

LD
10807
1996
21.2



República de Colombia

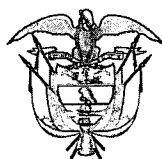
**ENCUESTA SOBRE
CONFLICTOS DE CARTERA
EN EL SECTOR FINANCIERO
DURANTE 1996**

Donación, DANE, \$1.000.000

**CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA
SALA ADMINISTRATIVA**



**DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO
NACIONAL DE ESTADISTICA**



**REPUBLICA DE COLOMBIA
RAMA JUDICIAL DEL PODER PUBLICO**

CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA

Dr. GUSTAVO CUELLO IRIARTE
Presidente

Dra. AMELIA MANTILLA DE VILLEGAS
Vicepresidente

SALA ADMINISTRATIVA

Dr. JULIO CESAR ORTIZ
Presidente

Dr. CARLOS VILLALBA BUSTILLO
Vicepresidente

MAGISTRADOS SALA ADMINISTRATIVA

Dr. GUSTAVO CUELLO IRIARTE

Dr. ALFONSO GUARIN ARIZA

Dra. LUZ STELLA MOSQUERA DE MENESES

Dr. GILBERTO OROZCO OROZCO

Dr. JULIO CESAR ORTIZ

Dr. CARLOS VILLALBA BUSTILLO

Equipo Técnico
Unidad de Desarrollo y Análisis Estadístico

HERNANDO TORRES CORREDOR
Director

CARLOS ARIEL USEDA GOMEZ
NELSON HINCAPIE LOPEZ
Profesionales

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO NACIONAL DE ESTADISTICA

- DANE -

RENE VERSWYVEL VILLAMIZAR

Director

EDGAR SARDI PEREA

Subdirector

CARLOS E. LEAL CHACON

Secretario General

DORA SANCHEZ DE APONTE

Directora de Estadísticas Básicas

JOSE DANIEL MARTINEZ V.

División de Estudios Sectoriales

Equipo Técnico:

HILDA ESPERANZA ORTIZ BENAVIDES
ELIZABETH APONTE JARAMILLO
YOVANA RODRIGUEZ APARICIO
LUIS EDGAR SANCHEZ MARTINEZ

División de Ediciones:

Jefe: **EDUARDO ALVARADO NUÑEZ**

Diseño y diagramación: **MARIO GUEVARA MORA**

Corrección: **HILDA BAQUERO P., MIGUEL ACOSTA S.**

Fotomecánica: **LUIS BELTRAN,**

Impresión: **JUAN CARLOS SANCHEZ G., CLEMENTE PABON**

Encuadernación: **CARMEN ROBAYO, STELLA GUAYARA**

PRESENTACION

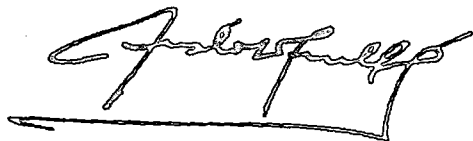
Las políticas y estrategias de la Administración de Justicia, bajo la dirección y coordinación del Consejo Superior de la Judicatura están orientadas a la consecución de herramientas que permitan enfrentar el atraso y la congestión judicial, enmarcadas en una nueva idea de justicia, pronta y cumplida, capaz de dar respuesta a la demanda que genera la sociedad moderna, inmersa en un mundo con diversidad de transacciones, de fronteras amplias y heterogéneas, de vastas posibilidades comerciales y ansioso de obtener mecanismos expeditos para solucionar los conflictos que surgen del no cumplimiento de las normas jurídicas que rigen el país.

En tal sentido, el Consejo Superior de la Judicatura, contrató con el Departamento Administrativo Nacional de Estadística -DANE- la realización de una encuesta acerca de los conflictos de cartera en el sector financiero, la naturaleza de las controversias y sus formas de solución, cuyos resultados se consolidan en este documento.

Los resultados de este estudio señalan aspectos importantes que caracterizan el conflicto, tales como: el volumen de las operaciones financieras, la identificación de los obligados, los factores que influyen en el incumplimiento de los compromisos, las etapas utilizadas en la solución de dificultades, caracterización de las etapas prejurídica y jurídica y los obstáculos de la gestión judicial.

Esta investigación se presenta como una respuesta a la necesidad de obtener instrumentos útiles para la Administración de Justicia, de tal forma que se facilite la adopción de políticas que permitan optimizar el tratamiento judicial de los procesos, que por estos conflictos demandan los servicios de los despachos judiciales de área civil, en todo el territorio nacional.

Al mismo tiempo, esperamos que el conocimiento aportado contribuya al mejoramiento de las relaciones financieras entre los acreedores y las entidades de crédito, de tal manera que se fortalezcan los mecanismos de prevención del incumplimiento y la conciliación extrajudicial como elemento de primera mano para solucionar las lides originadas en este mercado.



GUSTAVO CUELLO IRIARTE
Presidente
Consejo Superior de la Judicatura



JULIO CESAR ORTIZ
Presidente Sala Administrativa
Consejo Superior de la Judicatura

CONTENIDO

	Pág No.
PRESENTACION	7
1. INTRODUCCION	11
2. ANTECEDENTES Y JUSTIFICACION	12
3. MARCO CONCEPTUAL Y ASPECTOS METODOLOGICOS	13
3.1 El sistema financiero	13
3.1.1 Bancos comerciales	14
3.1.2 Bancos hipotecarios	14
3.1.3 Corporaciones financieras	14
3.1.4 Corporaciones de ahorro y vivienda	14
3.1.5 Compañías de financiamiento comercial y leasing	14
3.2 Clasificación de la cartera de créditos según criterios de garantía admisible	14
3.3 Objetivo general	15
3.4 Objetivos específicos	15
3.5 Población objeto de estudio	16
3.6 Unidad estadística	17
3.7 Unidad de observación	17
3.8 Directorio	17
4 FORMULARIO	19
4.1 Capítulos y contenido	19
4.1.1 Capítulo I. Operaciones iniciadas en 1996 con problemas de recaudo por etapas del proceso, según tipos de productos	19
4.1.2 Capítulo II. Operaciones iniciadas en 1996 con problemas de recaudo por cuantía, según tipos de productos	19
4.1.3 Capítulo III. Operaciones iniciadas en 1996 con problemas de recaudo, por clase de deudor	19
4.1.4 Capítulo IV. Opinión acerca de las etapas en la solución de dificultades para el recaudo de cartera	19
4.2 Tipos de productos de cartera	19
4.2.1 Crédito hipotecario constructor	19
4.2.2 Crédito hipotecario de vivienda	20
4.2.3 Crédito hipotecario	20
4.2.4 Crédito comercial	20

