciones que se dicten para el caso.

4.1 Categoría "A": Crédito con riesgo crediticio NORMAL. Los créditos calificados en esta categoría reflejan una estructuración y atención apropiadas. Los estados financieros de los deudores o los flujos de caja del proyecto, así como la demás información crediticia, indican una capacidad de pago adecuada, en términos del monto y origen de los ingresos con que cuentan los deudores para atender los pagos requeridos.

4.2 Categoría "B": Crédito con riesgo ACEPTABLE. Los créditos calificados en esta categoría están aceptablemente atendidos y protegidos, pero existen debilidades que potencialmente pueden afectar, transitoria o permanentemente, la capacidad de pago del deudor o los flujos de caja del proyecto, en forma tal que, de no ser corregidas oportunamente, llegarían a afectar el normal recaudo del crédito o contrato.

En el caso de las entidades cuyo SARC está objetado o no está operación plena, sin perjuicio de que existan otros criterios para calificar un crédito como de riesgo aceptable, las siguientes son condiciones objetivas suficientes para clasificar obligatoriamente en esta categoría:

MODALIDAD DE CREDITO	N° DE MESES EN MORA (rango)
Vivienda	Más de 2 hasta 5
Consumo	Más de 1 hasta 2
Microcrédito	Más de 1 hasta 2
Comercial	Más de 1 hasta 3

4.3 Categoría "C": Crédito deficiente, con riesgo APRECIABLE. Se califican en esta categoría los créditos o contratos que presentan insuficiencias en la capacidad de pago del deudor o en los flujos de caja del proyecto, que comprometan el normal recaudo de la obligación en los términos convenidos.

En el caso de las entidades cuyo SARC está objetado o no está operación plena, sin perjuicio de que existan otros criterios para calificar un crédito como de riesgo apreciable, las siguientes son condiciones objetivas suficientes para clasificar obligatoriamente los correspondientes créditos en esta categoría de riesgo:

MODALIDAD DE CREDITO	N° DE MESES EN MORA (rango)
Vivienda	Más de 5 hasta 12
Consumo	Más de 2 hasta 3
Microcrédito	Más de 2 hasta 3
Comercial	Más de 3 hasta 6

4.4 Categoría "D": Crédito de difícil cobro, con riesgo SIGNIFICATIVO. Es aquél que tiene cualquiera de las características del deficiente, pero en mayor grado, de tal suerte que la probabilidad de recaudo es altamente dudosa.

En el caso de las entidades cuyo SARC está objetado o no está operación plena, sin perjuicio de que existan otros criterios para calificar un crédito como de riesgo significativo, las siguientes son condiciones objetivas suficientes para clasificar obligatoriamente los correspondientes créditos en esta categoría de riesgo:

MODALIDAD DE CREDITO	N° DE MESES EN MORA (rango)
Vivienda	Más de 12 hasta 18
Consumo	Más de 3 hasta 6
Microcrédito	Más de 3 hasta 4
Comercial	Más de 6 hasta 12

4.5 Categoría "E": Crédito IRRECUPERABLE. Es aquél que se estima incobrable.

En el caso de las entidades cuyo SARC está objetado o no está operación plena, sin perjuicio de que existan otros criterios para calificar un crédito como irrecuperable, las siguientes son condiciones objetivas suficientes para clasificar obligatoriamente los correspondientes créditos en esta categoría de riesgo:

MODALIDAD DE CREDITO	N° DE MESES EN MORA (rango)
Vivienda	Más de 18
Consumo	Más de 6
Microcrédito	Más de 4
Comercial	Más de 12

5. PERIODICIDAD DE LA EVALUACIÓN Y NORMAS DE RECALIFICACIÓN DEL RIESGO CREDITICIO

5.1 Periodicidad de la evaluación

Siguiendo los criterios y principios enunciados en el numeral 1 de este capítulo, y los demás contemplados en las metodologías internas de valoración de riesgo crediticio utilizadas por las entidades vigiladas por la Superintendencia Bancaria, éstas deben evaluar permanentemente el riesgo de su cartera de créditos introduciendo las modificaciones del caso en las respectivas calificaciones cuando haya nuevos análisis o información que justifique dichos cambios.

En los siguientes casos, la periodicidad o prontitud con la que debe hacerse esta evaluación y eventual recalificación de los créditos es obligatoria:

5.1.1 Cuando los créditos incurran en mora después de haber sido reestructurados.

5.1.2 Cuando el saldo al momento de la evaluación exceda los trescientos (300) salarios mínimos legales mensuales vigentes. Esta evaluación debe hacerse al menos en los meses de mayo y noviembre, y sus resultados se registrarán al cierre del mes siguiente. La misma evaluación aplicará respecto de aquellos deudores cuyo endeudamiento por las diferentes modalidades de crédito supere los trescientos (300) salarios mínimos legales mensuales.

5.2 Reglas de alineamiento

5.2.1 Cuando una entidad vigilada califique en "B", "C", "D" o en "E" cualquiera de los créditos de un deudor, debe llevar a la categoría de mayor riesgo los demás créditos de la misma modalidad otorgados a dicho deudor, salvo que demuestre a la Superintendencia Bancaria la existencia de razones suficientes para su calificación en una categoría de menor riesgo.

5.2.2 Las demás entidades financieras que de acuerdo con las disposiciones legales pertinentes deban consolidar estados financieros, deben otorgar la misma calificación a dichos créditos, salvo que demuestren a la Superintendencia Bancaria la existencia de razones suficientes para su calificación en una categoría de menor riesgo.

5.2.3 Las calificaciones propias deberán alinearse con las de otras entidades financieras cuando al menos dos de ellas establezcan una calificación de mayor riesgo y cuyas acreencias representen por lo menos el veinte por ciento (20%) del valor de los créditos respectivos según la última información disponible en la central de riesgos. En este caso, se admitirá una discrepancia máxima de un nivel de diferencia en la calificación.

5.3 Reglas especiales y criterios para la recalificación de créditos reestructurados

5.3.1 Se entiende por reestructuración de un crédito cualquier mecanismo, instrumentado mediante la celebración de cualquier negocio jurídico, que tenga por objeto modificar las condiciones originalmente pactadas con el fin de permitirle al deudor la atención adecuada de su obligación. Para estos efectos, se consideran reestructuraciones las novaciones.

5.3.2 No se considerarán reestructuraciones los alivios crediticios ordenados por leyes, como fue el caso de los establecidos en la Ley 546 de 1999.

5.3.3 Utilizando los criterios y principios mencionados en el numeral 1 de este capítulo, antes de reestructurar un crédito debe establecerse razonablemente que el mismo será recuperado bajo las nuevas condiciones.

5.3.4 Los créditos pueden mejorar la calificación después de ser reestructurados **sólo** cuando el deudor demuestre un comportamiento de pago regular y efectivo.

5.3.5 Las normas que sobre clasificación, calificación, constitución de provisiones, causación de intereses y reversión de provisiones de créditos en procesos concursales, reestructuraciones extraordinarias, acuerdos de reestructuración en el marco de la Leyes 550 de 1999 y 617 de 2000, expedidas por la Superintendencia Bancaria mediante Circulares Externas N°s 070 de 2000 y 30 de 2001, incluidas en el anexo al presente instructivo, se mantienen vigentes hasta que el respectivo proceso o reestructuración se termine por culminación del plazo previsto para el mismo o por pago de la obligación.

Igualmente, tales disposiciones se aplican a aquellos procesos de reestructuración que, en desarrollo de la Ley 550 de 1999 y de la Ley 617 de 2000, se celebren en el futuro.

5.3.6 En todo caso, las reestructuraciones deben ser un recurso excepcional para regularizar el comportamiento de la cartera de créditos y no pueden convertirse en una práctica generalizada.

5.4 Ordenes de recalificación por parte de la Superintendencia Bancaria

La Superintendencia Bancaria podrá revisar las clasificaciones y calificaciones que efectúe cada institución, de acuerdo con las normas previstas en este instructivo, y ordenar modificaciones de las mismas cuando a ello hubiere lugar.

Igualmente, la Superintendencia Bancaria podrá ordenar recalificaciones de cartera para un sector económico, zona geográfica o para un deudor o conjunto de deudores, cuyas obligaciones deban acumularse según las reglas de cupos individuales de endeudamiento.

6. ASPECTOS CONTABLES

6.1 Contabilización de intereses

6.1.1 Suspensión de la causación de intereses

Dejarán de causarse intereses, corrección monetaria, ajustes en cambio, cánones e ingresos por otros conceptos cuando un crédito presente una mora como la descrita en el siguiente cuadro:

MODALIDAD DE CREDITO	MORA SUPERIOR A
Vivienda	4 meses
Consumo	2 meses
Microcrédito	2 meses
Comercial	3 meses

Por lo tanto, no afectarán el estado de resultados hasta que sean efectivamente recaudados. Mientras se produce su recaudo, el registro correspondiente se efectuará en cuentas de orden.

La Superintendencia Bancaria podrá ordenar la suspensión de estos ingresos cuando un crédito haya sido reestructurado más de una vez.

En aquellos casos en que como producto de acuerdos de reestructuración o cualquier otra modalidad de acuerdo se contemple la capitalización de intereses que se encuentren registrados en cuentas de orden o de los saldos de cartera castigada incluidos capital, **intereses y otros conceptos, se contabilizarán** como abono diferido en el Código 272035 y su amortización a capital se hará en forma proporcional a los valores efectivamente recaudados.

6.1.2 Sistema de contabilización para créditos que al menos una vez hayan dejado de causar intereses, corrección monetaria, ajustes en cambio, cánones e ingresos por otros conceptos

Aquellos créditos que entren en mora y que alguna vez hayan dejado de causar intereses, corrección monetaria, ajustes en cambio, cánones e ingresos por otros conceptos dejarán de causar dichos ingresos desde el primer día de mora. Una vez se pongan al día podrán volver a causar. Mientras se produce su recaudo, el registro correspondiente se llevará por cuentas de orden.

6.2 Provisiones

Los establecimientos harán dos tipos de provisiones, una general y una individual o específica. El tratamiento contable de las mismas para efectos del cálculo de la relación de solvencia, está en el capítulo XIII de esta circular.

6.2.1 Provisión general

Las entidades vigiladas, con excepción de las sociedades de servicios financieros y compañías aseguradoras y sociedades de capitalización, deben constituir como mínimo una provisión general del uno por ciento (1%) sobre el total de la cartera de créditos bruta. Tratándose de contratos de leasing, la provisión general será como mínimo del uno por ciento (1%) del valor de los bienes dados en leasing deducida la depreciación y amortización.

Dicha provisión podrá ser superior si así lo aprueba la Asamblea General de Accionistas de la respectiva entidad, con un *quórum* decisorio superior al 85%. **En todo caso deberá quedar claro dentro del SARC la sustentación técnica de dichas provisiones adicionales al porcentaje obligatorio.** Por decisión de la misma asamblea, tales provisiones se podrán destinar posteriormente a provisiones individuales que resulte necesario hacer de acuerdo con la aplicación de las metodologías internas de cada entidad.

La provisión general obligatoria del uno por ciento (1%), deberá estar totalmente constituida transcurridos tres (3) años a partir del 31 de julio de 1999. Para este efecto, mensualmente y a partir del cierre del mes de agosto de 1999 las entidades deberán empezar a provisionar la alícuota correspondiente. Para determinar el valor de la alícuota mensual se aplicará la siguiente fórmula:

Para cartera de créditos:

$$\frac{\text{1\% de la cartera bruta al cierre del mes respectivo} - \text{Provisión General Acumulada}}{\text{Número de meses restantes}}$$

Para contratos de leasing:

$$\frac{\text{1\% del valor total de los bienes dados en leasing deducidas las depreciaciones y amortizaciones} - \text{Provisión General Acumulada}}{\text{Número de meses restantes}}$$

La provisión general sobre los créditos de vivienda deberá efectuarse en alícuotas mensuales y estar totalmente constituida a más tardar el 31 de julio del año 2003.

Desde octubre de 2001, las entidades pueden asignar las provisiones por concepto de coeficiente de riesgo, de que trata el numeral 6.2.3, para cubrir faltantes en la provisión general obligatoria. Por ningún motivo se podrá liberar la provisión general ya constituida, de tal manera que la posibilidad de reasignar estas provisiones solo se dará para cubrir defectos en el cumplimiento de la provisión general obligatoria.

6.2.2 Provisión individual

Las provisiones individuales o específicas deben basarse en metodologías desarrolladas por las entidades vigiladas y comprendidas dentro del SARC no objetado por la Superintendencia Bancaria. Deben reflejar adecuadamente el riesgo de las operaciones de crédito (probabilidad de no pago) y la pérdida esperada en caso de incumplimiento por parte del deudor, teniendo en cuenta los principios y criterios generales establecidos en el numeral 1. de este instructivo.

6.2.2.1. Entidades que tienen un SARC no objetado, en operación plena

Estas entidades realizarán las provisiones de acuerdo con sus metodologías internas. En todo caso la Superintendencia Bancaria objetará el SARC si sus resultados presentan comportamientos atípicos no sustentados satisfactoriamente. Entre otros aspectos para este fin se tendrá en cuenta la evolución de los indicadores globales de cubrimiento.

6.2.2.2. Entidades que tienen un SARC no objetado, pero que todavía no está en operación plena

Estas entidades calcularán sus niveles de provisiones individuales para las distintas modalidades de acuerdo con lo establecido en los siguientes numerales.

6.2.2.2.1. Provisiones para créditos de vivienda

6.2.2.2.1.1. Las entidades deben mantener en todo momento provisiones no inferiores a los porcentajes que se indican, calculadas sobre el saldo pendiente de pago:

CALIFICACIÓN DEL CREDITO	PORCENTAJE DE PROVISIÓN SOBRE LA PARTE GARANTIZADA	PORCENTAJE DE PROVISIÓN SOBRE LA PARTE NO GARANTIZADA
B	1%	100%
C	10%	100%
D	20%	100%
E	30%	100%

6.2.2.2.1.2. Si durante dos (2) años consecutivos el crédito ha permanecido en la categoría "E", **el porcentaje de provisión sobre la parte garantizada se elevará a sesenta por ciento (60%)**. Si transcurre un año adicional en estas condiciones, **el porcentaje de provisión sobre la parte garantizada se elevará a cien por ciento (100%)**, a menos que la entidad demuestre suficientemente la existencia de factores objetivos que evidencien la recuperación del crédito y las gestiones realizadas para el cobro del mismo, en este caso identificando el empleo de la vía judicial o extrajudicial, e indicando el estado del respectivo proceso.

6.2.2.2.2. Provisiones para microcrédito, créditos de consumo y comerciales

6.2.2.2.2.1. Las entidades deben mantener en todo momento, en relación con sus operaciones de microcrédito, créditos de consumo y comerciales, una provisión no inferior al porcentaje que se indica, calculada sobre el **saldo pendiente de pago neto de garantías, de acuerdo con lo dispuesto en el numeral 6.2.2.2.2.2.**:

CALIFICACIÓN DE CREDITO	PORCENTAJE MÍNIMO DE PROVISIÓN
B	1%
C	20%
D	50%
E	100%

6.2.2.2.2.2. Efecto de las garantías idóneas

Para efectos de la constitución de provisiones individuales, las garantías sólo respaldan el capital de los créditos. En consecuencia, los saldos por amortizar de los créditos amparados con seguridades que tengan el carácter de garantías idóneas, se provisionan en el porcentaje que corresponda según la calificación del crédito (de acuerdo con el cuadro del numeral 6.2.2.2.2.1), aplicado dicho porcentaje a la diferencia entre el valor del saldo insoluto y el setenta por ciento (70%) del valor de la garantía.

No obstante, dependiendo de que la garantía sea o no hipotecaria y del tiempo de mora del respectivo crédito, para la constitución de provisiones sólo se considerarán los porcentajes del valor total de la garantía que se indican en los siguientes cuadros:

Para garantías NO hipotecarias:

TIEMPO DE MORA DEL CRÉDITO	PORCENTAJE
0 a 12 meses	70 %
Más de 12 meses a 24 meses	50 %
Más de 24 meses	0 %

Para garantías hipotecarias **o fiducias en garantía hipotecarias idóneas**:

TIEMPO DE MORA DEL CRÉDITO	PORCENTAJE
0 a 18 meses	70%
Más de 18 meses a 24 meses	50 %
Más de 24 meses a 30 meses	30 %
Más de 30 meses a 36 meses	15 %
Más de 36 meses	0 %

6.2.2.3. Régimen de provisiones individuales para las entidades cuyo SARC esté objetado

La Superintendencia Bancaria establecerá mediante carta circular las fases y los respectivos plazos de cumplimiento para la implantación de los SARC. El incumplimiento de una o más fases dará lugar a un aumento, hasta del 50%, de los porcentajes de provisión de que trata el numeral 6.2.2.2.

6.2.3 Provisión de cuentas por cobrar (Intereses, corrección monetaria, cánones, ajuste en cambio y otros conceptos)

Cuando se deba suspender la causación de rendimientos, corrección monetaria, ajustes en cambio, cánones e ingresos por otros conceptos, de acuerdo con el numeral 6.1 de este capítulo, se provisiona la totalidad de lo causado y no **recaudado** correspondiente a tales conceptos.

Tratándose de los cánones de arrendamiento financiero se provisionará el ingreso financiero correspondiente.