	Pág No.
4.2.5 Tarjetas de crédito	20
4.2.6 Otros créditos de consumo	20
4.2.7 Leasing financiero	21
4.2.8 Leasing operativo	21
4.2.9 Bonos de prenda	21
4.2.10 Cuentas por cobrar	21
4.3 Solución a los conflictos	21
4.3.1 Etapa prejurídica	21
4.3.2 Enviados a las autoridades judiciales	22
4.4 Clase de dificultades que se presentan en la gestión de la etapa prejurídica	22
4.5 Características negativas que se presentan con frecuencia en los procesos judiciales	23
4.6 Personas jurídicas	23
 5 PRINCIPALES RESULTADOS	 25
5.1 Características generales	25
5.1.1 Entidades	28
5.1.2 Problemas	30
5.2 Solución de los problemas de cartera	31
5.2.1 Etapas	32
5.2.2 Entidades	34
5.3 Distribución de la cartera con problemas, según cuantía	35
5.4 Clase de deudor	36
5.5 Opinión sobre la gestión para solucionar los conflictos de cartera	37
5.5.1 Alternativas prejurídicas	37
5.5.2 Opinión sobre el nivel de eficacia de la etapa prejurídica	38
5.5.3 Principales dificultades en las soluciones prejurídicas	39
5.5.4 Nivel de satisfacción con las autoridades judiciales	39
5.5.5 Causas que influyen negativamente en el desarrollo de los procesos con las autoridades judiciales	40
5.5.6 Sugerencias para la administración de justicia	40
 6 CONCLUSIONES	 41
 ANEXO A CUADROS ESTADISTICOS	 43
 ANEXO B ENTIDADES FINANCIERAS	 59
 ANEXO C FORMULARIO UTILIZADO EN LA ENCUESTA	 63

1. INTRODUCCION

La Sala Administrativa del Consejo Superior de la Judicatura ha orientado las políticas y estrategias que soportan el Plan de Desarrollo de la Justicia 1995 - 1998, hacia la consecución de herramientas que permitan enfrentar el atraso y la congestión judicial, bajo una nueva idea de justicia, pronta y cumplida, capaz de dar respuesta a la demanda que genera la sociedad moderna, inmersa en un mundo con diversidad de transacciones, de fronteras amplias y diversas, de vastas posibilidades comerciales y ansiosa de obtener mecanismos expeditos para solucionar los conflictos que surgen del no cumplimiento de las normas jurídicas que rigen el país.

El Consejo Superior de la Judicatura se propone seguir profundizando en la problemática planteada, con el propósito de formular propuestas que favorezcan la solución de los conflictos económicos y financieros del país.

2. ANTECEDENTES Y JUSTIFICACION

Esta investigación surgió como respuesta a la solicitud hecha por el Consejo Superior de la Judicatura al Departamento Administrativo Nacional de Estadística- DANE, con el fin de evaluar los factores que inciden en los problemas de cartera del sector financiero, que fueron objeto de conocimiento del aparato de justicia, y determinar las características generales de las demandas de la rama judicial por este servicio, de tal manera que se pueda disponer de una herramienta útil en la planeación y asignación presupuestal, así como en la obtención de una pronta y eficiente administración de la justicia.

Con base en las estadísticas de justicia del DANE, se calcula que 61.7% de los procesos civiles del total de las cuatro ciudades principales del país, corresponde a procesos ejecutivos, de los cuales forman parte los originados por el sector financiero y que se relacionan básicamente con bancos, corporaciones de ahorro y vivienda, y compañías de financiamiento comercial y de leasing.

En la fase de conceptualización y definición de parámetros, se llevó a cabo un trabajo interdisciplinario entre la Unidad de Desarrollo y Análisis Estadístico del Consejo Superior de la Judicatura y la Dirección de Estadísticas Básicas del DANE, junto con algunas entidades del sector financiero, a saber: Superintendencia Bancaria, los bancos Sudameris, Central Hipotecario, Nacional del Comercio, Davivienda, la corporación financiera Corfinsura, y las compañías de financiamiento comercial y de leasing Provensa, Colmena y Fiduango.

Al mismo tiempo, el DANE llevó a cabo el proceso de documentación sobre la estructura del sector financiero, que permitió caracterizarlo y precisar la actividad que enmarca los objetivos de la Encuesta y los conceptos legales a partir de los cuales se evaluó el contenido del formulario.

Previo al desarrollo de la Encuesta, se consolidó el formulario, se elaboraron los instructivos de diligenciamiento y se definieron los criterios de consistencia de acuerdo con los objetivos de la investigación. El contenido del formulario fue puesto a consideración de algunas entidades financieras, con el permanente apoyo de la Superintendencia Bancaria, en la precisión de conceptos.

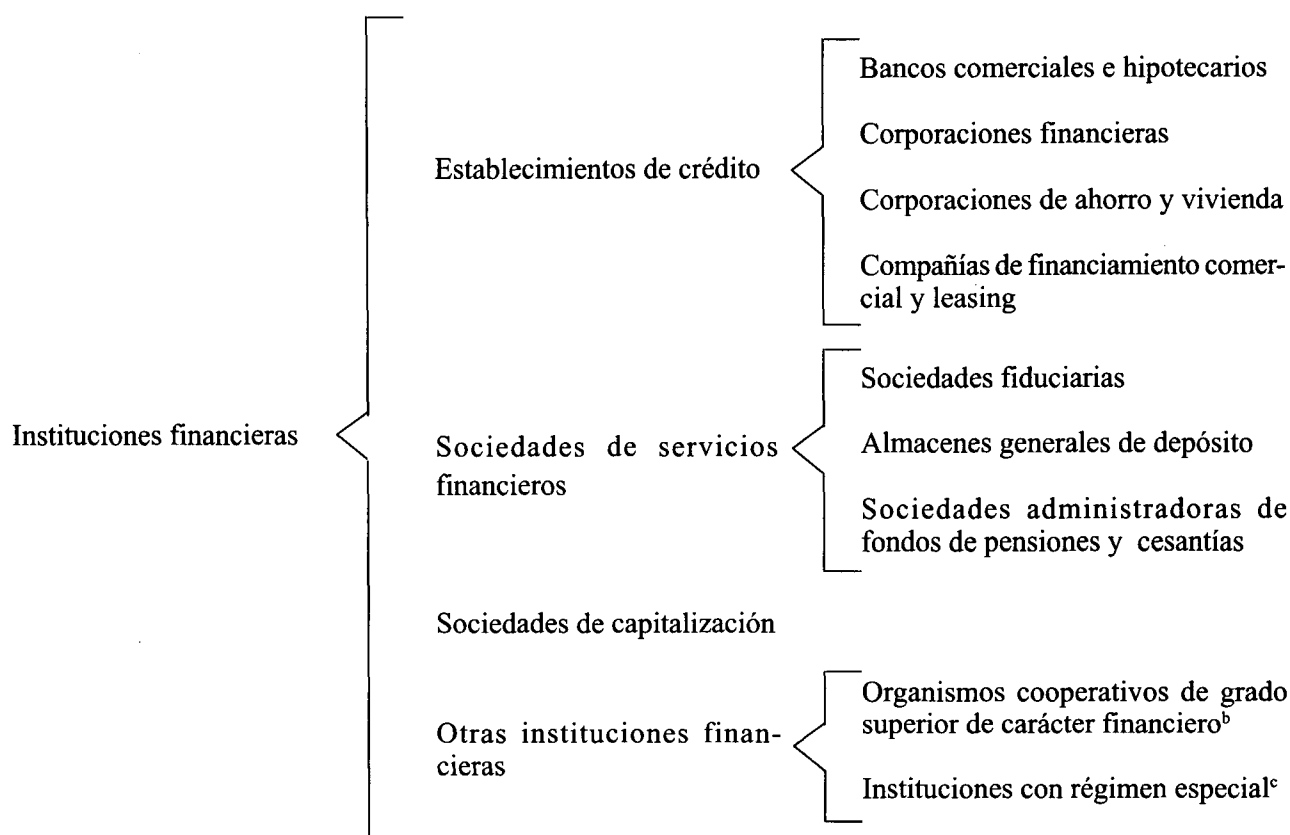
Los procesos de recolección, crítica y codificación se efectuaron entre diciembre de 1997 y abril de 1998, momento a partir del cual se realizó la captura inteligente de la información y la producción de los resultados necesarios para el análisis y elaboración del informe final.

La "Encuesta sobre conflictos de cartera en el sector financiero durante 1996" se realizó con recursos financieros provenientes del Consejo Superior de la Judicatura. El desarrollo de la misma, se llevó a cabo por parte del equipo técnico del DANE, con la aprobación del Consejo Superior de la Judicatura, de cada uno de los procesos adelantados en desarrollo del estudio.

3. MARCO CONCEPTUAL Y ASPECTOS METODOLOGICOS

3.1 El sistema financiero

El sistema financiero se configura como el sector económico en virtud del cual se satisfacen las necesidades de recursos de capital a una sociedad determinada y que puede llegar a traspasar las fronteras nacionales. En este sentido, las actividades principales que lleva a cabo son tres: captar recursos, ofrecer créditos y proveer a la economía de un sistema de pagos. La estructura del sistema financiero es la siguiente^a:



^a La legislación colombiana contempla la estructura financiera como: SISTEMA FINANCIERO Y ASEGURADOR, este último con la función específica de asegurar y no ofrecer cartera de crédito. Incluye, además, instituciones complementarias, correspondientes a las sociedades de servicios técnicos o administrativos.

^b En la actualidad la mayoría de las entidades cooperativas se han constituido en bancos.

^c Involucra organismos que otorgan financiación municipal y departamental (Inurbe, Findeter, entre otras), así como entidades que cumplen ese fin a nivel sectorial como Bancoldex, Icetex y Fonade, los cuales no tienen dentro de sus funciones la captación de recursos, pero por medio de líneas o mecanismos especiales (puede ser a través de terceros) cumplen con la labor de financiación.

Para efectos de la presente investigación, dado que su objetivo general se centra en la cartera vencida y el manejo judicial correspondiente, las instituciones sobre las cuales versa la Encuesta son los establecimientos de crédito.

3.1.1 Bancos comerciales

Tienen por fin recibir fondos de personas naturales o jurídicas en depósito general y de usar éstos, junto con su propio capital, para prestarlo y comprar o descontar pagarés, giros o letras de cambio.

3.1.2. Bancos hipotecarios

En esta clase de bancos el negocio de prestar dinero está garantizado con propiedad raíz, el cual se debe cubrir por medio de pagos periódicos; a su vez, emiten cédulas de inversión.

3.1.3 Corporaciones financieras

Tienen por fin principal la captación de recursos a término, por medio de depósitos o instrumentos de deuda a plazos para realizar operaciones activas de crédito y efectuar inversiones con el objeto de promover la creación, reorganización, fusión, etc., de empresas de cualquier tipo, como también participar en su capital, promover la participación de terceros, otorgar financiación a mediano y largo plazo y, ofrecer servicios financieros especializados que contribuyan a su desarrollo.

3.1.4 Corporaciones de ahorro y vivienda

Tienen por objeto promover el ahorro privado y canalizarlo hacia la construcción en general, dentro del sistema de valor constante.

Estas entidades también están facultadas para realizar préstamos de inversión garantizados con hipoteca sobre vivienda o con hipoteca sobre inmuebles diferentes de vivienda; además, pueden otorgar créditos de consumo sin hipoteca, previa autorización.

3.1.5 Compañías de financiamiento comercial y leasing

Estas entidades están facultadas para captar recursos mediante depósitos a término y negociación de títulos valores emitidos por terceros; sus servicios financieros se definen así: otorgar préstamos, comprar y vender títulos representativos de obligaciones emitidas por terceros, colocar mediante comisión obligaciones y acciones emitidas por terceros, otorgar financiación mediante la aceptación de letras de cambio, otorgar avales y garantías, efectuar operaciones de compra de cartera (factoring) sobre toda clase de títulos, realizar operaciones de compra y venta de divisas y ejecutar operaciones de leasing.

3.2 Clasificación de la cartera de créditos según criterios de garantía admisible^d

El concepto de cartera de créditos registra los préstamos otorgados por las entidades financieras, bajo las

^d Es la forma como la Superintendencia Bancaria ha clasificado los créditos para su evaluación, control y vigilancia. De acuerdo con esta entidad, el lapso mínimo para considerar una cartera vencida es de 30 días, no obstante las entidades financieras pueden considerarla a menor tiempo. Del mismo modo, se catalogan los niveles de gravedad de la cartera vencida y según los lapsos de mora se realizan cobros administrativos o se envían los casos a la justicia.

distintas modalidades autorizadas y en desarrollo del giro especializado de cada una de ellas. Adicionalmente, considera las operaciones contingentes pagadas por éstas a cuenta de sus clientes.

La cartera de créditos se subdivide en^e:

- Créditos comerciales
- Créditos de consumo
- Créditos hipotecarios

Cada uno de estos créditos maneja modalidades de cartera iguales o similares como cuentas contables, a saber:

- Tarjetas de crédito
- Préstamos a constructores
- Préstamos individuales
- Créditos sobre el exterior reembolsados
- Cartas de crédito cubiertas
- Avals y garantías cubiertas
- Aceptaciones bancarias cubiertas
- Cánones de bienes dados en leasing

3.3 Objetivo general

Esta investigación tiene por objeto determinar el volumen y los conflictos de cartera, por producto, que se acarrearón en los bancos, corporaciones de ahorro y vivienda, corporaciones financieras y compañías de financiamiento comercial y de leasing durante 1996, en Santafé de Bogotá, D.C., Cali, Medellín y Barranquilla, evaluando la eficiencia en su solución.