6.2.4 Tratándose de bienes restituidos que originalmente se hubieran dado en leasing, **las provisiones correspondientes se calcularán** utilizando la metodología establecida en el capítulo III de esta circular sobre bienes recibidos en dación en pago, según la naturaleza del activo recuperado.

6.2.5 Provisiones adicionales

Desde los estados financieros correspondientes al mes de octubre de 2001, las entidades vigiladas que tenían constituidas provisiones adicionales originadas en la aplicación del coeficiente de riesgo, ordenadas mediante Circular Externa 039 de 1999 originaria de esta Superintendencia, deberán mantener el monto provisionado, salvo que el índice de cubrimiento para cada modalidad de cartera sea igual o superior a los siguientes porcentajes:

MODALIDAD DE CARTERA	PORCENTAJE DE CUBRIMIENTO
Comercial	85 %
Consumo	85 %
Vivienda	40 %

Para el cálculo del índice de cubrimiento, para cada modalidad de cartera, se deberán tener en cuenta las provisiones individuales constituidas por la cartera calificada en “C”, “D” y “E”, más las originadas por la aplicación del coeficiente de riesgo y la provisión general de que trata el numeral 6.2.1 de este instructivo. La suma de estas provisiones se dividirá por la cartera bruta calificada en “C”, “D” y “E” para cada modalidad de cartera.

Como se indica en el numeral 6.2.1, a partir de octubre de 2001, las provisiones constituidas por concepto de coeficiente de riesgo **pueden** asignarse para cubrir faltantes en la provisión general obligatoria.

Adicionalmente, en el caso exclusivo de créditos para vivienda, las provisiones derivadas de la aplicación del coeficiente de riesgo **pueden** destinarse, por una sola vez, a cubrir el impacto sobre provisiones individuales que se origine por el cambio de régimen.

7. DISPONIBILIDAD Y REQUISITOS DE REPORTE DE LA INFORMACION SOBRE EVALUACION DE RIESGO CREDITICIO

7.1 Reportes de las calificaciones de riesgo a la Superintendencia Bancaria

Los resultados de las evaluaciones totales y de las actualizaciones de calificación de riesgo efectuadas por los establecimientos de crédito deberán incorporase en los informes trimestrales de operaciones activas de crédito que se remiten a la Superintendencia, con corte a los meses de marzo, junio, septiembre y diciembre, de conformidad con los instructivos y formatos vigentes.

Las operaciones activas de crédito y los contratos de leasing celebrados por las filiales y subsidiarias de las entidades vigiladas radicadas en el exterior deberán ser clasificadas y calificadas en los mismos términos, requisitos y condiciones establecidos en este Capítulo. Los reportes de dicha calificación deben ser remitidos semestralmente a esta Superintendencia de acuerdo con las instrucciones y en las fechas que para el efecto se establezcan.

7.2 Manejo y disponibilidad de la información financiera de los clientes

7.2.1 Con el objeto de contar con elementos necesarios para el adecuado análisis de riesgo de que trata este instructivo, las entidades deben mantener en el expediente de crédito del respectivo prestatario información personal y financiera completa y actualizada sobre cada cliente, sobre la garantía, así como el cruce de correspondencia con el deudor. Los aspectos más relevantes se llevarán con arreglo a los formatos que para el efecto determine la Superintendencia Bancaria.

7.2.2 Las entidades deben mantener actualizada y garantizar la calidad de la información de los clientes para hacer las evaluaciones rutinarias del riesgo crediticio de sus operaciones activas, de acuerdo con los criterios y principios señalados en el numeral 1 de este capítulo.

7.2.3 El resultado de las evaluaciones de cada cliente realizadas por la entidad crediticia y las anotaciones correspondientes deben constar explícitamente en la carpeta del cliente con su debida fundamentación. Debe indicarse el nombre del (los) funcionario(s) que elaboraron dichas evaluaciones.

7.2.4 El expediente de los respectivos clientes debe incluir la información necesaria para establecer las relaciones entre deudores que, conforme a las reglas sobre cupos individuales de endeudamiento, dan lugar a acumular las obligaciones de un conjunto de sujetos.

7.2.5 En todo caso, la Superintendencia Bancaria determinará, mediante circular externa, la información mínima que debe permanecer en cada expediente, que podrá recoger aspectos adicionales a los ya mencionados.

7.3 Reportes especiales de deudores reestructurados

Es obligatorio reportar trimestralmente a la Superintendencia Bancaria información sobre créditos y deudores reestructurados. Para tal efecto, se establecerá un formato especial, el cual debe ser diligenciado de acuerdo con las instrucciones impartidas en la respectiva circular externa.

7.4 Disponibilidad de las evaluaciones realizadas.

Las evaluaciones realizadas por las instituciones deberán permanecer a disposición de la Superintendencia Bancaria y del Revisor Fiscal.

Cuando la Superintendencia Bancaria, observando las disposiciones legales pertinentes, facilite a una central de información comercial la información de que trata el presente instructivo, evaluará la existencia de mecanismos idóneos para la consulta de la misma por parte de cualquier entidad vigilada por la Superintendencia y los instrumentos adoptados por la correspondiente central para la protección de los derechos constitucionales.

7.5 Información a suministrar al deudor

A solicitud de cada cliente, dentro de los diez (10) días siguientes a la respectiva solicitud, la entidad financiera acreedora deberá comunicarle la última calificación y clasificación de riesgo que le ha asignado, junto con los fundamentos que la justifican según la evaluación correspondiente realizada por la entidad. Como se indicó en el numeral 2 de este capítulo, los clientes deberán ser notificados de que tienen acceso a esta información, en el momento en que se solicita u otorga el crédito o contrato.

7.6 Actualización de la información en centrales de información crediticia

En el caso de la información financiera y crediticia proveniente de las centrales de riesgo, las entidades vigiladas deben cuidar que la misma sea veraz, completa y actualizada. Para este propósito las entidades deben diseñar y establecer los mecanismos idóneos que aseguren el adecuado flujo de la información de manera tal que, en todo momento, se garantice la efectiva protección de los derechos constitucionales consagrados en favor de los titulares de tal información.

8. CONTROL INTERNO Y AUDITORÍA

8.1 Control Interno

Es deber de los órganos de dirección, administración y control interno de las entidades (Junta Directiva, comités de crédito y de auditoría, alta gerencia, revisores fiscales, auditores externos o internos y en general todas las instancias de gobierno corporativo y control interno) supervisar cuidadosamente el funcionamiento del SARC. Para el efecto, deberán quedar claramente asignadas las responsabilidades de control dentro de estos organismos.

La relación de funcionarios y áreas responsables deberá estar a disposición de la Superintendencia Bancaria.

8.2 Responsabilidad del Revisor Fiscal

En desarrollo de las funciones propias del Revisor Fiscal, corresponderá a éste verificar el estricto cumplimiento de lo dispuesto en el presente instructivo, debiendo incluir pronunciamiento expreso sobre el particular dentro del dictamen que rinda respecto de los estados financieros. Así mismo, en desarrollo de lo dispuesto en el artículo 207, ordinal 3o., del Código de Comercio, el Revisor Fiscal deberá informar de manera oportuna y permanente a la Superintendencia Bancaria las irregularidades que en la aplicación del presente instructivo advierta en el ejercicio de sus labores, cuando las mismas sean materiales.

9. OTRAS ENTIDADES U OPERACIONES SUJETAS A LAS NORMAS ESTABLECIDAS EN ESTE CAPÍTULO

9.1 Sociedades Fiduciarias

Las normas sobre clasificación, calificación y demás reglas contables previstas en este instructivo aplican a los fideicomisos y a los patrimonios autónomos que sean administrados por sociedades fiduciarias y que correspondan a activos originados en el sector financiero. **En ese sentido, en el caso de créditos originados en el sector financiero, las Sociedades Fiduciarias serán responsables de mantener una adecuada evaluación del riesgo crediticio mediante un SARC que deberá presentarse ante la Superintendencia Bancaria.**

En el caso de fideicomisos y patrimonios autónomos administrados por sociedades fiduciarias que estén integrados por activos diferentes a los descritos en el párrafo anterior, aplicarán las normas contables que el fideicomitente indique expresamente en el respectivo contrato. En el evento de no existir tal manifestación, aplicarán las normas de este instructivo.

Las cuentas por cobrar originadas por comisiones de servicio de las Sociedades Fiduciarias se calificarán de acuerdo con el criterio de altura de mora establecido para los créditos comerciales (numeral 4 de este instructivo) y las respectivas provisiones se regirán por el régimen establecido en el **numeral 6.2.2.2.2.**

9.2 Almacenes Generales de Depósito

Las cuentas por cobrar originadas por comisiones de servicio de los Almacenes Generales de Depósito se calificarán de acuerdo con el criterio de altura de mora establecido para los créditos comerciales (numeral 4 de este instructivo) y las respectivas provisiones se regirán por el régimen establecido en el **numeral 6.2.2.2.2.**

9.3 Compañías Aseguradoras

En el caso de la financiación de primas de las compañías aseguradoras, se calificarán de acuerdo con el criterio de altura de mora establecido para los créditos de consumo en el numeral 4 de este instructivo, y las respectivas provisiones se regirán por el régimen establecido en el **numeral 6.2.2.2.2.** La cartera de créditos de estas compañías se sujetará a las normas generales de este instructivo según la modalidad a la cual correspondan. En el caso específico de las primas por cobrar, aplicarán las normas especiales que se establecen el Plan Único de Cuentas (PUC).

10. CALIFICACIÓN DE PRÁCTICA INSEGURA Y VIGENCIA DEL INSTRUCTIVO

Se considera práctica insegura y en consecuencia no autorizada, reversar provisiones o mejorar la calificación de los créditos reestructurados sin observar las metodologías establecidas por la entidad o sin el cumplimiento y plena verificación de los criterios y requisitos mínimos establecidos en el presente instructivo.

Este instructivo aplicará a partir de los Estados Financieros de marzo de 2002.

LEY ESTATUTARIA No. 1266 **31 DIC 2008** [1]

"POR LA CUAL SE DICTAN LAS DISPOSICIONES GENERALES DEL HABEAS DATA Y SE REGULA EL MANEJO DE LA INFORMACIÓN CONTENIDA EN BASES DE DATOS PERSONALES, EN ESPECIAL LA FINANCIERA, CREDITICIA, COMERCIAL, DE SERVICIOS Y LA PROVENIENTE DE TERCEROS PAÍSES Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES"

EL CONGRESO DE LA REPUBLICA

DECRETA:

Artículo 1°. Objeto. La presente ley tiene por objeto desarrollar el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bancos de datos, y los demás derechos, libertades y garantías constitucionales relacionadas con la recolección, tratamiento y circulación de datos personales a que se refiere el artículo 15 de la Constitución Política, así como el derecho a la información establecido en el artículo 20 de la Constitución Política, particularmente en relación con la información financiera y crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países.

Artículo 2°. Ámbito de aplicación. La presente ley se aplica a todos los datos de información personal registrados en un banco de datos, sean estos administrados por entidades de naturaleza pública o privada.

Esta ley se aplicará sin perjuicio de normas especiales que disponen la confidencialidad o reserva de ciertos datos o información registrada en bancos de datos de naturaleza pública, para fines estadísticos, de investigación o sanción de delitos o para garantizar el orden público.

Se exceptúan de esta ley las bases de datos que tienen por finalidad producir la Inteligencia de Estado por parte del Departamento Administrativo de Seguridad, DAS, y de la Fuerza Pública para garantizar la seguridad nacional interna y externa.

Los registros públicos a cargo de las cámaras de comercio se regirán exclusivamente por las normas y principios consagrados en las normas especiales que las regulan.

Igualmente, quedan excluidos de la aplicación de la presente ley aquellos datos mantenidos en un ámbito exclusivamente personal o doméstico y aquellos que circulan internamente, esto es, que no se suministran a otras personas jurídicas o naturales.

[1] Revisión Previa de Constitucionalidad. Declarado Exequible mediante Sentencia C- 1011 del 16 de octubre de 2008.

Artículo 3°. Definiciones. Para los efectos de la presente ley, se entiende por:

a) Titular de la información. Es la persona natural o jurídica a quien se refiere la información que reposa en un banco de datos y sujeto del derecho de hábeas data y demás derechos y garantías a que se refiere la presente ley;

b) Fuente de información. Es la persona, entidad u organización que recibe o conoce datos personales de los titulares de la información, en virtud de una relación comercial o de servicio o de cualquier otra índole y que, en razón de autorización legal o del titular, suministra esos datos a un operador de información, el que a su vez los entregará al usuario final. Si la fuente entrega la información directamente a los usuarios y no, a través de un operador, aquella tendrá la doble condición de fuente y operador y asumirá los deberes y responsabilidades de ambos. La fuente de la información responde por la calidad de los datos suministrados al operador la cual, en cuanto tiene acceso y suministra información personal de terceros, se sujeta al cumplimiento de los deberes y responsabilidades previstas para garantizar la protección de los derechos del titular de los datos;

c) Operador de información. Se denomina operador de información a la persona, entidad u organización que recibe de la fuente datos personales sobre varios titulares de la información, los administra y los pone en conocimiento de los usuarios bajo los parámetros de la presente ley. Por tanto el operador, en cuanto tiene acceso a información personal de terceros, se sujeta al cumplimiento de los deberes y responsabilidades previstos para garantizar la protección de los derechos del titular de los datos. Salvo que el operador sea la misma fuente de la información, este no tiene relación comercial o de servicio con el titular y por ende no es responsable por la calidad de los datos que le sean suministrados por la fuente;

d) Usuario. El usuario es la persona natural o jurídica que, en los términos y circunstancias previstos en la presente ley, puede acceder a información personal de uno o varios titulares de la información suministrada por el operador o por la fuente, o directamente por el titular de la información. El usuario, en cuanto tiene acceso a información personal de terceros, se sujeta al cumplimiento de los deberes y responsabilidades previstos para garantizar la protección de los derechos del titular de los datos. En el caso en que el usuario a su vez entregue la información directamente a un operador, aquella tendrá la doble condición de usuario y fuente, y asumirá los deberes y responsabilidades de ambos;

e) Dato personal. Es cualquier pieza de información vinculada a una o varias personas determinadas o determinables o que puedan asociarse con una persona natural o jurídica. Los datos impersonales no se sujetan al régimen de protección de datos de la presente ley. Cuando en la presente ley se haga referencia a un dato, se presume que se trata de uso personal. Los datos personales pueden ser públicos, semiprivados o privados;

f) Dato público. Es el dato calificado como tal según los mandatos de la ley o de la Constitución Política y todos aquellos que no sean semiprivados o privados, de conformidad con la presente ley. Son públicos, entre otros, los

datos contenidos en documentos públicos, sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidos a reserva y los relativos al estado civil de las personas;

g) Dato semiprivado. Es semiprivado el dato que no tiene naturaleza íntima, reservada, ni pública y cuyo conocimiento o divulgación puede interesar no sólo a su titular sino a cierto sector o grupo de personas o a la sociedad en general, como el dato financiero y crediticio de actividad comercial o de servicios a que se refiere el Título IV de la presente ley.

h) Dato privado. Es el dato que por su naturaleza íntima o reservada sólo es relevante para el titular.

i) Agencia de Información Comercial. Es toda empresa legalmente constituida que tenga como actividad principal la recolección, validación y procesamiento de información comercial sobre las empresas y comerciantes específicamente solicitadas por sus clientes, entendiéndose por información comercial aquella información histórica y actual relativa a la situación financiera, patrimonial, de mercado, administrativa, operativa, sobre el cumplimiento de obligaciones y demás información relevante para analizar la situación integral de una empresa. Para los efectos de la presente ley, las agencias de información comercial son operadores de información y fuentes de información.

Parágrafo: A las agencias de información comercial, así como a sus fuentes o usuarios, según sea el caso, no se aplicarán las siguientes disposiciones de la presente ley: Numerales 2 y 6 del artículo 8, artículo 12, y artículo 14.

j) Información financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países.

Para todos los efectos de la presente ley se entenderá por información financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países, aquella referida al nacimiento, ejecución y extinción de obligaciones dinerarias, independientemente de la naturaleza del contrato que les dé origen.

Artículo 4°. Principios de la administración de datos. En el desarrollo, interpretación y aplicación de la presente ley, se tendrán en cuenta, de manera armónica e integral, los principios que a continuación se establecen:

a) Principio de veracidad o calidad de los registros o datos. La información contenida en los bancos de datos debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. Se prohíbe el registro y divulgación de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error;

b) Principio de finalidad. La administración de datos personales debe obedecer a una finalidad legítima de acuerdo con la Constitución y la ley. La finalidad debe informársele al titular de la información previa o concomitantemente con el otorgamiento de la autorización, cuando ella sea necesaria o en general siempre que el titular solicite información al respecto;

c) Principio de circulación restringida. La administración de datos personales se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de los datos, de las disposiciones de la presente ley y de los principios de la administración de datos personales especialmente de los principios de temporalidad de la información y la finalidad del banco de datos.

Los datos personales, salvo la información pública, no podrán ser accesibles por Internet o por otros medios de divulgación o comunicación masiva, salvo que el acceso sea técnicamente controlable para brindar un conocimiento restringido sólo a los titulares o los usuarios autorizados conforme a la presente ley;

d) Principio de temporalidad de la información. La información del titular no podrá ser suministrada a usuarios o terceros cuando deje de servir para la finalidad del banco de datos;

e) Principio de interpretación integral de derechos constitucionales. La presente ley se interpretará en el sentido de que se amparen adecuadamente los derechos constitucionales, como son el hábeas data, el derecho al buen nombre, el derecho a la honra, el derecho a la intimidad y el derecho a la información. Los derechos de los titulares se interpretarán en armonía y en un plano de equilibrio con el derecho a la información previsto en el artículo 20 de la Constitución y con los demás derechos constitucionales aplicables;

f) Principio de seguridad. La información que conforma los registros individuales constitutivos de los bancos de datos a que se refiere la ley, así como la resultante de las consultas que de ella hagan sus usuarios, se deberá manejar con las medidas técnicas que sean necesarias para garantizar la seguridad de los registros evitando su adulteración, pérdida, consulta o uso no autorizado;

g) Principio de confidencialidad. Todas las personas naturales o jurídicas que intervengan en la administración de datos personales que no tengan la naturaleza de públicos están obligadas en todo tiempo a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende la administración de datos, pudiendo sólo realizar suministro o comunicación de datos cuando ello corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas en la presente ley y en los términos de la misma.

Artículo 5°. Circulación de información. La información personal recolectada o suministrada de conformidad con lo dispuesto en la ley a los operadores que haga parte del banco de datos que administra, podrá ser entregada de manera verbal, escrita, o puesta a disposición de las siguientes personas y en los siguientes términos:

a) A los titulares, a las personas debidamente autorizadas por estos y a sus causahabientes mediante el procedimiento de consulta previsto en la presente ley.

b) A los usuarios de la información, dentro de los parámetros de la presente ley.

c) A cualquier autoridad judicial, previa orden judicial.

d) A las entidades públicas del poder ejecutivo, cuando el conocimiento de dicha información corresponda directamente al cumplimiento de alguna de sus funciones.

e) A los órganos de control y demás dependencias de investigación disciplinaria, fiscal, o administrativa, cuando la información sea necesaria para el desarrollo de una investigación en curso.

f) A otros operadores de datos, cuando se cuente con autorización del titular, o cuando sin ser necesaria la autorización del titular el banco de datos de destino tenga la misma finalidad o una finalidad que comprenda la que tiene el operador que entrega los datos. Si el receptor de la información fuere un banco de datos extranjero, la entrega sin autorización del titular sólo podrá realizarse dejando constancia escrita de la entrega de la información y previa verificación por parte del operador de que las leyes del país respectivo o el receptor otorgan garantías suficientes para la protección de los derechos del titular.

g) A otras personas autorizadas por la ley.

TITULO II
DERECHOS DE LOS TITULARES DE LA INFORMACIÓN.

Artículo 6°. Derechos de los titulares de la información. Los titulares tendrán los siguientes derechos:

1. Frente a los operadores de los bancos de datos:

1.1 Ejercer el derecho fundamental al hábeas data en los términos de la presente ley, mediante la utilización de los procedimientos de consultas o reclamos, sin perjuicio de los demás mecanismos constitucionales y legales.

1.2 Solicitar el respeto y la protección de los demás derechos constitucionales o legales, así como de las demás disposiciones de la presente ley, mediante la utilización del procedimiento de reclamos y peticiones.

1.3 Solicitar prueba de la certificación de la existencia de la autorización expedida por la fuente o por el usuario.

1.4 Solicitar información acerca de los usuarios autorizados para obtener información.

Parágrafo. La administración de información pública no requiere autorización del titular de los datos, pero se sujeta al cumplimiento de los principios de la administración de datos personales y a las demás disposiciones de la presente ley.

La administración de datos semi-privados y privados requiere el consentimiento previo y expreso del titular de los datos, salvo en el caso del dato financiero, crediticio, comercial, de servicios y el proveniente de terceros países el cual no requiere autorización del titular. En todo caso, la

administración de datos semi-privados y privados se sujeta al cumplimiento de los principios de la administración de datos personales y a las demás disposiciones de la presente ley.

2. Frente a las fuentes de la información:

2.1 Ejercer los derechos fundamentales al hábeas data y de petición, cuyo cumplimiento se podrá realizar a través de los operadores, conforme lo previsto en los procedimientos de consultas y reclamos de esta ley, sin perjuicio de los demás mecanismos constitucionales o legales.

2.2 Solicitar información o pedir la actualización o rectificación de los datos contenidos en la base de datos, lo cual realizará el operador, con base en la información aportada por la fuente, conforme se establece en el procedimiento para consultas, reclamos y peticiones.

2.3 Solicitar prueba de la autorización, cuando dicha autorización sea requerida conforme lo previsto en la presente ley.

3. Frente a los usuarios:

3.1 Solicitar información sobre la utilización que el usuario le está dando a la información, cuando dicha información no hubiere sido suministrada por el operador.

3.2 Solicitar prueba de la autorización, cuando ella sea requerida conforme lo previsto en la presente ley.

Parágrafo. Los titulares de información financiera y crediticia tendrán adicionalmente los siguientes derechos:

Podrán acudir ante la autoridad de vigilancia para presentar quejas contra las fuentes, operadores o usuarios por violación de las normas sobre administración de la información financiera y crediticia.

Así mismo, pueden acudir ante la autoridad de vigilancia para pretender que se ordene a un operador o fuente la corrección o actualización de sus datos personales, cuando ello sea procedente conforme lo establecido en la presente ley.

TÍTULO III
DEBERES DE LOS OPERADORES, LAS FUENTES Y LOS USUARIOS DE INFORMACIÓN

Artículo 7°. Deberes de los operadores de los bancos de datos. Sin perjuicio del cumplimiento de las demás disposiciones contenidas en la presente ley y otras que rijan su actividad, los operadores de los bancos de datos están obligados a:

1. Garantizar, en todo tiempo al titular de la información, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data y de petición, es decir, la posibilidad de conocer la información que sobre él exista o repose en el banco de datos, y solicitar la actualización o corrección de datos, todo lo cual se realizará por

conducto de los mecanismos de consultas o reclamos, conforme lo previsto en la presente ley.

2. Garantizar, que en la recolección, tratamiento y circulación de datos, se respetarán los demás derechos consagrados en la ley.

3. Permitir el acceso a la información únicamente a las personas que, de conformidad con lo previsto en esta ley, pueden tener acceso a ella.

4. Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la presente ley y, en especial, para la atención de consultas y reclamos por parte de los titulares.

5. Solicitar la certificación a la fuente de la existencia de la autorización otorgada por el titular, cuando dicha autorización sea necesaria, conforme lo previsto en la presente ley.

6. Conservar con las debidas seguridades los registros almacenados para impedir su deterioro, pérdida, alteración, uso no autorizado o fraudulento.

7. Realizar periódica y oportunamente la actualización y rectificación de los datos, cada vez que le reporten novedades las fuentes, en los términos de la presente ley.

8. Tramitar las peticiones, consultas y los reclamos formulados por los titulares de la información, en los términos señalados en la presente ley.

9. Indicar en el respectivo registro individual que determinada información se encuentra en discusión por parte de su titular, cuando se haya presentado la solicitud de rectificación o actualización de la misma y no haya finalizado dicho trámite, en la forma en que se regula en la presente ley.

10. Circular la información a los usuarios dentro de los parámetros de la presente ley.

11. Cumplir las instrucciones y requerimientos que la autoridad de vigilancia imparta en relación con el cumplimiento de la presente ley.

12. Los demás que se deriven de la Constitución o de la presente ley.

Artículo 8°. Deberes de las fuentes de la información. Las fuentes de la información deberán cumplir las siguientes obligaciones, sin perjuicio del cumplimiento de las demás disposiciones previstas en la presente ley y en otras que rijan su actividad:

1. Garantizar que la información que se suministre a los operadores de los bancos de datos o a los usuarios sea veraz, completa, exacta, actualizada y comprobable.

2. Reportar, de forma periódica y oportuna al operador, todas las novedades respecto de los datos que previamente le haya suministrado y adoptar las demás medidas necesarias para que la información suministrada a este se mantenga actualizada.

3. Rectificar la información cuando sea incorrecta e informar lo pertinente a los operadores.

4. Diseñar e implementar mecanismos eficaces para reportar oportunamente la información al operador.

5. Solicitar, cuando sea del caso, y conservar copia o evidencia de la respectiva autorización otorgada por los titulares de la información, y asegurarse de no suministrar a los operadores ningún dato cuyo suministro no esté previamente autorizado, cuando dicha autorización sea necesaria, de conformidad con lo previsto en la presente ley.

6. Certificar, semestralmente al operador, que la información suministrada cuenta con la autorización de conformidad con lo previsto en la presente ley.

7. Resolver los reclamos y peticiones del titular en la forma en que se regula en la presente ley.

8. Informar al operador que determinada información se encuentra en discusión por parte de su titular, cuando se haya presentado la solicitud de rectificación o actualización de la misma, con el fin de que el operador incluya en el banco de datos una mención en ese sentido hasta que se haya finalizado dicho trámite.

9. Cumplir con las instrucciones que imparta la autoridad de control en relación con el cumplimiento de la presente ley.

10. Los demás que se deriven de la Constitución o de la presente ley.

Artículo 9°. Deberes de los usuarios. Sin perjuicio del cumplimiento de las disposiciones contenidas en la presente ley y demás que rijan su actividad, los usuarios de la información deberán:

1. Guardar reserva sobre la información que les sea suministrada por los operadores de los bancos de datos, por las fuentes o los titulares de la información y utilizar la información únicamente para los fines para los que le fue entregada, en los términos de la presente ley.

2. Informar a los titulares, a su solicitud, sobre la utilización que le está dando a la información.

3. Conservar con las debidas seguridades la información recibida para impedir su deterioro, pérdida, alteración, uso no autorizado o fraudulento.

4. Cumplir con las instrucciones que imparta la autoridad de control, en relación con el cumplimiento de la presente ley.

5. Los demás que se deriven de la Constitución o de la presente ley.

TÍTULO IV
DE LOS BANCOS DE DATOS DE INFORMACIÓN FINANCIERA, CREDITICIA, COMERCIAL, DE SERVICIOS Y LA PROVENIENTE DE TERCEROS PAÍSES.

Artículo 10. Principio de favorecimiento a una actividad de interés público. La actividad de administración de información financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países está directamente relacionada y favorece una actividad de interés público, como lo es la actividad financiera propiamente, por cuanto ayuda a la democratización del crédito, promueve el desarrollo de la actividad de crédito, la protección de la confianza pública en el sistema financiero y la estabilidad del mismo, y genera otros beneficios para la economía nacional y en especial para la actividad financiera, crediticia, comercial y de servicios del país.

Parágrafo 1°. La administración de información financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países, por parte de fuentes, usuarios y operadores deberá realizarse de forma que permita favorecer los fines de expansión y democratización del crédito. Los usuarios de este tipo de información deberán valorar este tipo de información en forma concurrente con otros factores o elementos de juicio que técnicamente inciden en el estudio de riesgo y el análisis crediticio, y no podrán basarse exclusivamente en la información relativa al incumplimiento de obligaciones suministrada por los operadores para adoptar decisiones frente a solicitudes de crédito.

La Superintendencia Financiera de Colombia podrá imponer las sanciones previstas en la presente ley a los usuarios de la información que nieguen una solicitud de crédito basados exclusivamente en el reporte de información negativa del solicitante.

Parágrafo 2º. La consulta de la información financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países por parte del titular, será gratuita al menos una (1) vez cada mes calendario.

Artículo 11. Requisitos especiales para los operadores. Los operadores de bancos de datos de información financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países que funcionen como entes independientes a las fuentes de la información, deberán cumplir con los siguientes requisitos especiales de funcionamiento:

1. Deberán constituirse como sociedades comerciales, entidades sin ánimo de lucro, o entidades cooperativas.

2. Deberán contar con un área de servicio al titular de la información, para la atención de peticiones, consultas y reclamos.

3. Deberán contar con un sistema de seguridad y con las demás condiciones técnicas suficientes para garantizar la seguridad y actualización de los registros, evitando su adulteración, pérdida, consulta o uso no autorizado conforme lo previsto en la presente ley.

4. Deberán actualizar la información reportada por las fuentes con una periodicidad no superior a diez (10) días calendario contados a partir del recibo de la misma.

Artículo 12. Requisitos especiales para fuentes. Las fuentes deberán actualizar mensualmente la información suministrada al operador, sin perjuicio de lo dispuesto en el Título III de la presente ley.

El reporte de información negativa sobre incumplimiento de obligaciones de cualquier naturaleza, que hagan las fuentes de información a los operadores de bancos de datos de información financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países, sólo procederá previa comunicación al titular de la información, con el fin de que este pueda demostrar o efectuar el pago de la obligación, así como controvertir aspectos tales como el monto de la obligación o cuota y la fecha de exigibilidad. Dicha comunicación podrá incluirse en los extractos periódicos que las fuentes de información envíen a sus clientes.

En todo caso, las fuentes de información podrán efectuar el reporte de la información transcurridos veinte (20) días calendario siguientes a la fecha de envío de la comunicación en la última dirección de domicilio del afectado que se encuentre registrada en los archivos de la fuente de la información y sin perjuicio, si es del caso, de dar cumplimiento a la obligación de informar al operador, que la información se encuentra en discusión por parte de su titular, cuando se haya presentado solicitud de rectificación o actualización y esta aún no haya sido resuelta.

Artículo 13. Permanencia de la información. La información de carácter positivo permanecerá de manera indefinida en los bancos de datos de los operadores de información.

Los datos cuyo contenido haga referencia al tiempo de mora, tipo de cobro, estado de la cartera, y en general, aquellos datos referentes a una situación de incumplimiento de obligaciones, se regirán por un término máximo de permanencia, vencido el cual deberá ser retirada de los bancos de datos por el operador, de forma que los usuarios no puedan acceder o consultar dicha información. El término de permanencia de esta información será de cuatro (4) años contados a partir de la fecha en que sean pagadas las cuotas vencidas o sea pagada la obligación vencida.

Artículo 14. Contenido de la información. El Gobierno Nacional establecerá la forma en la cual los bancos de datos de información financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países, deberán presentar la información de los titulares de la información. Para tal efecto, deberá señalar un formato que permita identificar, entre otros aspectos, el nombre completo del deudor, la condición en que actúa, esto es, como deudor principal, deudor solidario, avalista o fiador, el monto de la obligación o cuota vencida, el tiempo de mora y la fecha del pago, si es del caso.

El Gobierno Nacional al ejercer la facultad prevista en el inciso anterior deberá tener en cuenta que en el formato de reporte deberá establecer que:

a) Se presenta reporte negativo cuando la(s) persona(s) naturales o jurídicas efectivamente se encuentran en mora en sus cuotas u obligaciones.

b) Se presenta reporte positivo cuando la(s) persona(s) naturales y jurídicas están al día en sus obligaciones.

El incumplimiento de la obligación aquí prevista dará lugar a la imposición de las máximas sanciones previstas en la presente ley.

Parágrafo 1°. Para los efectos de la presente ley se entiende que una obligación ha sido voluntariamente pagada, cuando su pago se ha producido sin que medie sentencia judicial que así lo ordene.

Parágrafo 2°. Las consecuencias previstas en el presente artículo para el pago voluntario de las obligaciones vencidas, será predicable para cualquier otro modo de extinción de las obligaciones, que no sea resultado de una sentencia judicial.

Parágrafo 3°. Cuando un usuario consulte el estado de un titular en las bases de datos de información financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países, estas tendrán que dar información exacta sobre su estado actual, es decir, dar un reporte positivo de los usuarios que en el momento de la consulta están al día en sus obligaciones y uno negativo de los que al momento de la consulta se encuentren en mora en una cuota u obligaciones.

El resto de la información contenida en las bases de datos financieros, crediticios, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países hará parte del historial crediticio de cada usuario, el cual podrá ser consultado por el usuario, siempre y cuando hubiere sido informado sobre el estado actual.

Parágrafo 4°. Se prohíbe la administración de datos personales con información exclusivamente desfavorable.

Artículo 15. Acceso a la información por parte de los usuarios. La información contenida en bancos de datos de información financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países podrá ser accedida por los usuarios únicamente con las siguientes finalidades:
Como elemento de análisis para establecer y mantener una relación contractual, cualquiera que sea su naturaleza, así como para la evaluación de los riesgos derivados de una relación contractual vigente.

Como elemento de análisis para hacer estudios de mercado o investigaciones comerciales o estadísticas.

Para el adelantamiento de cualquier trámite ante una autoridad pública o una persona privada, respecto del cual dicha información resulte pertinente.

Para cualquier otra finalidad, diferente de las anteriores, respecto de la cual y en forma general o para cada caso particular se haya obtenido autorización por parte del titular de la información.

TÍTULO V
PETICIONES DE CONSULTAS Y RECLAMOS

Artículo 16. Peticiones, Consultas y Reclamos.

I. Trámite de consultas. Los titulares de la información o sus causahabientes podrán consultar la información personal del titular, que repose en cualquier banco de datos, sea este del sector público o privado. El operador deberá suministrar a estos, debidamente identificados, toda la información contenida en el registro individual o que esté vinculada con la identificación del titular.

La petición, consulta de información se formulará verbalmente, por escrito, o por cualquier canal de comunicación, siempre y cuando se mantenga evidencia de la consulta por medios técnicos.