3.4 Objetivos específicos

- Cualificar los productos y/o servicios del sistema financiero de acuerdo con la generación de conflictos económico-judiciales.
- Medir la dimensión de estos conflictos, en términos del número de procesos judiciales, personas relacionadas y montos implicados.
- Evaluar los requerimientos presentados por el sistema financiero a la justicia.
- Medir, estadísticamente, la respuesta del aparato de justicia a las demandas presentadas por las entidades financieras.
- Conocer la percepción que tiene el sector financiero con respecto a la prestación del servicio de justicia.

^e Ver definiciones más adelante en "Tipos de productos de cartera".

3.5 Población objeto de estudio

Las entidades objeto de esta investigación son las instituciones financieras de crédito, cuya función principal consiste en captar recursos del público, a través de depósitos en cuentas corrientes, ahorros, certificados de depósito a término etc., y colocarlos nuevamente entre el público, mediante operaciones de préstamo (productos de cartera).

No forman parte de esta encuesta las instituciones financieras de régimen especial, es decir, aquellas que otorgan financiación a nivel territorial (Findeter e Inurbe, entre otras), o sectorial de fomento (Bancoldex, Finagro, Icetex, FEN, entre otras).

Durante el año 1996, las entidades objeto de estudio presentaron el siguiente desempeño:

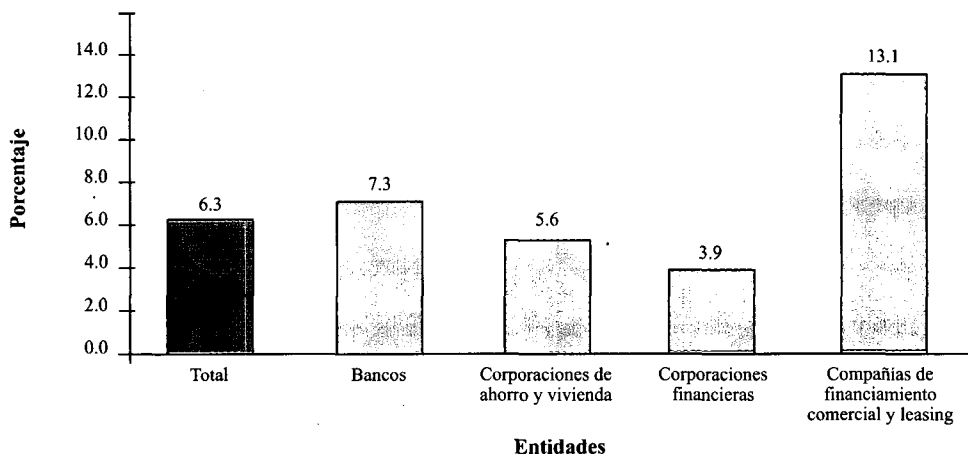
Cuadro 1
Agregados financieros de las entidades de crédito en Colombia
1996

Millones de pesos					
Entidades	Activos totales	Depósitos del público	Cartera neta*	Cartera vencida	Porcentaje cartera vencida/ cartera neta
Total	55.983.582	30.754.312	34.914.069	2.326.978	6.7 ^(a)
Bancos	29.772.418	16.599.698	17.603.617	1.282.475	7.3
Corporaciones de ahorro y vivienda	13.441.155	10.499.708	10.681.931	599.320	5.6
Corporaciones financieras	7.237.852	1.722.156	4.585.566	178.354	3.9
Compañías de financiamiento comercial y leasing.	5.532.157	1.932.750	2.042.955	266.829	13.1

Fuente: DANE - Elaborado con base en información tomada de la revista "Poder y Dinero", abril de 1997

* Cartera neta = cartera bruta - provisiones de cartera

Gráfico 1
Participación porcentual del monto de la cartera vencida
en el total de la cartera neta, por entidades
Total cuatro ciudades
1996



Fuente: cuadro 1

3.6 Unidad estadística

Está conformada por las instituciones financieras que ofrecen recursos de cartera, a saber: bancos, corporaciones de ahorro y vivienda, corporaciones financieras y compañías de financiamiento comercial y leasing, en cada una de las cuatro ciudades objeto de la Encuesta.

En ese sentido, la unidad estadística se denomina unidad local, que enmarca la totalidad de las sucursales de cada una de las clases de entidades, en cada ciudad (Santafé de Bogotá, D. C., Cali, Medellín y Barranquilla).

3.7 Unidad de observación

La constituye la gerencia regional o agencia principal de la entidad financiera.

3.8 Directorio

Con base en archivos de la Superintendencia Bancaria, se organizó el directorio base, conformado por todas aquellas entidades del sector que tienen como misión principal la captación de recursos para el otorgamiento de productos de cartera: bancos, corporaciones de ahorro y vivienda, corporaciones financieras, y compañías de financiamiento comercial y leasing.

Inicialmente se tomó el año 1995, actualizándolo a 1996, con datos publicados por el Banco de la República, la revista "Poder y Dinero", así como el "Informe Financiero Mensual" de la Superintendencia Bancaria, a partir de lo cual se constituyó el directorio marco de las cuatro ciudades objeto de la investigación.

El análisis de la información disponible, referente a la cartera de las instituciones, las captaciones, los activos y patrimonio poseído, permitió establecer indicadores que reflejan la solidez empresarial, tales como: provisiones/cartera neta, captaciones/cartera neta y patrimonio/activos, con miras a determinar los criterios de las fuentes a seleccionar para encuestar. No obstante, tanto a nivel del total de las cuatro ciudades como para cada una de ellas, de manera individual, se concluyó que cada una de las entidades se comporta de manera muy particular, sin poder dictaminar una regla de desempeño.

De acuerdo con lo anterior y observando que el tamaño del marco era relativamente pequeño (300 entidades para el total de las cuatro ciudades) se evaluó y consideró que la investigación no ameritaba el diseño de una muestra, puesto que ésta debería ser lo suficientemente grande para ser representativa. Con criterio estadístico, se determinó que lo más conveniente era realizar un censo; en ese sentido, todas las fuentes son de inclusión forzosa.

El directorio se depuró con datos actualizados a noviembre 1997 suministrados directamente por la Superintendencia Bancaria, a la vez que se llevaron a cabo contactos con las diferentes entidades, detectando algunas fusiones, liquidaciones y aperturas.

Cuadro 2
Número de formularios de la Encuesta, por ciudades,
según entidades Directorio base
1996

Entidades		Número de formularios distribuidos				
Clase	Total	Cuatro ciudades	Santafé de Bogotá, D.C.	Cali	Medellín	Barranquilla
Total	113	316	113	76	72	55
Bancos	32	117	32	30	28	27
Corporaciones financieras	20	53	20	14	12	7
Corporaciones de ahorro y vivienda	8	32	8	8	8	8
Compañías de financiamiento comercial y leasing	53	114	53	24	24	13

Fuente: DANE - Elaborado con base en información de la Superintendencia Bancaria

4. FORMULARIO

4.1 Capítulos y contenido

El formulario consta de cuatro capítulos que involucran los objetivos de la investigación así como los criterios generales de las instituciones financieras para su diligenciamiento.