La petición o consulta será atendida en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la misma. Cuando no fuere posible atender la petición o consulta dentro de dicho término, se informará al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su petición, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

Parágrafo. La petición o consulta se deberá atender de fondo, suministrando integralmente toda la información solicitada.

II. Trámite de reclamos. Los titulares de la información o sus causahabientes que consideren que la información contenida en su registro individual en un banco de datos debe ser objeto de corrección o actualización podrán presentar un reclamo ante el operador, el cual será tramitado bajo las siguientes reglas:

1. La petición o reclamo se formulará mediante escrito dirigido al operador del banco de datos, con la identificación del titular, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección, y si fuere el caso, acompañando los documentos de soporte que se quieran hacer valer. En caso de que el escrito resulte incompleto, se deberá oficiar al interesado para que subsane las fallas. Transcurrido un mes desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido de la reclamación o petición.

2. Una vez recibido la petición o reclamo completo el operador incluirá en el registro individual en un término no mayor a dos (2) días hábiles una leyenda que diga "reclamo en trámite" y la naturaleza del mismo. Dicha información deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido y deberá incluirse en la información que se suministra a los usuarios.

3. El término máximo para atender la petición o reclamo será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender la petición dentro de dicho término, se informará al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su petición, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

4. En los casos en que exista una fuente de información independiente del operador, este último deberá dar traslado del reclamo a la fuente en un término máximo de dos (2) días hábiles, la cual deberá resolver e informar la respuesta al operador en un plazo máximo de diez (10) días hábiles. En todo caso, la respuesta deberá darse al titular por el operador en el término máximo de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de presentación de la reclamación, prorrogables por ocho (8) días hábiles más, según lo indicado en el numeral anterior. Si el reclamo es presentado ante la fuente, esta procederá a resolver directamente el reclamo, pero deberá informar al operador sobre la recepción del reclamo dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a su recibo, de forma que se pueda dar cumplimiento a la obligación de incluir la leyenda que diga "reclamo en trámite" y la naturaleza del mismo dentro del registro individual, lo cual deberá hacer el operador dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a haber recibido la información de la fuente.

5. Para dar respuesta a la petición o reclamo, el operador o la fuente, según sea el caso, deberá realizar una verificación completa de las observaciones o planteamientos del titular, asegurándose de revisar toda la información pertinente para poder dar una respuesta completa al titular.

6. Sin perjuicio del ejercicio de la acción de tutela para amparar el derecho fundamental del habeas data, en caso que el titular no se encuentre satisfecho con la respuesta a la petición, podrá recurrir al proceso judicial correspondiente dentro de los términos legales pertinentes para debatir lo relacionado con la obligación reportada como incumplida. La demanda deberá ser interpuesta contra la fuente de la información la cual, una vez notificada de la misma, procederá a informar al operador dentro de los dos (2) días hábiles siguientes, de forma que se pueda dar cumplimiento a la obligación de incluir la leyenda que diga "información en discusión judicial" y la naturaleza de la misma dentro del registro individual, lo cual deberá hacer el operador dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a haber recibido la información de la fuente y por todo el tiempo que tome obtener un fallo en firme. Igual procedimiento deberá seguirse en caso que la fuente inicie un proceso judicial contra el titular de la información, referente a la obligación reportada como incumplida, y éste proponga excepciones de mérito.

TÍTULO VI
VIGILANCIA DE LOS DESTINATARIOS DE LA LEY

Artículo 17. Función de vigilancia. La Superintendencia de Industria y Comercio ejercerá la función de vigilancia de los operadores, las fuentes y los usuarios de información financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países, en cuanto se refiere a la actividad de administración de datos personales que se regula en la presente ley.

En los casos en que la fuente, usuario u operador de información sea una entidad vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia, esta ejercerá la vigilancia e impondrá las sanciones correspondientes, de conformidad con las facultades que le son propias, según lo establecido en el Estatuto Orgánico del Sistema Financiero y las demás normas pertinentes y las establecidas en la presente ley.

Para el ejercicio de la función de vigilancia a que se refiere el presente artículo, la Superintendencia de Industria y Comercio y la Superintendencia Financiera de Colombia, según el caso, tendrán en adición a las propias las siguientes facultades:

1. Impartir instrucciones y órdenes sobre la manera como deben cumplirse las disposiciones de la presente ley relacionadas con la administración de la información financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países fijar los criterios que faciliten su cumplimiento y señalar procedimientos para su cabal aplicación.

2. Velar por el cumplimiento de las disposiciones de la presente ley, de las normas que la reglamenten y de las instrucciones impartidas por la respectiva Superintendencia.

3. Velar porque los operadores y fuentes cuenten con un sistema de seguridad y con las demás condiciones técnicas suficientes para garantizar la seguridad y actualización de los registros, evitando su adulteración, pérdida, consulta o uso no autorizado conforme lo previsto en la presente ley.

4. Ordenar a cargo del operador, la fuente o usuario la realización de auditorías externas de sistemas para verificar el cumplimiento de las disposiciones de la presente ley.

5. Ordenar de oficio o a petición de parte la corrección, actualización o retiro de datos personales cuando ello sea procedente, conforme con lo establecido en la presente ley. Cuando sea a petición de parte, se deberá acreditar ante la Superintendencia que se surtió el trámite de un reclamo por los mismos hechos ante el operador o la fuente, y que el mismo no fue atendido o fue atendido desfavorablemente.

6. Iniciar de oficio o a petición de parte investigaciones administrativas contra los operadores, fuentes y usuarios de información financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países, con el fin de establecer si existe responsabilidad administrativa derivada del incumplimiento de las disposiciones de la presente ley o de las órdenes o instrucciones impartidas por el organismo de vigilancia respectivo, y si es del caso imponer sanciones u ordenar las medidas que resulten pertinentes.

Artículo 18. Sanciones. La Superintendencia de Industria y Comercio y la Superintendencia Financiera podrán imponer a los operadores, fuentes o usuarios de información financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países previas explicaciones de acuerdo con el procedimiento aplicable, las siguientes sanciones:

Multas de carácter personal e institucional hasta por el equivalente a mil quinientos (1.500) salarios mínimos mensuales legales vigentes al momento de la imposición de la sanción, por violación a la presente ley, normas que la reglamenten, así como por la inobservancia de las órdenes e instrucciones impartidas por dicha Superintendencia. Las multas aquí previstas podrán ser sucesivas mientras subsista el incumplimiento que las originó.

Suspensión de las actividades del banco de datos, hasta por un término de seis (6) meses, cuando se estuviere llevando a cabo la administración de la

información en violación grave de las condiciones y requisitos previstos en la presente ley, así como por la inobservancia de las órdenes e instrucciones impartidas por las Superintendencias mencionadas para corregir tales violaciones.

Cierre o clausura de operaciones del banco de datos cuando, una vez transcurrido el término de suspensión, no hubiere adecuado su operación técnica y logística, y sus normas y procedimientos a los requisitos de ley, de conformidad con lo dispuesto en la resolución que ordenó la suspensión.
Cierre inmediato y definitivo de la operación de bancos de datos que administren datos prohibidos.

Artículo 19. Criterios para graduar las sanciones. Las sanciones por infracciones a que se refiere el artículo anterior se graduarán atendiendo los siguientes criterios, en cuanto resulten aplicables:

a) La dimensión del daño o peligro a los intereses jurídicos tutelados por la presente ley.

b) El beneficio económico que se hubiere obtenido para el infractor o para terceros, por la comisión de la infracción, o el daño que tal infracción hubiere podido causar.

c) La reincidencia en la comisión de la infracción.

d) La resistencia, negativa u obstrucción a la acción investigadora o de vigilancia de la Superintendencia de Industria y Comercio.

e) La renuencia o desacato a cumplir, con las órdenes impartidas por la Superintendencia de Industria y Comercio.

f) El reconocimiento o aceptación expresos que haga el investigado sobre la comisión de la infracción antes de la imposición de la sanción a que hubiere lugar.

Artículo 20. Régimen de transición para las Entidades de Control. La Superintendencia de Industria y Comercio y la Superintendencia Financiera asumirán, seis (6) meses después de la entrada en vigencia de la presente ley, las funciones aquí establecidas. Para tales efectos, dentro de dicho término el Gobierno Nacional adoptará las medidas necesarias para adecuar la estructura de la Superintendencia de Industria, Comercio y Financiera dotándola de la capacidad presupuestal y técnica necesaria para cumplir con dichas funciones.

TÍTULO VII
DE LAS DISPOSICIONES FINALES

Artículo 21. Régimen de transición. Para el cumplimiento de las disposiciones contenidas en la presente ley, las personas que, a la fecha de su entrada en vigencia ejerzan alguna de las actividades aquí reguladas, tendrán un plazo de hasta seis (6) meses para adecuar su funcionamiento a las disposiciones de la presente ley.

Los titulares de la información que a la entrada en vigencia de esta ley estuvieren al día en sus obligaciones objeto de reporte, y cuya información negativa hubiere permanecido en los bancos de datos por lo menos un año contado a partir de la cancelación de las obligaciones, serán beneficiarios de la caducidad inmediata de la información negativa.

A su vez, los titulares de la información que se encuentren al día en sus obligaciones objeto de reporte, pero cuya información negativa no hubiere permanecido en los bancos de datos al menos un año después de canceladas las obligaciones, permanecerán con dicha información negativa por el tiempo que les hiciere falta para cumplir el año, contado a partir de la cancelación de las obligaciones.

Los titulares de la información que cancelen sus obligaciones objeto de reporte dentro de los seis (6) meses siguientes a la entrada en vigencia de la presente ley, permanecerán con dicha información negativa en los bancos de datos por el término de un (1) año, contado a partir de la fecha de cancelación de tales obligaciones. Cumplido este plazo de un (1) año, el dato negativo deberá ser retirado automáticamente de los bancos de datos.

El beneficio previsto en este artículo se perderá en caso que el titular de la información incurra nuevamente en mora, evento en el cual su reporte reflejará nuevamente la totalidad de los incumplimientos pasados, en los términos previstos en el artículo 13 de esta ley.

Artículo 22. Vigencia y derogatorias. Esta ley rige a partir de la fecha de publicación y deroga las disposiciones que le sean contrarias.

EL PRESIDENTE DEL H. SENADO DE LA REPUBLICA,

Hernán Francisco ANDRADE SERRANO

EL SECRETARIO GENERAL DEL H. SENADO DE LA REPUBLICA,

Emilio Ramón OTERO DAJUD

EL PRESIDENTE DE LA H. CÁMARA DE REPRESENTANTES

Germán VARON COTRINO

EL SECRETARIO GENERAL DE LA H. CÁMARA DE REPRESENTANTES,

Jesús Alfonso RODRIGUEZ CAMARGO

LEY ESTATUTARIA No. 1266

"POR LA CUAL SE DICTAN LAS DISPOSICIONES GENERALES DEL HABEAS DATA Y SE REGULA EL MANEJO DE LA INFORMACIÓN CONTENIDA EN BASES DE DATOS PERSONALES, EN ESPECIAL LA FINANCIERA, CREDITICIA, COMERCIAL, DE SERVICIOS Y LA PROVENIENTE DE TERCEROS PAISES Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES"

REPÚBLICA DE COLOMBIA - GOBIERNO NACIONAL

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Bogotá, D.C., a los 31 DIC 2008

EL DIRECTOR DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA, ENCARGADO DE LAS FUNCIONES DEL DESPACHO DEL MINISTRO DEL INTERIOR Y DE JUSTICIA,

BERNARDO MORENO VILLEGAS

ANEXO 3

MODELO DE REFERENCIA DE CARTERA COMERCIAL - MRC

- Consideraciones generales

En el presente Anexo se establece el Modelo de Referencia de Cartera Comercial adoptado por la SFC, el cual se empleará para la evaluación y supervisión de los modelos internos presentados por las entidades y para la constitución de provisiones de acuerdo con el numeral 1.3.3.2 del presente capítulo.

La fecha de aplicación obligatoria del presente modelo de referencia para las entidades será el 1º de julio de 2007 con excepción de aquellas que a esa fecha cuenten con un modelo interno no objetado.

1. EL MODELO DE OTORGAMIENTO

Las entidades obligadas a implementar el SARC que realicen otorgamiento de cartera comercial, deben establecer un modelo de otorgamiento de crédito que permita clasificar y calificar sus decisiones de otorgamiento sobre todos los créditos.

Esta calificación deberá mantenerse hasta el primer reporte de endeudamiento a la SFC después de la etapa de otorgamiento y actualizarse en los siguientes reportes por la calificación obtenida mediante los criterios establecidos en el numeral 4 del presente anexo.

2. PORTAFOLIOS DEL MRC

Los procesos de segmentación y discriminación de los portafolios de crédito y de sus posibles sujetos de crédito, deben servir de base para la estimación de las pérdidas esperadas en el MRC. Así, el modelo de referencia de cartera comercial se basa en segmentos diferenciados por el nivel de los activos de los deudores.

Los portafolios fueron definidos bajo los siguientes criterios:

Clasificación de la cartera comercial por nivel de activos	
Tamaño de empresa	**Nivel de activos**
Grandes Empresas	Más de 15.000 SMMLV
Medianas Empresas	Entre 5.000 y 15.000 SMMLV
Pequeñas Empresas	Menos de 5.000 SMMLV

Adicionalmente, se crea una categoría denominada “personas naturales” en la cual se agrupan todas las personas naturales que son deudores de crédito comercial.

3. DEFINICIÓN DE INCUMPLIMIENTO EN EL MRC

El incumplimiento en el MRC se presenta en los casos descritos en el literal b del numeral 1.3.3.1 del presente capítulo.

4. REGLAS SOBRE CLASIFICACIÓN Y CALIFICACIÓN DEL RIESGO CREDITICIO

Los contratos de cartera comercial deben clasificarse en una de las siguientes categorías de riesgo crediticio:

- Categoría AA
- Categoría A
- Categoría BB
- Categoría B
- Categoría CC
- Categoría Incumplimiento.

4.1. Categoría "AA": Los créditos calificados en esta categoría reflejan una estructuración y atención excelente. Los estados financieros de los deudores o los flujos de caja del proyecto, así como la demás información crediticia, indican una capacidad de pago optima, en términos del monto y origen de los ingresos con que cuentan los deudores para atender los pagos requeridos.

Las siguientes son condiciones objetivas **mínimas** para que un crédito tenga que estar clasificado en esta categoría:

- Los créditos nuevos cuya calificación asignada al momento de otorgamiento sea “AA”.

- Los créditos ya otorgados que no presenten mora superior a 29 días en sus obligaciones contractuales, esto es entre 0 y 29 días en mora.

Sin embargo, las entidades deben clasificar en categorías de mayor riesgo a deudores que independientemente de que cumplan con las condiciones anteriores presenten mayor riesgo por otros factores.

La calificación asignada al momento de otorgamiento tendrá validez sólo en el primer reporte de calificación, periodo después del cual el crédito se mantendrá en esta categoría si no presentó una mora en sus obligaciones diferente a la definida para esta categoría.

4.2. Categoría "A": Los créditos calificados en esta categoría reflejan una estructuración y atención apropiadas. Los estados financieros de los deudores o los flujos de caja del proyecto, así como la demás información crediticia, indican una capacidad de pago adecuada, en términos del monto y origen de los ingresos con que cuentan los deudores para atender los pagos requeridos.

Las siguientes son condiciones objetivas **mínimas** para que un crédito tenga que estar clasificado en esta categoría:

- En esta categoría se deben clasificar los créditos nuevos cuya calificación asignada al momento de otorgamiento sea “A”.

- Los créditos ya otorgados que presenten mora superior o igual a 30 días e inferior a 60 días en sus obligaciones contractuales, esto es entre 30 y 59 días en mora**.**

Sin embargo, las entidades deben clasificar en categorías de mayor riesgo a deudores que independientemente de que cumplan con las condiciones anteriores presenten mayor riesgo por otros factores.

La calificación asignada al momento de otorgamiento tendrá validez sólo en el primer reporte de calificación, periodo después del cual el crédito se mantendrá en esta categoría si no presentó una mora en sus obligaciones diferente a la definida para esta categoría.

4.3. Categoría "BB": Los créditos calificados en esta categoría están atendidos y protegidos de forma aceptable, pero existen debilidades que potencialmente pueden afectar, transitoria o permanentemente, la capacidad de pago del deudor o los flujos de caja del proyecto, en forma tal que, de no ser corregidas oportunamente, llegarían a afectar el normal recaudo del crédito o contrato.

Las siguientes son condiciones objetivas **mínimas** para que un crédito tenga que estar clasificado en esta categoría:

- En esta categoría se deben clasificar los créditos nuevos cuya calificación asignada al momento de otorgamiento sea “BB”.

- Los créditos ya otorgados que presenten mora superior o igual a 60 días e inferior a 90 días en sus obligaciones contractuales, esto es entre 60 y 89 días en mora.

Sin embargo, las entidades deben clasificar en categorías de mayor riesgo a deudores que independientemente de que cumplan con las condiciones anteriores presenten mayor riesgo por otros factores.

La calificación asignada al momento de otorgamiento tendrá validez sólo en el primer reporte de calificación, periodo después del cual el crédito se mantendrá en esta categoría si no presentó una mora en sus obligaciones diferente a la definida para esta categoría.