4.1.1 Capítulo I. Operaciones iniciadas en 1996 con problemas de recaudo, por etapas del proceso, según tipos de productos

Mediante este capítulo se obtuvo información referente al número de operaciones de cartera iniciadas en 1996, y el seguimiento del proceso de cobro, cuando tuvieron dificultades para su recaudo, desagregadas por tipos de productos.

4.1.2 Capítulo II. Operaciones iniciadas en 1996 con problemas de recaudo, por cuantía, según tipos de productos

Con este capítulo se obtuvo el número de conflictos de cartera surgidos de las operaciones iniciadas durante 1996, desagregados de acuerdo con el monto que involucran, para cada uno de los tipos de productos ofrecidos por las entidades financieras.

4.1.3 Capítulo III. Operaciones iniciadas en 1996 con problemas de recaudo, por clase de deudor

En este capítulo se captó información sobre los problemas de cartera originados en operaciones iniciadas en 1996, desagregada por clases de personas, según sean naturales o jurídicas.

4.1.4 Capítulo IV. Opinión acerca de las etapas en la solución de dificultades para el recaudo de cartera

La información de este capítulo permitió cualificar las formas y condiciones de solución a los conflictos de cartera, sobre operaciones iniciadas en 1996, presentadas por las entidades financieras a sus clientes deudores y el nivel de respuesta que el sistema judicial les ofreció cuando los casos fueron enviados a la justicia.

4.2 Tipos de productos de cartera^f

4.2.1 Crédito hipotecario constructor

Créditos que otorgan las entidades financieras a las empresas para financiar proyectos, como la construcción de edificios, condominios, carreteras, avenidas, etc..

^f Las definiciones han sido tomadas del Régimen Financiero Colombiano (vigente 1997), el Plan Único de Cuentas para el sistema financiero (vigente a 1997) y, Guía del Sector Financiero 1993.

4.2.2 Crédito hipotecario de vivienda

Crédito que se otorga a las personas para financiar la adquisición, mejora o ampliación de vivienda propia y cuya garantía es la hipoteca del inmueble.

4.2.3 Crédito hipotecario

Modalidad de crédito que, amparado en la hipoteca de un bien mueble o inmueble, se destina para la financiación de fines diferentes a dichos bienes. Por ejemplo, cuando los créditos educativos son respaldados con la hipoteca de la vivienda o el vehículo.

4.2.4 Crédito comercial

Todos los préstamos con montos superiores a los establecidos para consumo y/o que no tienen garantía hipotecaria de vivienda. Hacen parte de este producto los créditos otorgados vía aceptaciones bancarias y/o cartas de crédito.

- *Aceptaciones bancarias.* Crédito mediante el cual los establecimientos financieros facultados para ello, aceptan para su pago, en fecha futura, letras giradas sobre ellos. No pueden tener un plazo superior a seis meses y sólo pueden originarse en transacciones de importación - exportación de bienes y/o compraventa de mercaderías en el interior.
- *Cartas de crédito.* Acuerdo mediante el cual a petición y de conformidad con las instrucciones del cliente, la entidad se compromete, directamente o por intermedio de un banco corresponsal, a pagar a un beneficiario hasta una suma determinada de dinero, o a pagar, aceptar o negociar letras de cambio giradas por el beneficiario contra la presentación de los documentos estipulados, producto de una transacción comercial, de conformidad con términos y condiciones establecidos.

4.2.5 Tarjetas de crédito

Créditos movilizados por los tarjeta - habientes en la adquisición de bienes o servicios en los establecimientos afiliados al sistema de tarjetas de crédito, en virtud de los contratos celebrados con las entidades autorizadas para emitirlos. Independientemente del monto, esta cartera es un crédito de consumo. Esta forma de financiación puede ser utilizada en la adquisición de bienes desde alimentos y vestuario hasta vehículos y servicios, como viajes y turismo.

4.2.6 Otros créditos de consumo

Créditos otorgados por las instituciones financieras en calidad de consumo, excepto los realizados con tarjetas de crédito; comprende las comisiones y otras cuentas por cobrar, excluidos los conceptos que se deriven de los créditos que se clasifiquen como comerciales o hipotecarios para vivienda o leasing. Pueden ser para financiar la adquisición de vehículos, vestuario y servicios (viajes, turismo).

Importante: según las definiciones de crédito hipotecario, comercial y de consumo, los productos de libre inversión y los sobregiros pueden estar clasificados en el crédito comercial o de consumo, según el monto y/o criterios particulares de las instituciones.

-
- Crédito de libre inversión. Modalidad de crédito amparado por la hipoteca de un bien mueble o inmueble que se destina para la financiación de proyectos empresariales.
 - Sobregiros. Montos de dinero registrados por medio de cheques pagados por el banco a un cliente que supera el saldo de su cuenta corriente, habiendo sido autorizado para ello.

4.2.7 Leasing financiero

Contrato de naturaleza mercantil, en virtud del cual la compañía financiera entrega a unos arrendatarios la tenencia de un bien para que lo usufructúen, pagando un canon mensual durante la vigencia del contrato y procedan a restituirlo a su terminación u opten por adquirirlo.

4.2.8 Leasing operativo

Forma variante de leasing caracterizada porque se efectúa para proyectos de infraestructura a largo plazo (transporte, telecomunicaciones, etc.) y no tiene opción de compra.

4.2.9 Bonos de prenda

Títulos valores que incorporan un crédito prendario sobre mercaderías amparadas por certificado de depósito, y previstos por sí mismos como garantías o seguridades admisibles de préstamos.

4.2.10 Cuentas por cobrar

Cartera causada por obtención de un mayor valor al disponible, solicitado vía las diferentes tarjetas de uso en los cajeros automáticos, movimiento generado por una falla en el sistema técnico, pero en el que el tarjeta - habiente debe realizar la respectiva devolución.

4.3 Solución a los conflictos^s

4.3.1 Etapa prejurídica

La etapa prejurídica comprende todas aquellas formas de solución interna implementadas por las instituciones financieras para tratar de solucionar los conflictos que tienen con sus clientes deudores.

Se establecen dos mecanismos, a saber: trámite administrativo interno, por medio del cual los funcionarios encargados de la cartera realizan el seguimiento correspondiente, y abogado externo y/o casas de cobranza, mediante los cuales la entidad financiera contrata con terceros, privados, el cobro de la cartera.

Los mecanismos más comunes, desarrollados por las instituciones financieras en la etapa prejurídica, son:

- *Refinanciación de la deuda.* Es la forma a través de la cual se establecen nuevas condiciones para el pago de la deuda, considerando el beneficio mutuo de las partes.

^s Estos conceptos han sido tomados con base en las sentencias respectivas de la Corte Suprema de Justicia, Revista del Ministerio de Justicia, y de enciclopedias y textos varios, especializados en el tema de la jurisprudencia.