4.4. Categoría "B": Se califican en esta categoría los créditos o contratos que presentan insuficiencias en la capacidad de pago del deudor o en los flujos de caja del proyecto, que comprometan el normal recaudo de la obligación en los términos convenidos.

Las siguientes son condiciones objetivas **mínimas** para que un crédito tenga que estar clasificado en esta categoría:

- En esta categoría se deben clasificar los créditos nuevos cuya calificación asignada al momento de otorgamiento sea “B”.

- Los créditos ya otorgados que presenten mora superior o igual a 90 días e inferior a 120 días en sus obligaciones contractuales, es decir entre 90 y 119 días en mora.

Sin embargo, las entidades deben clasificar en categorías de mayor riesgo a deudores que independientemente de que cumplan con las condiciones anteriores presenten mayor riesgo por otros factores.

La calificación asignada al momento de otorgamiento tendrá validez sólo en el primer reporte de calificación, periodo después del cual el crédito se mantendrá en esta categoría si no presentó una mora en sus obligaciones diferente a la definida para esta categoría.

4.5 Categoría "CC": Se califican en esta categoría los créditos o contratos que presentan graves insuficiencias en la capacidad de pago del deudor o en los flujos de caja del proyecto, que comprometan significativamente el recaudo de la obligación en los términos convenidos.

Las siguientes son condiciones objetivas **mínimas** para que un crédito tenga que estar clasificado en esta categoría:

- En esta categoría se deben clasificar los créditos nuevos cuya calificación asignada al momento de otorgamiento sea “CC”.

- Los créditos ya otorgados que presenten mora superior o igual a 120 días e inferior a 150 días en sus obligaciones contractuales, es decir entre 120 y 149 días en mora.

Sin embargo, las entidades deben clasificar en categorías de mayor riesgo a deudores que independientemente de que cumplan con las condiciones anteriores presenten mayor riesgo por otros factores.

La calificación asignada al momento de otorgamiento tendrá validez sólo en el primer reporte de calificación, periodo después del cual el crédito se mantendrá en esta categoría si no presentó una mora en sus obligaciones diferente a la definida para esta categoría.

4.6. Categoría "incumplimiento": Las condiciones objetivas **mínimas** para que el crédito sea calificado en esta categoría son los eventos descritos en el literal b del numeral 1.3.3.1 del presente Capítulo.

Sin embargo, las entidades deben clasificar en esta categoría a deudores que independientemente de que no cumplan con las condiciones anteriores presenten mayor riesgo por otros factores.

5. COMPONENTES DEL MRC

La estimación de la pérdida esperada en el marco del MRC resulta de la aplicación de la siguiente fórmula:

PÉRDIDA ESPERADA= [Probabilidad de incumplimiento] x [Exposición del activo en el momento del incumplimiento] x [Pérdida dado el incumplimiento]

Será responsabilidad de las entidades aplicar el MRC y reportar la pérdida esperada mediante **los formatos que para el efecto expida la SFC.** Estas pérdidas esperadas se constituirán en provisiones de acuerdo con lo expuesto en el numeral 7 del presente anexo.

El modelo de referencia de cartera comercial permite determinar los componentes de la pérdida esperada de acuerdo con los siguientes parámetros:

5.1. La probabilidad de incumplimiento

Corresponde a la probabilidad de que en un lapso de doce (12) meses los deudores de un determinado portafolio de cartera comercial incurran en incumplimiento, de acuerdo con el numeral 3 del presente anexo.

La probabilidad de incumplimiento se definirá de acuerdo con las siguientes matrices:

Gran Empresa

Matriz A

Comercial	*Incumplimiento*
AA	**1,53%**
A	**2,24%**
BB	**9,55%**
B	**12,24%**
CC	**19,77%**
Incumplimiento	**100,00%**

Matriz B

Comercial	*Incumplimiento*
AA	**2,19%**
A	**3,54%**
BB	**14,13%**
B	**15,22%**
CC	**23,35%**
Incumplimiento	**100,00%**

Pequeña Empresa

Matriz A

Comercial	*Incumplimiento*
AA	**4,18%**
A	**5,30%**
BB	**18,56%**
B	**22,73%**
CC	**32,50%**
Incumplimiento	**100,00%**

Matriz B

Comercial	*Incumplimiento*
AA	**7,52%**
A	**8,64%**
BB	**20,26%**
B	**24,15%**
CC	**33,57%**
Incumplimiento	**100,00%**

Mediana Empresa

Matriz A

Comercial	*Incumplimiento*
AA	1,51%
A	2,40%
BB	11,65%
B	14,64%
CC	23,09%
Incumplimiento	100,00%

Matriz B

Comercial	*Incumplimiento*
AA	4,19%
A	6,32%
BB	18,49%
B	21,45%
CC	26,70%
Incumplimiento	100,00%

Personas Naturales

Matriz A

Comercial	*Incumplimiento*
AA	5,27%
A	6,39%
BB	18,72%
B	22,00%
CC	32,21%
Incumplimiento	100,00%

Matriz B

Comercial	*Incumplimiento*
AA	8,22%
A	9,41%
BB	22,36%
B	25,81%
CC	37,01%
Incumplimiento	100,00%

De esta manera, para cada deudor de cartera comercial se obtiene la probabilidad de migrar entre su calificación vigente y la calificación propia del incumplimiento en los próximos 12 meses de acuerdo con el ciclo del comportamiento general del riesgo de crédito. La SFC actualizará periódicamente las matrices con base en los datos que reporten las entidades en el formato 341**.**

5.2. La pérdida dado el incumplimiento (PDI)

Se define como el deterioro económico en que incurriría la entidad en caso de que se materialice alguna de las situaciones de incumplimiento a que hace referencia el numeral 3 del presente Anexo. La PDI para deudores calificados en la categoría incumplimiento sufrirá un aumento paulatino de acuerdo con los días trascurridos después de la clasificación en dicha categoría. La PDI por tipo de garantía será la siguiente:

Tipo de Garantía	P.D.I.	Días después del incumplimiento	Nuevo PDI	Días después del incumplimiento	Nuevo PDI
GARANTÍAS IDÓNEAS					
- **Créditos subordinados**	75%	270	90%	540	100%
- **Colateral financiero admisible**	0 – 12%	-	-	-	-
- **Bienes raíces comerciales y residenciales**	40%	540	70%	1080	100%
- **Bienes dados en leasing inmobiliario**	35%	540	70%	1080	100%
- **Bienes dados en leasing diferente a inmobiliario**	45%	360	80%	720	100%
- **Derechos de cobro**	45%	360	80%	720	100%
- **Otras Garantías idóneas**	50%	360	80%	720	100%
GARANTÍA NO IDÓNEA	55%	270	70%	540	100%
SIN GARANTÍA	55%	210	80%	420	100%

Para homologar las distintas garantías presentes en los contratos de crédito con los segmentos anteriormente listados, **las entidades deben atender la siguiente clasificación:**

1- Garantías Idóneas: Se entienden como garantías idóneas, aquellas garantías que cumplan con las características enunciadas en el literal d) del numeral 1.3.2.3.1 del Capítulo II de la Circular Básica Contable y Financiera.

i) Colateral Financiero Admisible (CFA): Se clasifican como CFA las siguientes garantías:

- **Depósitos de dinero en garantía tienen una PDI de 0%.**
- **Cartas Stand By tienen una PDI de 0%.**
- **Seguros de crédito tienen una PDI de 12%.**
- **Garantía Soberana de la Nación (Ley 617 de 2000) tiene una PDI de 0%.**
- **Garantías emitidas por fondos de garantías que administren recursos públicos tienen una PDI de 12%.**
- **Títulos valores endosados en garantía emitidos por instituciones financieras tienen una PDI de 12%.**

ii) Bienes raíces comerciales y residenciales.

iii) Bienes dados en leasing inmobiliario.

iv) Bienes dados en leasing diferente a inmobiliario.

v) Derechos de cobro: Garantías que otorgan el derecho de cobrar rentas o flujos comerciales relacionados con los activos subyacentes del deudor.

vi) Otras garantías idóneas: Se clasifican dentro de esta categoría las garantías que no se enuncien en los literales anteriores y las garantías a que se refiere la Ley 1676 de 2013 (garantías mobiliarias).

2- Garantía no Idónea: Se clasifican dentro de esta categoría las garantías (incluidas aquellas mobiliarias) que no cumplan con las características enunciadas en el literal d) del numeral 1.3.2.3.1 del capítulo II de la Circular Básica Contable y Financiera tales como avalistas y codeudores.

3- Sin Garantía: Se clasifican dentro de esta categoría todas las obligaciones que no cuenten con garantía alguna.

Así, para cada deudor se obtendrá una PDI diferente de acuerdo con el tipo de garantía, **la cual se aplicará sobre el porcentaje real de cubrimiento que representa esa garantía respecto de la obligación.**

5.3. El valor expuesto del activo

Dentro del MRC, se entiende por valor expuesto del activo al saldo vigente de capital, intereses, cuentas por cobrar de intereses y otras cuentas por cobrar, de las obligaciones de la cartera comercial.

6. COMPONENTE CONTRACÍCLICO DEL MODELO DE REFERENCIA DE CARTERA COMERCIAL.

Las políticas de provisiones deben considerar explícitamente los ajustes contracíclicos de los modelos, de manera que en los períodos de mejora en la calidad crediticia se constituyan mayores provisiones de las que serían necesarias en tales condiciones, a fin de compensar, al menos en parte, las que deberían constituirse en períodos de deterioro en la calidad crediticia.

El MRC incorpora el componente contracíclico en el cálculo de PI, al utilizar una metodología que permite definir el comportamiento del riesgo de crédito para cada año. Así, la SFC obtiene matrices de migraciones para diferentes fases del riesgo de crédito.

El componente contracíclico permitirá que las entidades cuenten con una reserva que utilizarán en periodos de deterioro en la calidad crediticia para reducir el impacto en el estado de resultados cuando tal situación se presente.

Cuando en virtud de la aplicación del MRC se incorporen componentes individuales **contracíclicos**, las entidades podrán destinar las provisiones generales a la constitución de provisiones individuales **con su correspondiente componente individual contracíclico.**

7. REGLAS SOBRE PROVISIONES

La Superintendencia Financiera de Colombia actualizará las matrices en **el primer semestre de** cada año, e informará a las entidades vigiladas los resultados de dicha actualización, los cuales entrarán en vigencia a partir del mes de julio del año correspondiente, en los términos que esta superintendencia determine.

El cálculo de las provisiones individuales de cartera de créditos bajo los modelos de referencia deberá realizarse atendiendo las instrucciones impartidas en el numeral 1.3.4.1.1. del presente Capítulo.

8. HOMOLOGACIÓN DE CALIFICACIONES DEL MRC

Para efectos de los registros en los estados financieros y reportes a las centrales de información y a esta SFC, las entidades deben homologar las calificaciones del MRC, de acuerdo con las instrucciones previstas en el literal b., del numeral 2.2 del presente capítulo.

Sistema de Administración de Riesgo Crediticio, SARC

Por nuestra actividad de intermediación financiera (Captación de CDT, Cuentas de Ahorro y Colocación de Créditos) asumimos riesgos, es decir, nos enfrentamos a la posibilidad de pérdidas. Por la actividad de crédito, como compañía asumimos el Riesgo de Crédito; este Riesgo es la posibilidad de que incurramos en pérdidas y se disminuya el valor de nuestros activos; como consecuencia de que nuestros deudores fallen en el cumplimiento oportuno de los créditos.

Para identificar, medir y controlar este riesgo, contamos con un Sistema de Administración del Riesgo de Crédito, SARC. Este sistema se adopta bajo el marco legal de la Circular Externa 100 de 1995, Capítulo II, Normas Relativas a la Gestión del Riesgo de Crédito, la cual fue expedida por la Superintendencia Financiera de Colombia, vigente y actualizada continuamente por dicha Superintendencia.

El SARC contiene elementos básicos, como políticas, procesos, modelos, provisiones y controles. Fijamos políticas que nos permiten definir nuestros mercados objetivos y los clientes a los que les daremos crédito, asimismo, tenemos definidos procesos para el otorgamiento de créditos y su respectivo recaudo.

Adicionalmente, nos apoyamos en metodologías y modelos estadísticos para soportar las decisiones referentes a los créditos y de igual forma, generar provisiones, como un capital que guardamos para enfrentar las pérdidas que nos genera el no pago de los créditos por parte de los clientes. Todos estos elementos deben ser evaluados, para lo cual, contamos con unos controles y auditorías que garantizan el debido cumplimiento de políticas, procesos, modelos y provisiones.

Realizamos seguimiento al comportamiento de nuestra cartera de créditos, con el fin de monitorear el Riesgo de Crédito. Generalmente, lo hacemos a través de indicadores de cartera vencida por los diferentes productos y características de los clientes que manejamos, así mismo el nivel de provisiones nos da una idea del capital que prestamos a nuestros clientes y que posiblemente perderemos.

Con este seguimiento, podemos modificar políticas de crédito, tanto para hacerlas más rígidas y protegernos de mayores pérdidas, como para hacerlas más flexibles y otorgar más créditos y beneficios a nuestros clientes.

Con todas estas medidas, nos cuidamos del Riesgo de Crédito y aseguramos nuestra continuidad y servicios en el largo plazo, para todos nuestros clientes.

CAPITULO 5 :

CENTRALES DE RIESGO

La información es el activo más importante de una Organización, más aún si se trata de la información de sus clientes, quienes se constituyen en el soporte de toda Empresa, de ahí la necesidad de contar con un sistema confiable, veraz y oportuno que le permita tener un conocimiento profundo, disminuyendo el riesgo; para ello se cuenta en Colombia con dos centrales de riesgo como lo son: la Central de Información Financiera de la Asociación Bancaria (CIFIN) y Data Crédito.

5.1. CIFIN

CIFIN es un servicio privado de recolección, almacenamiento, procesamiento, administración, divulgación y cesión de información, conformado por bases de datos de diverso carácter, a través de las cuales se muestra el comportamiento comercial y financiero de las personas que son reportadas a ellas.

CIFIN opera a través de una oficina central en la ciudad de **Bogotá** y en cinco oficinas regionales en **Medellín** (Regional Antioquia), **Cali** (Regional Sur), **Bucaramanga** (Regional Oriente), **Manizales** (Regional Eje Cafetero) y **Barranquilla** (Regional Norte).

¿Para qué sirve la CIFIN?

La actividad crediticia implica riesgo y por tanto requiere que quien vaya a conceder crédito actúe con prudencia y tome las mayores precauciones, a fin de evitar la pérdida de los dineros prestados. La

principal precaución consiste en conocer el perfil de riesgo del futuro deudor.

Antes de que existieran los medios informáticos, los eventuales acreedores obtenían información de sus potenciales deudores solicitando referencias comerciales. Aún hoy este sistema es utilizado por algunos comerciantes.

Sin embargo, en la actualidad la existencia de bases automatizadas produce una mayor certeza en cuanto a la calidad y confiabilidad de la información allí incluida y una mayor rapidez en el suministro de la misma.

Adicionalmente, tratándose de la concesión de crédito de manera masiva, el manejo automatizado de esta información es indispensable.

Este es el servicio que presta la CIFIN.

Ahora bien, en el caso de las entidades financieras, el uso de este mecanismo se convierte en una obligación, en la medida en que los dineros utilizados para conceder crédito pertenecen principalmente al público ahorrador.

En efecto, como lo señala la Corte Constitucional:

"… las instituciones de crédito, precisamente por manejar el ahorro del público, ejercen una actividad de interés general, como expresamente lo señala el artículo 335 de la Constitución. No tendría sentido pretender que prestaran sus servicios, y en particular otorgaran créditos a personas de las cuales no tienen información. por el contrario: un

manejo prudente exige obtener información que permita prever que suerte correrán los dineros dados en préstamo."

Debe resaltarse que la información que reposa en la CIFIN no sólo es necesaria para la concesión del crédito sino para determinar su riesgo una vez concedido este. Es por ello que la Circular Externa 100 de 1995 la Superintendencia Bancaria establece que uno de los criterios de evaluación de la cartera, es la "información proveniente de centrales de riesgos, consolidadas con el sistema, y de las demás fuentes de información comercial de que disponga la institución vigilada".

¿Quiénes reportan información a la CIFIN y quienes están facultados para consultar la información contenida en ella?

La Central de Información CIFIN tiene su fundamento constitucional en los artículos 20 y 15 de nuestra Carta Política, en los cuales se consagran los derechos a informar y recibir información veraz e imparcial y a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se recojan sobre las personas en bancos de datos y en archivos de entidades públicas y privadas.

Con fundamento en lo anterior, la CIFIN celebra contratos de afiliación con diferentes personas jurídicas, de carácter privado o público, entidades financieras o pertenecientes al sector real, en virtud de los cuales se les permite REPORTAR y/o CONSULTAR la información contenida en las bases de datos.

Para ello, estas personas deben solicitar autorización por escrito de sus clientes actuales o potenciales, para reportar, procesar, consultar y divulgar la información, que conforma las bases de datos de la CIFIN.

Así, es claro que no pueden reportar ni consultar la información de la base de datos mientras la persona sobre la cual van a reportar o a consultar no las autorice para el efecto.

¿Cuáles son los requisitos para que se produzca el reporte?

Para que una entidad pueda reportar información de una persona a nuestra base de datos es indispensable que tenga autorización expresa y por escrito de ella.

¿Qué tipo de información aparece en los reportes de la CIFIN?

A la bases de datos se reporta toda la información relativa al comportamiento comercial y financiero de las personas. Por lo tanto, dado que el desempeño crediticio de las personas puede ser bueno o malo, podemos encontrar información positiva o negativa.

En tal sentido, cabe precisar algo sobre lo que existe gran desconocimiento entre la opinión pública y es que las bases de datos no se pueden confundir con listados de deudores morosos, ya que estas registran es el desempeño crediticio de las personas, que como dijimos, puede ser positivo o negativo.

¿Una persona puede aparecer reportada por una entidad con la cual no tiene relaciones?

No, lo que pasa es que muchas personas olvidan que han servido de codeudores a otras personas y por ello aparecen reportadas por entidades con las que aparentemente no tienen relaciones, pero existe

el vínculo jurídico que se dio en el momento en que aceptaron ser deudores solidarios.

¿Qué significa actualizar la información contenida en las bases de datos?

Actualizar una información, es decir ponerla al día, no implica el borrar, el suprimir el pasado. Significa solamente registrar, agregar el hecho nuevo. En el caso del deudor moroso que finalmente paga, voluntaria o forzadamente, la información completa sobre su conducta como deudor debe incluir todas estas circunstancias.

¿Cómo se mantiene actualizada la información reportada a la CIFIN?

La Corte Constitucional ha indicado que las informaciones reportadas en las bases de datos deben ser veraces y en tal sentido deben ser actualizadas permanentemente. En desarrollo de lo anterior, el artículo 10 del Reglamento de la Central de Información Financiera, CIFIN, dispone que las fuentes de información.

Es decir, las entidades que reportan datos a la CIFIN son responsables de la exactitud y veracidad de los datos e informaciones que suministren por lo que deberán actualizar y rectificar los datos reportados o suministrados tan pronto como las circunstancias de hecho que dieron lugar al reporte del dato se modifiquen.

¿Qué ocurre si en la base de datos aparece información que no es cierta?

La Constitución Política al consignar en su artículo 15 el Derecho a la Intimidad y al buen nombre de las personas, le otorga al titular de los datos, el derecho de conocer, actualizar y rectificar la información contenida en los bancos de datos, derecho que también se encuentra consagrado en el Reglamento de la CIFIN.

El principal interés de la CIFIN es brindar a sus usuarios información veraz y actualizada. Por ello, la Asociación Bancaria tiene una oficina de atención al público, dedicada única y exclusivamente a informar a cualquier persona que así lo solicite, su situación en la base de datos.

Si una persona solicita una rectificación de sus datos ante la CIFIN, la central acude a la institución reportante con el fin de pedirle que aclare la verdadera situación de su cliente, aclaración con la cual la CIFIN procede a la rectificación del dato, si hay lugar a ello.

La necesidad de acudir a la institución fuente de la información o reportante obedece a que la Asobancaria no tiene ningún vínculo contractual con las personas que aparecen reportadas en la base de datos y por tanto desconoce el contenido y alcance de los contratos que éstas firmaron con las entidades que las reportan.

¿Cuál es el término de permanencia de los datos positivos?

Los datos positivos se reflejarán en la base de datos durante todo el tiempo que el vínculo comercial o financiero entre la entidad reportante y su cliente esté vigente. Terminado el vínculo comercial o financiero, los datos positivos se reflejarán en la base de datos por un período de dos años.

¿Los datos negativos se reflejan indefinidamente en la base de datos?

Si bien actualizar la información no significa borrar o suprimir el pasado, sino registrar los hechos nuevos, la Corte Constitucional, siguiendo la práctica internacional en relación con el tema, ha considerado que la información debe tener un término de caducidad, cumplido el cual, deja de reflejarse en la base de datos.

Ante la falta de una ley que regule el tema, la Corte Constitucional ha establecido unos plazos que en su criterio constituyen un término razonable para efectos de la caducidad de la información. Estos son:

◊ Si la mora es inferior a un año y el pago es voluntario, el término de caducidad del dato negativo se contará a partir del pago y será igual al doble de la mora.

◊ Si la mora es superior a un año y el pago es voluntario, el término de caducidad del dato negativo se contará a partir del pago y será igual a dos años.

◊ Si el pago se da con ocasión de un proceso ejecutivo, el término de caducidad será de 5 años contados a partir del pago. Sin embargo, cuando el pago se produce una vez presentada la demanda, con la notificación del mandamiento de pago, el término de caducidad será de 2 años.

Es preciso hacer énfasis en que lo que desaparece de la base de datos una vez cumplido el término de caducidad no es la respectiva obligación sino la información negativa, es decir la indicación de que dicha obligación presentó una mora.

Como lo dispone la Corte Constitucional, los anteriores términos se aplican siempre que durante estos límites temporales no ingresen otros datos de incumplimiento y mora de las obligaciones del mismo deudor.

¿El hecho de que exista una información negativa acerca de una persona en la base de datos significa que ella no puede acceder a nuevos créditos?

Las informaciones que reposan en un banco de datos son apenas una herramienta adicional en el análisis de crédito, un elemento más que deben considerar las instituciones financieras en la evaluación de riesgo de los negocios financieros y operaciones activas de crédito que celebren con sus clientes, pero en ningún momento las obliga a adoptar una determinada posición al respecto.

¿En qué me beneficia estar reportado en una base de datos?

Figurar en una base de datos, lejos de perjudicar al reportado lo beneficia, pues si ha sido una persona cumplidora de sus obligaciones ésta será su mejor carta de presentación. Por ejemplo, en la actualidad del 100% de la información reportada a la CIFIN, el 88% corresponde a información positiva.

En efecto, el reporte constituye un registro histórico de las relaciones crediticias de una persona, con base en el cual sus eventuales acreedores podrán confiar que en el futuro honrará sus obligaciones.

Por otra parte, desde el punto de vista práctico, el reporte de la CIFIN disminuye al solicitante de un crédito la tramitomanía que exige la consecución de referencias por parte de cada entidad con las que tenga

vínculos, pues en un solo documento sus potenciales acreedores encuentran de manera consolidada su comportamiento comercial y financiero.

¿Qué es el habeas data?

De acuerdo con el artículo 15 de la Constitución Política, el habeas data es el derecho que tienen todas las personas a ***conocer, actualizar y rectificar*** las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bancos de datos y en archivos de entidades públicas y privadas.

¿La información que esta reportada en la CIFIN afecta el derecho al buen nombre de las personas?

En las bases de datos no hay informaciones que afecten el buen nombre por si solas, ya que el buen nombre de cada persona depende de su comportamiento, de si ha cumplido o no con las obligaciones que ha adquirido.

El único evento en que una información reportada a la base de datos puede afectar el buen nombre de alguien, es cuando sobre una persona cumplidora de sus obligaciones se reporta una mora o incumplimiento que no corresponde a la realidad.

En tal sentido, esa persona que tiene derecho al buen nombre podrá, como lo señala la Constitución solicitar la rectificación de dicha información.

¿La información relativa al comportamiento comercial y financiero de las personas pertenece al ámbito de la intimidad?

La Corte Constitucional ha establecido que el derecho a la intimidad ampara aquello que atañe exclusivamente al individuo, como su salud, sus hábitos o inclinaciones sexuales, su filiación política o su religión. Se incluye aquí también la esfera familiar, lo que no rebase el ámbito doméstico.

Así las cosas, para la Corte la conducta de una persona en relación con el cumplimiento de sus obligaciones financieras y comerciales no se encuentra cobijada por el derecho a la intimidad, entre otras razones, porque la actividad del sector financiero es de interés público.

En general podemos decir que la CIFIN:

◊ Contribuye a consolidar el buen nombre de una persona al tener centralizada y sistematizada su historia comercial y financiera con las diferentes entidades con las que ha tenido relaciones.

◊ Ayuda a proteger los intereses del público ahorrador, en la medida en que facilita el análisis de riesgo crediticio.

◊ Permite la masificación del crédito y, en esta medida, su democratización.

◊ Contribuye a hacer efectivo el derecho a informar y a recibir información veraz e imparcial, previsto en el artículo 20 de la Constitución Política.

PRODUCTOS

Alerta de Riesgo:

Monitorea y alerta el deterioro de una cartera a partir de la información comercial y hábito de pago.

- Facilita la labor de seguimiento y control de cartera
- Permite planear y organizar la labor de gestión de clientes así como la clasificación de los mismos.
- Permite realizar una estimación más precisa del riesgo.
- Apoya la definición de la estrategia de cobranzas a seguir oportunamente (normal, moderada y/o agresiva).

GMF:

- Prevención de sanciones, por parte de la DIAN, al otorgar el beneficio a terceros que pueden estarlos recibiendo en otra entidad.
- Respuesta inmediata al asociado ante un requerimiento de exención.

Precisión:

Proceso en línea por el cual cada entidad, conforme a políticas predeterminadas, recibe como resultado de la consulta una calificación sobre preaprobación o negación del cliente en términos de: Aceptado, Rechazado y Pendiente.

- Aumenta la eficiencia en el proceso de solicitud de productos: Califica de manera inmediata las solicitudes de los clientes consultados, generando una respuesta efectiva y segura.

- Elimina las decisiones de crédito subjetivas e inconsistentes: Diseñado de acuerdo con los parámetros determinados por la entidad, eliminando la subjetividad en la decisión.

- Reduce costos en el proceso del ciclo de crédito: Por ser automático, Precisión permite disminuir el costo de los procesos, porque reduce el tiempo de análisis de cada solicitud.

- Genera estadísticas mensuales para análisis: Por ser un proceso automatizado, el usuario obtendrá estadísticas que le permiten conocer los resultados y re-direccionar sus parámetros.

- Centralizar la información: Gracias a la automatización del proceso, el detalle de la información comercial puede ser direccionado, por CIFIN, a las centrales de análisis de cada entidad que utiliza Precisión.

Alineador Financiero:

Apoya el proceso de calificación y homologación de cartera en las entidades reguladas por la Superintendencia Financiera basado en la circular 011.

- Optimiza los tiempos de estudio, brindando mayor confiabilidad.
- Permite estandarizar los procesos de calificación de cartera

- Aumenta la efectividad en el seguimiento de lineamientos establecidos por la Superintendencia Financiera.
- Reduce los costos operativos en el estudio manual de cada cliente.

Prospecta:

Apoya la generación de estrategias de mercadeo para potencializar y fidelizar los clientes a partir de información comercial.

- Incrementa la rentabilidad de los clientes al obtener más información de ellos para los programas de venta cruzada.
- Apoya las campañas de reasignación de cupos en aquellos clientes que están por finalizar sus créditos.

- Aumenta la fidelización de los clientes porque permite identificar aquellos que son exclusivos.

Confirma

Suministra la información de los módulos de Identificación, Cuenta Corriente, Consolidado General y Huella de Consulta para medir el riesgo de las operaciones respaldadas con cheques al día y post fechados.

- Permite más eficiencia en el análisis por parte del consultor, reduciendo tiempos de consulta vía telefónica.

- Concentra al analista en la información relevante para el aval de operaciones con cheques.

- Permite automatizar los procesos evitando decisiones subjetivas.
- Cuenta con el 100% de la información de cuentas corrientes del país, además de ofrecer un consolidado de información para el análisis.
- Permite validar eficientemente la veracidad de los documentos presentados por un usuario.

Gestión Humana:

Permite el conocimiento del comportamiento financiero y comercial del recurso interno de una organización con el propósito de medir riesgo operativo y generar alternativas de crédito.

- Permite cumplir con las funciones de bienestar social que deben brindarse al recurso interno.
- Realiza una estimación exacta del riesgo
- Permite tomar decisiones consistentes y objetivas.
- Genera un valor agregado en los procesos de vinculación y selección de personal.
- Diseño de salida especial en Excel, lo cual facilita aún mas su interpretación.

Información Comercial:

Reporte que muestra el comportamiento comercial y financiero de personas naturales y jurídicas, en los sectores financiero, real, solidario y asegurador.

- Apoya la toma de decisiones acertadas concernientes a los temas de crédito: Contiene todos los datos necesarios para referenciar y soportar el análisis de crédito, garantizando decisiones más acertadas en el proceso de asignación crediticia.

- Genera confianza en el trato cliente-entidad: Al realizar una consulta, la entidad incrementa el conocimiento sobre sus clientes con información exacta y actualizada, generándole un gran nivel de confianza en las relaciones comerciales.

- Reduce el riesgo en crédito: Presenta información actual e histórica sobre los hábitos de pago de las personas o entidades consultadas, contribuyendo a reducir el riesgo en el momento de otorgar créditos; además, puede verificar el estado financiero de sus clientes y la veracidad de los datos que ellos han aportado.

- Aumenta el poder de negociación en los procesos de cartera: Es una poderosa herramienta en los procesos de negociación de cartera, ya que permite conocer el estado actual de los clientes, el comportamiento que han tenido con sus obligaciones en los últimos 12 meses y otras variables.

- Validación: Verifica la autenticidad de los datos de identificación suministrados en el momento de la vinculación.

Gestión Alertas Comerciales:

Monitorea y alerta a la entidad sobre el estado de sus clientes VIP, específicamente cuando un cliente presenta alguna novedad en sus productos de información comercial.

- Permite reaccionar rápidamente frente a la competencia
- Apoya la gestión comercial con los clientes estratégicos.
- Aumenta la percepción de atención y servicio ofrecido por su empresa.
- Alerta sobre la necesidad de satisfacer oportunamente las necesidades de los clientes

Alineador Solidario:

Apoya el proceso de calificación y homologación de cartera en las entidades reguladas por la Superintendencia de Economía Solidaria basado en la circular 013.

- Agiliza el proceso de calificación
- Reduce de costos
- Minimiza tiempos de respuesta a requerimiento de la Superintendencia de economía solidaria
- Brinda información oportuna y confiable
- Disminuye en el margen de error

Validador:

Suministra información de la identificación de un cliente, basado en las fuentes primarias como Registraduría Nacional, DAS y DIAN para confrontar y generar un porcentaje de coincidencia del nombre suministrado.

- Aumenta la seguridad y confianza en la vinculación de los clientes: Valida la autenticidad de los datos de identificación suministrados por los clientes, en el momento de la vinculación.
- Reduce el riesgo de suplantación de identidad: Valida la legitimidad y vigencia de los documentos de identidad presentados, por clientes potenciales, a la entidad; por esto ayuda a desarrollar labores preventivas frente a posibles situaciones de fraude.

- Ayuda en la prevención del lavado de activos: Presenta datos adicionales, establecidos dentro del Sistema de Prevención del Lavado de Activos, lo que le permite abstenerse de entablar una relación cuando dicha información no pueda verificarse o no corresponde a la presentada por los clientes.

- Asiste en los programas de actualización de bases de datos: Depura y complementa la base de datos de clientes de su entidad, facilitando el desarrollo de procesos de información con sus clientes y estrategias de CRM.

Microscoring:

Score que evalúa el riesgo crediticio en la colocación de productos a microempresarios sin importar que tengan o no historial de crédito y/o

hábitos de pago, teniendo en cuenta información de tipo sociodemográfico, financiera del negocio y/o de comportamiento crediticio, prediciendo la probabilidad de incumplimiento en el siguiente año.

- Conocer de manera integral al Cliente - Banca relacional: Con esta herramienta se puede llevar un control de la relación establecida con el cliente.
- Adaptarse a las necesidades del cliente: Con la información obtenida, Microscoring puede ayudar a decidir con qué estructura de crédito, el cliente presenta menos riesgo.

- Analiza de manera formal e informal las solicitudes de crédito: El análisis de crédito formal se basa en documentos confiables, el informal se basa en la información que pueden recolectar los oficiales de crédito. Por lo tanto la información informal se puede convertir en formal.

- Agiliza el proceso de aprobación para hacerlo más eficiente: En la medida que el proceso de aprobación es estándar, se puede hacer de manera automática y descentralizada.

- Hace rentable el crédito.

Delphi Plus:

Score desarrollado a la medida del mercado colombiano a través de modelos estadísticos que arrojan como resultado un puntaje para predecir el comportamiento de pago futuro de sus clientes basado en la información histórica registrada en CIFIN, esta herramienta sirve para

conocer la probabilidad de incumplimiento de 90 días o más durante los 12 meses siguientes para cada uno de los clientes.

- ALTOS ESTÁNDARES TÉCNICOS: Está diseñado, teniendo en cuenta hábitos de pago, experiencia crediticia en la totalidad de los sectores, composición del portafolio de productos e información exclusiva de CIFIN, para predecir una mayor población y discriminar mejor el nivel de riesgo de sus clientes.

- Reduce el riesgo al otorgar un crédito: Determina de forma precisa cuál es la probabilidad de pago del asociado consultado, evaluando el nivel del riesgo asociado.

- Agiliza la respuesta a las solicitudes de crédito: Con Delphi Plus el análisis de las solicitudes de crédito debido se realiza de forma automática.

- Elimina las decisiones de crédito subjetivas e inconsistentes: Está basado en análisis objetivos de la información histórica y no permite errores por interpretaciones subjetivas ya que una misma información siempre producirá la misma decisión.

- Reduce costos en los procesos del ciclo de crédito: La automatización de Delphi Plus permite disminuir el costo del proceso al reducir la proporción de solicitudes que requieren evaluación manual.