-
- *Disminución de intereses.* Es el tratamiento a partir del cual la entidad financiera reduce, al deudor, los intereses de pago sobre el capital.
 - *Condonación (remisión).* Es el perdón de la deuda que el acreedor hace al deudor de su obligación.
 - *Dación en pago (bienes).* Es un acuerdo entre acreedor y deudor mediante el cual el acreedor acepta en pago un bien diverso (distinto del dinero como tal).
 - *Novación.* Es la sustitución de una acreencia por una nueva obligación, la cual queda por lo tanto extinguida.
 - *Conciliación extrajudicial.* Se refiere a la conciliación realizada sin el concurso de las autoridades judiciales. Puede ser, o no, presentada a entes de carácter administrativo, como las inspecciones de policía o las cámaras de comercio.
 - *Concordato.* Es el convenio que se lleva a cabo entre el deudor y el acreedor, por medio del cual este último concede al primero una prórroga para la satisfacción de sus acreencias.
 - *Tribunal de arbitramento.* Es el instrumento utilizado para dirimir las controversias surgidas entre las partes, a través de decisiones provenientes de terceras personas, denominadas árbitros y designadas por las partes en conflictos.

4.3.2 Enviados a las autoridades judiciales

A través de las figuras de la Administración de Justicia, las entidades financieras conducen aquellos casos de cartera que han generado conflicto y no han sido solucionados en la etapa prejurídica.

Esta etapa aparece, en la Encuesta, subdividida en dos clases: "en proceso" y "terminados".

- *En proceso.* En esta fase se ubican todos los conflictos enviados a la justicia y para los cuales no se ha establecido solución alguna.
- *Terminados.* Corresponde a todos los conflictos enviados a la justicia y para los cuales ha habido un pronunciamiento específico, como la sentencia o la conciliación.
- *Sentencia.* Es la forma mediante la cual se toma una decisión definitiva respecto al objeto del conflicto.
- *Conciliación y otras formas.* Es el instrumento mediante el cual se desarrolla un conjunto de actividades para permitir que las partes involucradas en el conflicto se pongan de acuerdo satisfactoriamente.

Constituyen otras formas de terminación, las siguientes: desistimiento de la demanda, transacción, levantamiento de medidas cautelares, excepciones desiertas, pago, pago por cesión de bienes, dación en pago, condonación y novación.

4.4 Clase de dificultades que se presentan en la gestión de la etapa prejurídica

- *Información insuficiente o desactualizada sobre el cliente.* En ocasiones, la institución financiera no tiene actualizada la base de datos sobre sus clientes o carece de los datos suficientes de identificación de los

mismos. Esto origina que al momento de cobro por vencimiento, se dificulte o definitivamente no se localice al deudor.

- *No hubo voluntad de conciliación.* Pese a que la figura de la conciliación es frecuente, no siempre es fácil lograr una solución por esta vía, dado que alguna de las partes comprometidas, o ambas, carecen de voluntad para llevarla a la práctica.
- *Incumplimiento de compromisos pactados.* Sucede también, que posterior a cualquier acuerdo, el deudor, por diferentes motivos, incumple con el compromiso acordado.
- *Desempleo.* Es frecuente que esta situación impida al deudor cumplir con sus compromisos de pago.
- *Insolvencia.* Cuando los ingresos percibidos por el deudor son insuficientes para cubrir su obligación.
- *Siniestros (contra los bienes).* Por causas fortuitas, como incendios, inundaciones, etc., un deudor puede perder la posibilidad de pago de sus compromisos.
- *Quiebra.* Cualquier cliente puede llegar a la insolvencia absoluta y declararse públicamente incapaz para sanear sus deudas.

4.5 Características negativas que se presentan con frecuencia en los procesos judiciales

- *Negligencia por parte de las autoridades.* Sucede cuando la autoridad competente no atiende cabalmente el desarrollo de los procesos.
- *Trámites complicados.* Dificultad en las diligencias para el desarrollo de los negocios.
- *Lentitud en las acciones judiciales.* Cuando en concepto del informante los procesos se llevan a cabo en un tiempo muy prolongado.
- *Desconocimiento financiero por parte de las autoridades judiciales.* Cuando las autoridades judiciales competentes desconocen los conceptos y procesos técnicos de las entidades financieras y sus operaciones, situación que ocasiona traumatismos en el desarrollo de los procesos.
- *Falta de recursos físicos y/o talento humano.* Se refiere a la falta de condiciones tanto de infraestructura como de funcionarios (insuficientes o deficientes) en las oficinas de las autoridades judiciales.

4.6 Personas jurídicas

- *Limitada.* Es aquella formada entre dos o más socios (no excederán de 25), cuyos aportes no representan papeles o títulos libremente negociables; los socios responden solidariamente por las obligaciones sociales hasta por el monto de sus aportes; efectúan su negocio bajo una razón social o denominación objetiva a la que se añade, en todo caso, la palabra "Limitada" o su abreviatura "Ltda".
- *Colectiva.* Está formada por dos o más personas que se asocian bajo una razón social. Todos los socios responden solidaria e ilimitadamente por las operaciones sociales. La razón social puede estar constituida

por el nombre de todos los socios, o de alguno de ellos, agregando las palabras "y asociados", "y compañía", "hermanos", "e hijos", "sucesores" u otras similares.

- *Anónima*. Es la entidad mercantil, cuyo capital dividido en acciones negociables de igual valor, se forma por el aporte que efectúan los individuos integrantes de ella, llamados accionistas (no inferior a 5) y que responden únicamente por el monto de sus acciones. La razón social tiene una denominación seguida de las palabras "Sociedad Anónima", o de las letras "S.A."
- *En comandita*. La constituye uno o varios socios gestores, que responden solidaria e ilimitadamente, y por otro(s) socio(s) comanditario(s) que limita(n) su responsabilidad a sus aportes. La razón social se forma con el nombre completo o apellidos de uno o varios socios gestores, seguido de las palabras "Sociedad en Comandita" o de la abreviatura "S. en C.", "Sociedad en Comandita por Acciones" o su abreviatura "S. C. A.", cuando el capital de esta compañía se divide en acciones de un valor nominal igual, nominativas o al portador.
- *Sin ánimo de lucro*. Es una entidad legal o social, creada con el objeto de producir bienes y servicios, cuyos excedentes no pueden ser apropiados por sus miembros sino retenidos por la institución sin fines de lucro. En caso de liquidación, sus activos netos deben ser donados a otra institución diferente de sus miembros.
- *Empresa unipersonal*. Es la sociedad mediante la cual una persona natural o jurídica (propiedad individual), que reúne las calidades requeridas para ejercer el comercio, puede destinar parte de sus activos para la realización de una o varias actividades de carácter mercantil, con carácter de personería jurídica.
- *Entidad pública*. Es la constituida con aportes de capital del Estado, creada y autorizada por la Ley para desarrollar actividades de naturaleza industrial o comercial.

5. PRINCIPALES RESULTADOS

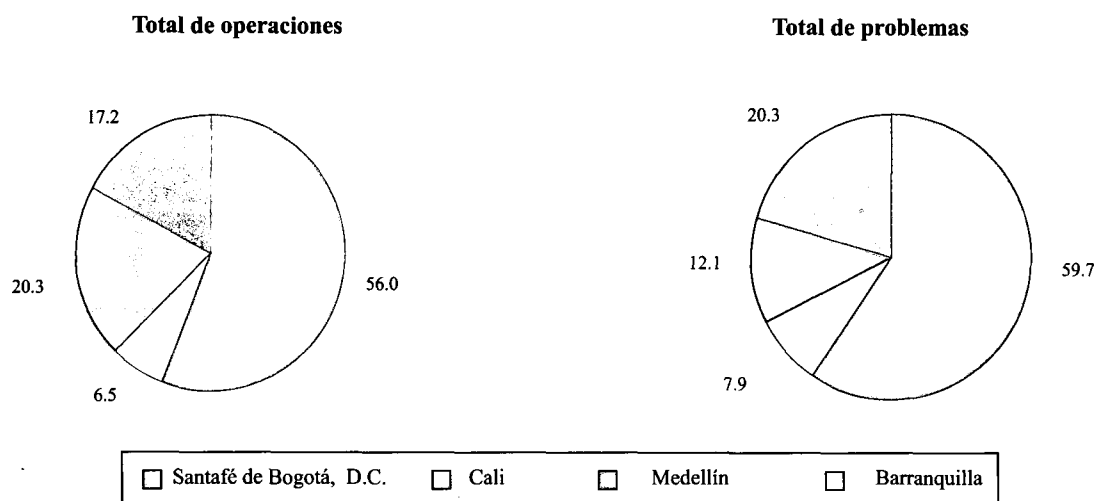
El análisis de los resultados de la Encuesta se presenta con base en una cobertura de 85.0% de las entidades; el 15.0% restante, corresponde a instituciones que no pudieron suministrar el reporte del formulario hasta el momento de cierre de la fase de recolección, básicamente por carecer de un sistema de información o porque se encontraban en proceso de disolución o fusión con otras (anexo A, cuadro A1).

5.1 Características generales

De acuerdo con la información suministrada por las entidades, el número total de operaciones de cartera del sistema financiero iniciadas en 1996, para el total de las cuatro ciudades objeto de la Encuesta, ascendió a 989.991, de las cuales 151.006 presentaron problemas para su recaudo^b, es decir, 15.3%; debe anotarse que algunas entidades no presentaron problemas de recaudo por uno de los siguientes motivos: tienen una selección preferencial de sus clientes (pocos pero de alta confiabilidad) o, iniciaron operaciones al final del año 1996. La incidencia en términos absolutos de las ciudades en este resultado se relaciona en el siguiente orden: Santafé de Bogotá, D. C., Cali, Medellín y Barranquilla (anexo A, cuadro A3).

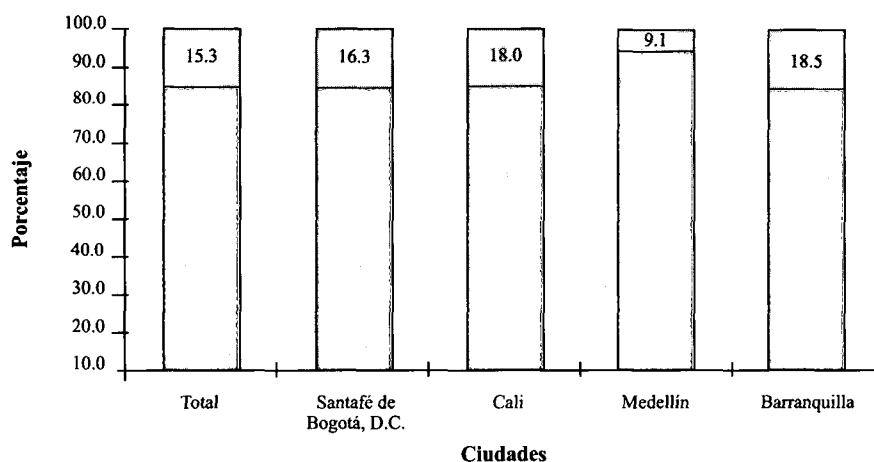
^b El criterio fundamental es que el proceso de recaudo se sucede sobre operaciones de cartera iniciadas en 1996, hasta el momento de corte de la recolección.

Gráfico 2
Distribución porcentual de las operaciones y los problemas de recaudo, por ciudades
1996



Fuente: anexo A, cuadro A2

Gráfico 3
Participación porcentual de los problemas de cartera en el total de operaciones,
según ciudades
1996



Fuente: anexo A, cuadro A3

El análisis por tipos de productos, tanto para el total de las cuatro ciudades como para cada una de ellas, deja entrever que otros créditos de consumo, tarjetas de crédito y crédito hipotecario de vivienda y comercial, son los que en mayor proporción se colocan en el mercado y, a su vez, son los que más participación tienen en la generación de los problemas de cartera (anexo A, cuadros A3 y A4).

De otra parte, tomando la gravedad de la cartera como la participación de los problemas respecto del total de operaciones (problemas / operaciones), y teniendo en cuenta la importancia de los productos, el orden de ésta es el siguiente: tarjetas de crédito, crédito hipotecario de vivienda, otros créditos de consumo y crédito comercial.

Gráfico 4
Participación porcentual de los problemas de recaudo en el total de las operaciones de cartera,
según tipos de productos y ciudades
1996