- Incrementa la probabilidad de éxito en programas de Venta Cruzada: Con Delphi Plus se pueden identificar los clientes más rentables dentro del portafolio para ofrecer productos y servicios complementarios que los fidelicen con su entidad.

Anticipa:

Score de originación desarrollado para predecir la probabilidad de incumplimiento al siguiente año, en personas naturales y jurídicas que presentan un historial crediticio significativo en el sector real y/o sector financiero.

Permite conocer y analizar al cliente en todas sus dimensiones

- **Califica** a aquellas personas que no tengan experiencia en el sector financiero, es decir que no estén bancarizadas.
- **Ideal** para calificar personas de los estratos 1,2 y 3

Checking:

Score que permite conocer la probabilidad de incumplimiento en obligaciones respaldadas por cheques, predice el comportamiento para personas naturales o jurídicas durante el siguiente año de acuerdo con la historia que el cliente presente en el sistema financiero, solidario y/o real.

Optimiza el proceso de aprobación de pagos con cheques al día o posfechados

- Disminuye el tiempo de análisis
- Reduce los costos de aprobación
- Minimiza las pérdidas por cheques no pagos o devueltos por fondos.
- Permite seleccionar mejor a los clientes.

5.2. DATA CREDITO

Es una Central de Información que recopila información de la forma como las personas y las compañías han cumplido con sus obligaciones con entidades financieras, cooperativas o con almacenes y empresas del sector real, sobre la situación crediticia general e histórica, positiva y negativa de los clientes de cada entidad, y que se pone a su servicio, previa autorización escrita y voluntaria del usuario.

Data Crédito se creó en 1982, convirtiéndose en la central de riesgo líder del país con proyección en Latinoamérica y presencia en Colombia y Venezuela. Es el principal proveedor de información de crédito de consumidores, gracias a su tecnología de vanguardia, los procesos de calidad de la información y el respeto al ciudadano.

La central recibe, almacena, procesa y suministra la información sobre la forma como las personas y las compañías han cumplido con sus obligaciones con entidades financieras, cooperativas o con almacenes y empresas que venden a crédito, formando así la Historia de Crédito de las personas.

Garantizar el adecuado funcionamiento del sistema de crédito a través del suministro de información del comportamiento de pago de las personas naturales y jurídicas con el fin de optimizar y ampliar el crédito de los colombianos y ofrecerle a nuestros clientes un servicio de mayor calidad con tecnología de punta, por medio del cual puedan satisfacer sus necesidades de información de manera completa, eficiente y precisa.

Ayudar al desarrollo económico del país proporcionando servicios que faciliten y disminuyen el riesgo crediticio. Suministra información sobre

operaciones crediticias a las entidades que quieran evaluar relaciones comerciales con personas naturales y jurídicas.

Data Crédito busca:

- ◊ Optimizar sus procesos de decisión con información exacta, veraz y oportuna.
- ◊ Tomar decisiones de crédito a través de herramientas estadísticas objetivas de acuerdo a las estrategias y necesidades de cada entidad.
- ◊ Administrar la cartera con seguimiento preventivo y con una visión global del mercado.
- ◊ Mejorar niveles de servicio al cliente apelando a estrategias de riesgo.
- ◊ Ayudar a los procesos de presupuesto y pronóstico de provisiones

Servicios que ofrece:

Historia de Crédito

Es un registro objetivo e imparcial que contiene toda la información acerca de la forma como Usted ha pagado sus deudas a los bancos, compañías de financiamiento comercial, cooperativas, empresas de servicios como telefonía celular, televisión por suscripción, o almacenes a crédito con los que tiene o tuvo obligaciones. La historia es actualizada cada mes con la información enviada a Data Crédito por las diferentes entidades.

Verificación

Este producto verifica la identificación tanto de personas jurídicas como naturales de acuerdo con los registros públicos que han sido entregados

por la Registraduría Nacional (Cédula Ciudadanía), el DAS (Cédulas de Extranjería) y la DIAN (NIT's) a Data Crédito.

Cámara de Comercio

Esta es una alternativa de consulta que le muestra un resumen de la información pública registrada en los certificados de la Cámara de Comercio de Bogotá de una forma ágil y oportuna.

Reporte Financiero Byington

Este es un producto que brinda información financiera de personas jurídicas obtenida de fuentes públicas de información. Es una herramienta útil para la evaluación de riesgos y oportunidades que permite anticipar los resultados de transacciones con clientes actuales y potenciales.

D*Cifra

Es un sistema que permite analizar de manera automática los reportes de la central de riesgo. Con este producto usted agiliza, optimiza y automatiza el proceso de evaluación y vinculación de clientes. Usted mejorará las decisiones de aprobación y rechazo, controlará los costos y logrará mayor eficiencia por parte de sus empleados. La información que Usted obtiene es objetiva, rápida, consistente y confiable.

Predicta

Es el primer registro genérico de riesgo en el mercado colombiano. Predicta es un modelo estadístico que evalúa el comportamiento histórico de pago de sus clientes actuales y/o potenciales, permitiéndole

conocer la probabilidad de no pago a 90 días durante los próximos 12 meses de una persona natural.

Acierta

Acierta es el nuevo registro genérico de Data Crédito con el cual usted puede evaluar el comportamiento histórico de pago de sus clientes actuales y/o potenciales, permitiéndole conocer la probabilidad de no pago a 90 días durante los próximos 12 meses de una persona natural.

Fue creado teniendo en cuenta información detallada de los saldos, cupos, valores de cuentas e información de más de 1000 empresas del Sector Real de la economía, de 100 del Sector Financiero y de 200 del Sector Cooperativo.

Asigna

Es el producto con el que Usted optimiza y agiliza los procesos de vinculación de clientes, disminuye costos, descentraliza el proceso de crédito y mejora el servicio al cliente. Por medio de una consulta en línea, rápida y confiable, Usted puede tomar una decisión sobre un cliente potencial y hacer un primer filtro antes de evaluar los documentos para su aprobación. Tiene 2 pasos:

Procesos Especiales

Estos procesos le dan la posibilidad de hacer un análisis preciso a sus bases de datos con el fin de extraer de manera detallada la información de todos aquellos clientes que usted ha determinado buscar para un objetivo común o único.

Data Clientes

Es un producto que le permite a la entidad acceder a los teléfonos y direcciones de sus clientes actuales y potenciales.

Data Auditor

Es un CD Rom que contiene un software con el cual usted podrá navegar y analizar la información de sus consultas. En él viene un resumen mensual de todas las consultas que Usted haya realizado a la base de datos de Data Crédito.

Monitor

Este producto le permite hacer un seguimiento proactivo al comportamiento de sus clientes y conocer los cambios en sus relaciones comerciales con el sistema crediticio.

También le ayuda a diseñar estrategias de cobro, controlar el nivel de endeudamiento de sus clientes y analizar el riesgo por región, ciudad, oficina, mercado, estrato y producto.

5.3. COVINOC

COVINOC es una corporación, que producto del conocimiento de la industria del crédito, las cobranzas y las relaciones con los clientes, se han consolidado como operador logístico de Crédito y Cobranzas.

Desde 1.952 realizamos operaciones en el territorio colombiano. El mercado nos identifica como una organización seria, financieramente

sólida, con amplia trayectoria y alta cobertura, valores que nos aseguran permanecer por muchos años en este muy singular negocio.

Nuestra orientación estratégica nos ha permitido enfocarnos en negocios relacionados con el Crédito, desde la administración de la información comercial, respaldo de transacciones y gestiones profesionales de recuperación de cartera.

De otra parte, la filosofía moderna de relación con los clientes ha impulsado estrategias orientadas a ser socios comerciales y ser parte de la solución con la prestación de nuestros servicios.

PRODUCTOS

Cobranzas comerciales

Nuestra imagen, asociada a recursos tecnológicos hacen que contemos con sistemas especializados de cobranzas, apoyados en estrategias y herramientas eficaces, que son administradas por un equipo profesional logrando la efectividad esperada.

* Imagen institucional asociada a una gran organización especializada en cobranzas.
* Contamos con una infraestructura propia a nivel nacional.
* Nuestras soluciones tecnológicas desarrolladas y aplicadas exclusivamente a la cartera.
* Efectividad en el recaudo, reduciendo las provisiones de cartera.

SERVICIOS OFRECIDOS:

* Gestión de cobranza persuasiva.

* Administración de los acuerdos de pago.

* Servicio profesional de contactos personalizados en la oficina y domicilio del deudor.

* Comunicaciones escritas en papelería de COVINOC.

* Atención directa en nuestras oficinas.

* Localización de los deudores.

Cobranzas prejurídicas

Servicio profesional de contactos personalizados en la oficina y domicilio del deudor, así como comunicaciones escritas y atención directa en nuestras oficinas para requerir y orientar el pago de los valores vencidos a las instituciones financieras.

Una gestión de cobranzas pre jurídica de Covinoc permite a su institución que el deudor atienda preferencialmente su compromiso financiero con la entidad contratante.

Cobranzas Impuestos y Servicios Públicos

Manejo de grandes volúmenes de información a través de una infraestructura tecnológica y un equipo altamente calificado, especializado en la gestión de cobranzas.

BENEFICIOS: Generar una nueva cultura de pago en los impuestos y servicios públicos ofreciéndole a las entidades oficiales la contratación con una organización líder especializada en cobranzas.

SERVICIOS OFRECIDOS:

• Base de Datos: Diseño, estructuración y administración de bases de datos, orientadas a mantener actualizadas la información del historial del deudor. La base de datos es creada a partir de la gestión de cobro la que posteriormente, puede ser consultada por una o varias entidades oficiales.

• Gestión Pre jurídica: Gestión profesional a nombre de Covinoc, a través de la cual se realizan los contactos a nivel telefónico, correo especializado y atención personalizada en las oficinas de Covinoc, con el fin de lograr acuerdos de pago y cuyos dineros son recaudados directamente en las instituciones bancarias definidas por la entidad.

• Gestión Integral de los recaudos.
• Actualización de la información.
• Gestión de Cobranza Persuasiva.
• Administración de los acuerdos de pago.
• Sustanciación de procesos en la jurisdicción coactiva.
• Comunicaciones Escritas.

Covinoc preferencial

Ser un cliente preferencial, significa recibir todos los beneficios que le da una sólida empresa con alta tecnología en Crédito y cobranzas

SERVICIOS OFRECIDOS:

COBRANZA COMERCIAL

Servicio de cobranza para obligaciones en mora entre 30 y 360 días, realizada con sistemas de información especializados, tecnología de punta y administrados por un equipo profesional de comprobada experiencia en gestión de recaudo

ESTUDIO DE CRÉDITO

Somos un portafolio de servicios líderes en el mercado, con soluciones tecnológicas adecuadas para ser facilitadores de transacciones comerciales. Realizamos gestiones efectivas para mantener al día los créditos de nuestros clientes, diseñando estrategias y herramientas para actualización de cartera.

LOGO

En Covinoc hemos creado un autoadhesivo con la frase "Afiliado a Covinoc" que busca prevenir el vencimiento de las facturas al adherirlo a los estados de cuenta de nuestros afiliados en el momento de expedición y envío.

CONSULTAS EN BASES DE DATOS

Permite el ingreso a la Base de Datos de Covinoc vía Web para ubicación o localización.

CONSULTOR

Servicio de consultas y orientación en temas básicos como: títulos valores, obligaciones contractuales, trámites, y otros conceptos de orden jurídico, vía e-mail.

Hemos validado la importancia de recibir una orientación a tiempo, hemos creado para nuestros afiliados un servicio de consultas y orientación sobre temas de carácter crediticio básico y sobre conceptos de orden jurídico. Este servicio está disponible para nuestros afiliados en www.covinoc.com, así podrán resolver sus dudas de forma rápida y segura con un fácil acceso mediante un logín y un password asociado.

REINTEGROS

Reintegro al afiliado, de los dineros recaudados dentro del proceso de Cobranza Comercial, mediante el giro de cheque o transferencia electrónica de fondos, los días 10 y 25 de cada mes.

INFORMER DE GESTIÓN EN LÍNEA

Consulta vía web de la gestión realizada por Covinoc, a las obligaciones entregadas por el afiliado para el cobro. Permite tener conocimiento exacto en cualquier momento de las acciones realizadas en pro de la recuperación de la cartera.

PROCESO EJECUTIVO

Covinoc adelantara el cobro judicial de los créditos de montos igual o mayor a $3.000.000, a través de procesos jurídicos a nombre del afiliado, siempre y cuando se encuentre incorporados en títulos ejecutivos, desde la presentación de la demanda hasta la culminación del proceso

CAPACITACIÓN

Realización de talleres, jornadas y seminarios de capacitación en los ámbitos de crédito y cobranza, orientados hacia el desarrollo de

habilidades y estrategias para los funcionarios vinculados con el afiliado, responsables en el otorgamiento y recaudo de la cartera.

Administración cartera

La Administración de cheques, es un servicio complementario para los afiliados a Covicheque que reciben cheques posfechados y requieren custodia y administración de los mismos hasta la consignación. Y orientado a generar una efectiva gestión en el ciclo de la aprobación, administración y afianzamiento de cheques.

Los requisitos para poder realizar el descuento de los cheques son:

- Los cheques deben haber sido autorizados por Covicheque.
- Los cheques deben corresponder al pago de matrículas de la entidad educativa.
- Estar al día con las obligaciones con Covicheque.

BENEFICIOS DEL PRODUCTO

• Contar con un afianzamiento de las ventas de la compañía través de los cheques.

• Aprobación técnica de cada una de las transacciones que se realizan con cheque.

• Respaldo y apoyo total en el proceso de custodia y administración de este título valor.

• Permite, enfocar esfuerzos hacia el desarrollo del objeto social,

dejando los ciclos operativos en manos de una empresa de gran trayectoria en el manejo de estos procesos.

Reporte covinoc

Sistema ágil y sencillo de información, que genera en un solo reporte, todos los antecedentes de una persona natural o jurídica, registrada en la base de datos de Covinoc, información que enriquecerá y facilitará la toma de decisiones en los estudios de crédito.

BENEFICIOS

• Reporte único con todos los antecedentes comerciales.

• Administración de la información por parte del afiliado, a través de un programa instalado en sus oficinas o vía Internet, que les permite consultar, registrar y excluir en línea.

• Contar con información positiva y negativa tanto de personas naturales como jurídicas.
• Información dinámica, la cual es actualizada en forma permanente gracias a las diferentes líneas de negocio que maneja Covinoc.

• Facilidad de la consulta por encontrarse en ambientes Windows.

• Registro y aclaración de desacuerdos en línea.

• Comunicaciones escritas impresa en papelería de Covinoc, que le informa al deudor que ha sido reportado en la Central de Riesgos de Covinoc, con información negativa o positiva; en este último caso ésta servirá como referencia comercial.

SERVICIOS OFRECIDOS

• Información Comercial: El usuario encontrará la información en un solo reporte, de fácil lectura el cual está dividido en los siguientes cuerpos:

- ✓ Identificación de persona natural o jurídica.
- ✓ Obligaciones vencidas
- ✓ Obligaciones al día
- ✓ Cuentas corrientes y de ahorros
- ✓ Direcciones y Teléfonos
- ✓ Record de consultas
- ✓ Registros de desacuerdos.

• Consulta, registro y exclusión de la central de riesgos.

• Estudios de crédito: Servicio de validación de información para solicitudes de crédito, a través de contactos telefónicos, visitas de terreno, cruces con bases de datos y consulta a la Central de Riesgo de Covinoc.

• Certificación comercial.

• Validación de identificaciones: De cédulas y Nit por medio de cruces electrónicos con las bases de datos de Covinoc, las cuales son alimentadas por la Registraduría, el DAS y la DIAN, nuestros clientes podrán tener acceso a la validación de los datos básicos de personas naturales y jurídicas.

• Datos de ubicación.

APLICACIONES DEL REPORTE CONVINOC

- Evaluación de riesgo para el otorgamiento de créditos.
- Recuperación de cartera vencida.
- Selección y evaluación de personal.
- Revisión periódica de la cartera.
- Ubicación de clientes.
- Campañas de mercadeo.
- Complemento de sus bases de datos propia.

INFORMACIÓN QUE GENERA VALOR

A raíz de las diferentes líneas de Negocio que maneja Covinoc, hoy podemos ofrecerles a nuestros clientes del Reporte Covinoc, información adicional que enriquecerá y facilitará la toma de decisiones en los estudios de crédito.

- Información Covicheque: Información acerca del comportamiento de una persona natural o jurídica con Covicheque, referente a valores de giro, cheques devueltos y compromisos adquiridos con cheques posfechados.

- Información de Cobranzas: Histórico acerca de las obligaciones que han sido gestionadas en nuestra área de cobranzas. Dicha información está estructurada por tipo de obligación gestionada, valor, altura de mora y acciones efectuadas para conseguir el pago, etc.

• Indicadores Financieros: Gracias a que contamos con diferentes alianzas estratégicas, usted podrá encontrar en el Reporte Covinoc toda la información de las personas jurídicas, en cuanto a los resultados financieros presentados en los últimos 3 años y sus principales indicadores.

• Información de Servicios Públicos e Impuestos: Información acerca del comportamiento de las obligaciones en las diferentes entidades de sector de servicios públicos e impuestos, así como datos complementarios de ubicación, lo que les permitirá tener un mayor conocimiento de sus clientes en el momento de evaluar un crédito.

5.4. COVICHEQUE

Es un servicio efectivo que le facilita las ventas con cheque. Usted podrá estar tranquilo sabiendo que este sistema de aprobación realiza sus operaciones sustentado en la experiencia y en la tecnología que le garantizan la efectividad en las transacciones.

Los cheques se verifican al día o posfechados, máximo a 6 meses, según las necesidades del girador.

El servicio elimina la administración y pérdida de cheques por cualquier causal de devolución e incrementa las ventas a bajo costo, con una operación sencilla y ágil.

Servicio del producto

Verificación y respaldo de cheques al día*:*

Este servicio le ofrece la garantía que los cheques que usted reciba por concepto de sus ventas de contado le representan dinero en efectivo y que en caso de salirle devueltos por cualquier causal, Covicheque se los pagara en un 100% de su valor.

Verificación y respaldo de cheques posfechados*:*

Covicheque ha diseñado el servicio de ventas con cheques posfechados hasta 180 días, con el objeto de apoyar a los comerciantes para que incrementen sus ventas con uno bajos costos. Ahora usted podrá recibir en su establecimiento cheques a 30, 60 90 días y hasta 180 días, consultarlos a la central de autorizaciones y recibir el respaldo de Covinoc para estas transacciones.

Administración de cheques:

Servicio diseñado para empresas que manejan grandes volúmenes de transacciones con cheque al día y/o posfechados y que por su tipo de clientela o actividad económica, Covicheque no les respalda los cheques devueltos. El administrador de cheques le permite el acceso a la base de datos de giradores, pero en caso de cheques devueltos el servicio se orienta a la cobranza del título valor y su reembolso será una vez se logre la recuperación, descontándole los gastos de Cobranza.

Póliza semestral de respaldo:

Covicheque es consciente de que no todos los establecimientos comerciales reciben el mismo volumen de transacciones con cheque, por

tal motivo ha diseñado un servicio para pequeños comerciantes que necesitan estar asegurados: La Póliza Semestral orientada a garantizar pequeñas transacciones.

Autogarantizables:

Existente grandes establecimientos que debido a la operación que realizan diariamente reciben volúmenes importantes de transacciones con cheque y que debido a las cantidades pequeñas la operación de visar independiente cada transacción es muy costosa, para ellos hemos diseñado un servicio que les permitirá consultar a la central de autorizaciones únicamente los cheques de valores importantes y la diferencia serán registrados a través de un sistema en lote.

OTROS SERVICIOS

Covicheque Posfechado

Covicheque es un servicio que le permite a quienes están afiliados incrementar sus ventas, ofreciéndoles crédito a sus clientes y contando con la liquidez que su negocio necesita.

El portafolio de servicios de Covicheque es:

Verificación de cheques tanto al día como posfechados 3,6 y hasta 12 meses

Para la verificación de sus cheques ya sean al día o posfechados, usted cuenta con tres métodos de visado, los cuales requieren de un código de consulta, que será asignado a la firma del contrato, ellos son:

Por datáfono: Si su establecimiento cuenta con datáfono, podrá realizar la verificación siempre y cuando la transacción no supere los $ 500.000 (solicite el instructivo a su asesor comercial)

Por operador: Se le entregarán los teléfonos directos de nuestra central de autorizaciones para que al momento de recibir los cheques y en presencia del girador usted los consulte con nuestro operador y le asigne clave de autorización. Para transacciones mayores a $ 3.000.000 le serán solicitados algunos documentos al girador, para la asignación de la clave (Solicite al asesor el listado de documentos)

Por web: Si cuenta con Internet en su establecimiento usted podrá realizar la verificación con una clave de seguridad la cual será asignada por la ejecutiva de servicio al afiliado (Solicitar asignación de ejecutiva de servicio) Este medio de autorización le dará clave siempre y cuando la transacción no supere los $ 3.000.000 por girador.

Reintegro del Cien por Ciento del Valor del Cheque

Los afiliados a Covicheque, contarán con el dinero producto de sus reclamaciones de manera oportuna, según el plazo pactado en el contrato.

Estos reintegros serán del 100% del valor del cheque, siempre y cuando cumpla con los parámetros estipulados en el contrato.

Los afiliados a Covicheque, contarán con el dinero producto de sus reclamaciones de manera oportuna, según el plazo pactado en el

contrato. Estos reintegros serán del 100% del valor del cheque, siempre y cuando cumpla con los parámetros estipulados en el contrato.

Descuento de Cheques Posfechados

Nuestros afiliados contarán con el servicio de NET (Negociación de Títulos), servicio orientado a ofrecer liquidez a su empresa, mediante la compra de los cheques posfechados que hayan sido autorizados por Covicheque.

Este servicio le permitirá contar con los recursos para invertir en su negocio y generar descuentos financieros y comerciales por el pronto pago.

El costo del servicio d NET, se manejará a través de Tasa de Descuento.

Avances con Cheques Posfechados a 30 días

Utilizando su chequera, usted podrá realizar avances con un cheque posfechado a 30 días, hasta por el cupo extendido asignado. Solo tiene que comunicarse con nuestra central de autorizaciones, verificar su transacción y presentarse en las oficinas de Covicheque para obtener el efectivo.

Cupos Extendidos

El cupo Extendido le permite verificar transacciones que superen los topes establecidos en el contrato con el fin de que usted no pierda la venta. Para este servicio usted deberá firmar el otro si Cupo extendido y el costo será del 1% adicional sobre el valor total de la transacción.

Capacitaciones

Las capacitaciones que ofrece Covicheque les permitirá estar al día en todo lo relacionado con el tema de seguridad tanto de cheques como de cédulas, con el fin de evitar el fraude en sus establecimientos. Además les explicará paso a paso el correcto manejo del servicio.

Estas capacitaciones no tiene ningún costo y usted puede enviar a todas aquellas personas que tengan que ver con la recepción, verificación y consignación de las transacciones.

Compromiso del servicio COVICHEQUE

Para COVICHEQUE, su principal objetivo es satisfacer las necesidades de su cliente, fortaleciendo las relaciones comerciales del AFILIADO y su cliente. Nuestra filosofía de servicio va encaminada a lograr, entre otras, las siguientes metas:

* Conocer profundamente a su cliente y su comportamiento, fortaleciendo la relación comercial con el AFILIADO en forma rentable.

* Optimizar su gestión administrativa del proceso comercial y de cartera.

* COVICHEQUE, alineado a la estrategia comercial de su empresa.

Beneficios del Servicio

* Seguridad, respaldo y trayectoria de 56 años en el mercado.

* Única empresa de respaldo y verificación con certificado de calidad ISO 9000

* Cobertura a nivel nacional sin costo adicional.
* Servicio y tecnología para la verificación y garantía de cheques al día y posfechados.

* Liquidez y facilidad de crédito.

* Reembolsos seguros y oportunos en un máximo de 10 días hábiles, a partir de la fecha de radicado.

* Capacitación permanente a sus empleados en temas relacionados con la seguridad y manejo del servicio.

Covifactura

Para responder al desafío que impone el mercado empresarial colombiano, actualmente su empresa requiere ofrecer a sus clientes alternativas de Financiación, que les proporcionen facilidad, seguridad y respaldo en sus transacciones comerciales.

Mediante nuestro servicio, COVIFACTURA ofrece a su empresa un portafolio integral de servicios que le permite satisfacer las necesidades de sus clientes, en lo referente al ciclo de la gestión comercial; de tal forma, que le brinda a su organización, la posibilidad de ofrecer un fácil y ágil acceso a crédito mediante el respaldo de FACTURAS, logrando eliminar el riesgo comercial.

COVIFACTURA constituye la solución integral para la adecuada administración y gestión dinámica de sus riesgos crediticios, convirtiéndose en un aliado estratégico para el desarrollo comercial de su empresa.

Nuestra amplia experiencia junto a la aplicación de avanzadas herramientas estadísticas y de análisis de información, nos permite lograr que los servicios del sistema COVIFACTURA, se adecuen asertivamente a las necesidades de los clientes.

COVIFACTURA cuenta con oficinas en Bogotá, Cali, Medellín, Barranquilla, Bucaramanga, Pereira, Armenia, Manizales y Cartagena. Tenemos cubrimiento Nacional.

COMPROMISO DEL SERVICIO COVIFACTURA

Para COVIFACTURA, su principal objetivo es satisfacer las necesidades de su cliente, fortaleciendo las relaciones comerciales de nuestros clientes y su red de clientes. Nuestra filosofía de servicio va encaminada a lograr, entre otras, las siguientes metas:

* Conocer profundamente a su cliente y su comportamiento, fortaleciendo la relación comercial con el cliente. en forma rentable.

* Optimizar su gestión administrativa del proceso comercial y de cartera.

* COVIFACTURA, alineada a la estrategia comercial de su empresa.

DEFINCIÓN DEL SERVICIO

COVIFACTURA, es un sistema de gestión de pagos y administración de riesgos comerciales, orientado a facilitar, agilizar y dar acceso a crédito a los clientes (red de compradores) de su empresa, gozando con el respaldo de la transacción comercial.

PROPUESTA DE VALOR COVIFACTURA

1. Sistema ágil de pagos para sus clientes

Por medio de COVIFACTURA, su empresa tendrá la posibilidad de brindar a sus clientes un sistema de pagos para realizar sus compras.

Entre otros beneficios, su empresa podrá:

* Facilitar el intercambio comercial entre su empresa y sus clientes.
* Minimizar el flujo de efectivo en sus transacciones comerciales.
* Incrementar su volumen de ventas.

2. Acceso a financiación para sus Clientes

El otorgar crédito a los clientes, día a día, se ha convertido en una herramienta casi obligatoria, para vender y competir, sin embargo, esto implica asumir riesgos comerciales que comprometen el patrimonio y rentabilidad de la empresa.

Con el respaldo de COVINOC a través de su servicio COVIFACTURA, su empresa podrá ofrecerles a sus clientes el acceso a alternativas de crédito, minimizando los riesgos del no pago del mismo.

Facilitar la penetración en canales masivos en forma rentable, complementando de esta forma su estrategia comercial. Otorgar créditos rotativos con plazo a 30, 45 y 60 días a sus clientes y/o distribuidores. Administración de cupos preaprobados. Diseñamos operaciones de acuerdo a sus necesidades.

3. Respaldo a las transacciones comerciales

Con base en nuestra experiencia de más de 54 años en el mercado de la administración de riesgos y cartera, con el soporte de tecnología de punta y con la solidez financiera de nuestra organización, estamos en

capacidad de brindar una respuesta oportuna y efectiva a los riesgos comerciales de sus clientes.

El servicio de respaldo a las transacciones comerciales realizada bajo el sistema COVIFACTURA, garantiza una cobertura del riesgo comercial, en caso de una devolución del titulo o moratoria del pago, aplicable para operaciones con facturas.

Descuento de cheques

El descuento de cheques, es un servicio complementario para los afiliados a Covicheque que reciben cheques posfechados y requieren liquidez inmediata de éstos títulos valores.

- Los requisitos para poder realizar el descuento de los cheques son:

  Los cheques deben haber sido autorizados por Covicheque.

- Los cheques deben corresponder al pago de matrículas de su entidad educativa.
- Únicamente se negociarán cheques de Bogotá.

BENENIFICOS:

* Obtiene liquidez y mejora su flujo de caja con las mejores condiciones financieras.
* Mantiene un control permanente de la cartera, disminuyendo los índices de rotación de la misma.

* Menores costos frente a otros sistemas de financiación.

* Respaldo de una Organización sólida con una larga trayectoria en el manejo y garantía de títulos valores.

5.5. CALL CENTER TELECONTACTO

Es un centro de llamadas (Atención Telefónica), orientado a realizar contactos directos con los deudores, lo que nos especializa en el seguimiento y la administración de la cartera vencida de las diferentes entidades afiliadas.

La gestión se desarrolla centralizadamente en la sede operativa de Covinoc en Bogotá y su personal de operadores mantiene una oportuna y constante gestión para concretar las promesas de pago de los deudores.

Servicio del producto

Recordación de pago

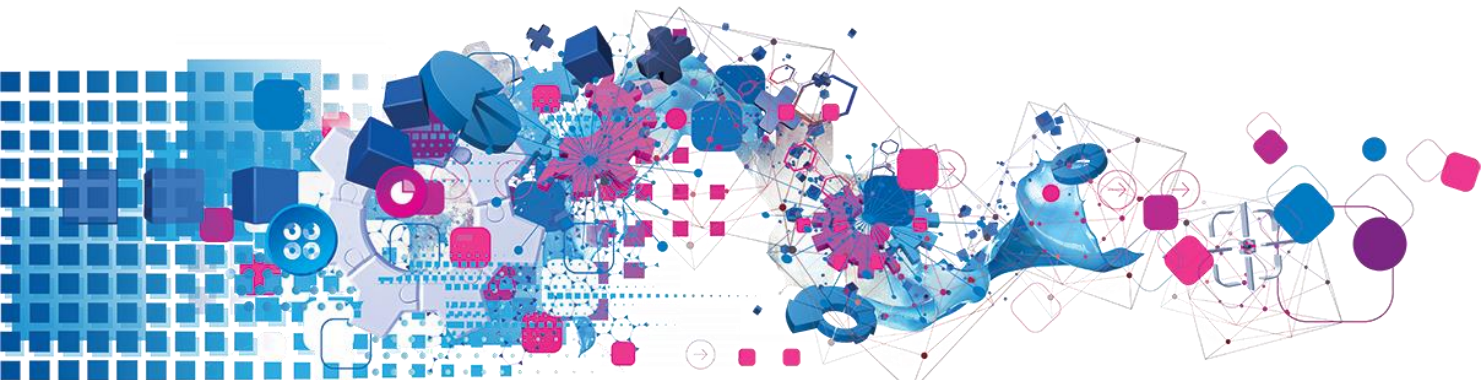
Realizamos una gestión de recordación de pago en carteras con alturas de mora hasta 60 días a nombre de la entidad contratante. Gestión Intensiva Telefónica a nombre de COVINOC

Agente Virtual

Apoyados en la tecnología Mosaix, implementamos campañas de recordación de pago, sin operadoras, reproduciendo automáticamente mensajes pregrabados. Este tipo de campañas son muy ágiles, permiten una mayor cobertura y generan uno bajos costos en quienes las implementan.

datacrédito experian™

Conozca todos nuestros beneficios



Lo invitamos a conocer nuestro Centro de Bienvenida DataCrédito Experian, un espacio diseñado para mejorar su experiencia en el uso de nuestros productos. En este tutorial le presentamos todos nuestros beneficios.

Bienvenidos

Nos complace que su empresa se haya vinculado a nosotros. Desde ahora usted y sus colaboradores contarán con el respaldo de la base de datos más confiable y completa del país con información crediticia positiva, negativa e histórica de millones de personas y empresas, proveniente de diferentes sectores de la economía: Financiero, telecomunicaciones, cooperativo y real.



- La información crediticia de más millones de personas y miles de empresas, será su insumo para:

    1. Realizar un análisis de riesgo y validar si un cliente potencial es viable o no para otorgarle un crédito
    2. Profundizar en los clientes existentes para determinar si es viable o no incrementar el cupo que ya tiene.
    3. Revisar el comportamiento de pago de los clientes con la compañía y con el mercado.
    4. Reportar información positiva y negativa de los clientes, que podrá ser utilizado para la recuperación de la cartera en mora y perdida.

- Adicionalmente, le brindamos las herramientas necesarias que le permitirán mejorar su experiencia y agilizar sus procesos, a través de los siguientes servicios:

    1. Proceso de Consulta: A través del cual podrá realizar las consultas de nuestras soluciones.

    2. Herramientas de apoyo: Con lo cual podrá acceder a las siguientes herramientas que facilitarán la gestión de sus procesos operativos:

- ✓ Factura electrónica
- ✓ Reporte de estado de facturación
- ✓ Reporte general de facturación
- ✓ Reporte de transacciones
- ✓ Reporte de cartera
- ✓ Reporte actualización de la información.

5. Reporte de información con Facilidat: Herramienta diseñada para facilitar el registro y validación de información de sus clientes, que debe ser enviada a DataCrédito de forma periódica.

6. Centro de Capacitación Virtual: Espacio en donde podrá certificarse y formarse en el uso de nuestras soluciones, así como encontrar las mejores prácticas de producto y procesos de servicio.

¡Conozca los servicios y tome las mejores decisiones!

Le invitamos a que consulte los tutoriales disponibles en el Centro de Soporte, los cuales le orientarán y seguramente, darán respuesta a sus inquietudes.

- ¿Cómo ingresar por primera vez?
- ¿Cómo reportar información?
- ¿Cómo certificarse y formarse en el uso correcto de nuestras soluciones.

Gracias por visitarnos

Recuerde que puede contactarnos y recibir información oportuna sobre nuestros servicios. Consulte nuestras líneas de atención telefónica y otros medios electrónicos para recibir asesoría.

Siempre estamos para ayudar.

Bogotá: 4049089

Medellín: 6052525

Cali: 4890800

Barranquilla: 3858500

Bucaramanga: 6979800

Línea Nacional: 0 18000 913375

servicioalcliente@datacredito.com

www.datacredito.com

Horario: Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. y los sábados de 7:00 a.m. a 1:00 p.m.