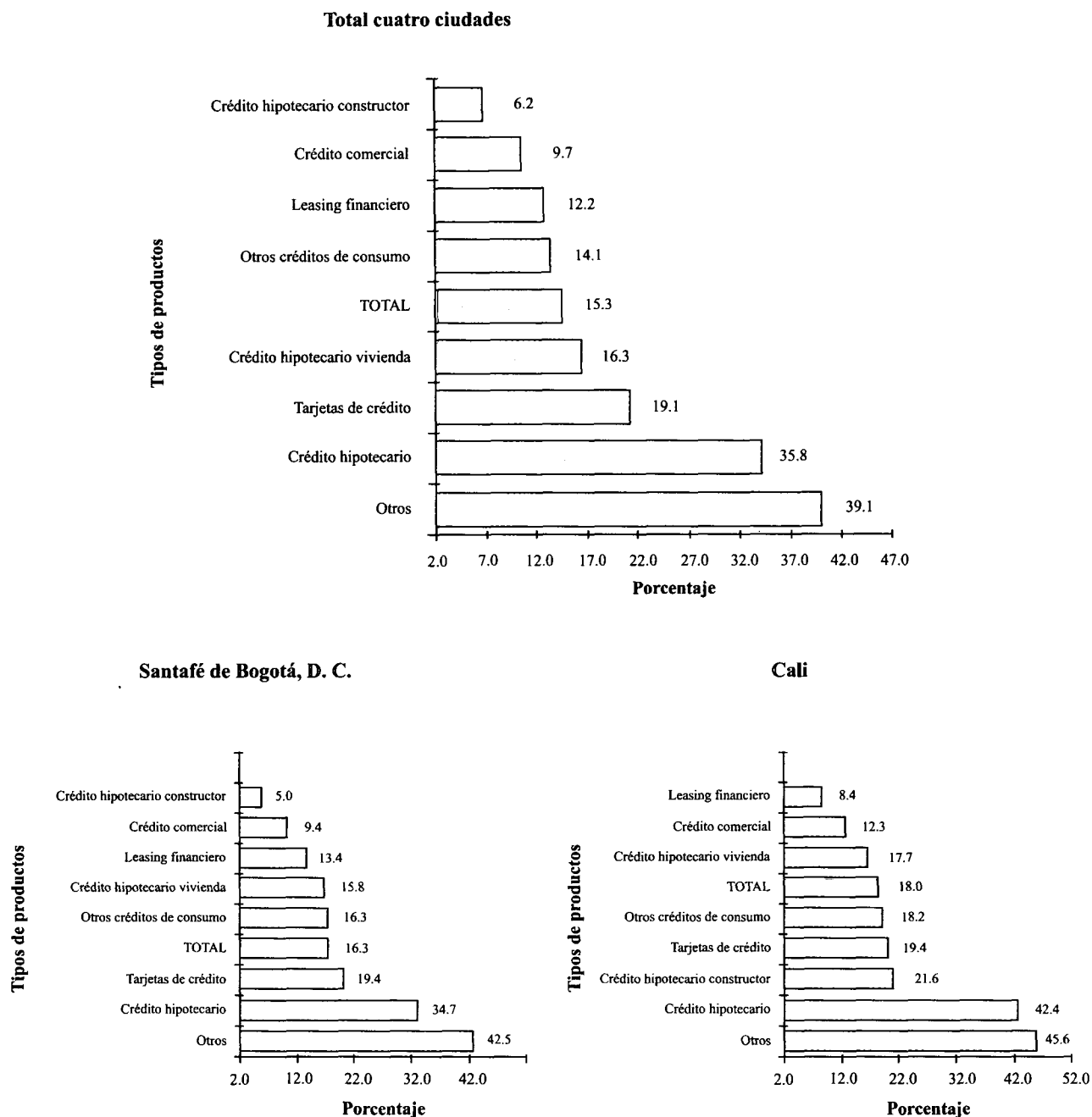
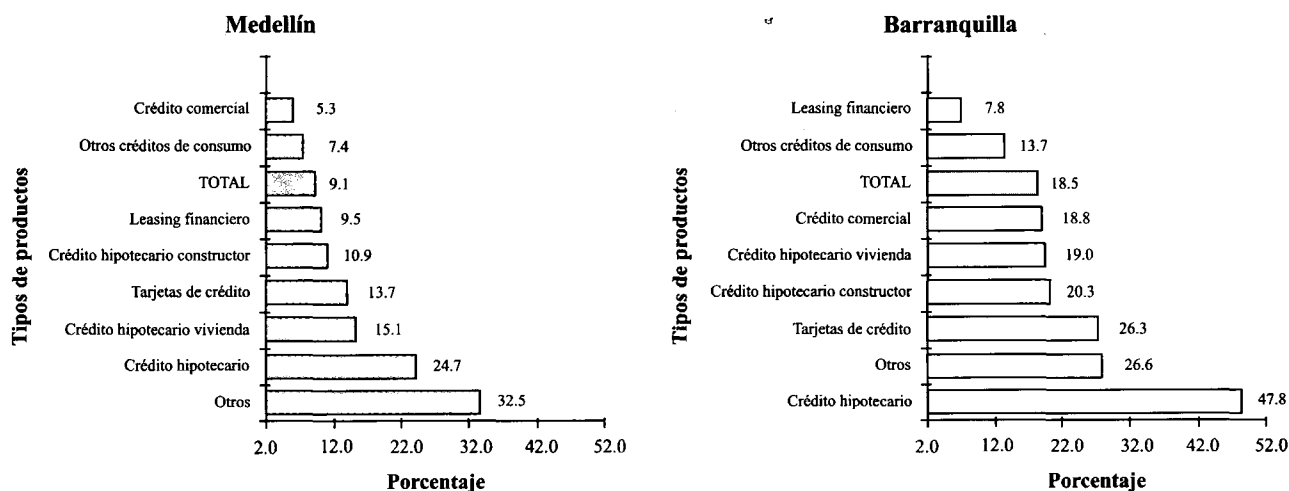


Gráfico 4 (conclusión)
Participación porcentual de los problemas de recaudo en el total de las operaciones de cartera,
según tipos de productos y ciudades
1996



Fuente: anexo A, cuadro A3

De otra parte, sobresale el crédito hipotecario, no obstante su menor importancia, con 35.8% en el total de las cuatro ciudades; por el contrario, el crédito hipotecario constructor es el que menor dificultad presenta con 6.2%.

Atendiendo al indicador de gravedad de cartera, se observa que Medellín es la ciudad con menos problemas en este sentido (9.1%), en tanto que las otras superan ligeramente el porcentaje promedio del total de las cuatro ciudades.

Desagregando los productos al interior de las ciudades, aunque en general se mantienen las características básicas, contrario a lo que acontece en el esquema del total, en las ciudades de Cali, Medellín y Barranquilla el crédito hipotecario presenta el porcentaje más alto de problemas respecto a las operaciones correspondientes (anexo A, cuadros A2 y A3).

5.1.1 Entidades

La desagregación de las operaciones de cartera por clase de entidad indica que los bancos, seguidos de las corporaciones de ahorro y vivienda, son las instituciones de mayor incidencia en el total, tanto de la cartera como de los problemas de ésta. De 151.006 casos de cartera en mora que se presentaron en el total de las cuatro ciudades principales del país, durante 1996, 97.117 corresponden a los bancos y 36.533 a las corporaciones de ahorro y vivienda, equivalentes en conjunto a 88.5%; por el contrario, donde menos se causan dificultades es en las corporaciones financieras, al parecer, debido al bajo número de operaciones colocadas.

De acuerdo con lo anterior, se observa que únicamente los bancos tienen un servicio múltiple de créditos, es decir, sus operaciones de cartera la realizan con toda clase de productos, siendo los de mayor importancia, en su orden: otros créditos de consumo, tarjetas de crédito y crédito comercial, mostrando concordancia con la estructura general del sistema financiero. Por su parte, para las corporaciones de ahorro y vivienda, la esencia

de su servicio radica en los créditos hipotecarios de vivienda, además, las tarjetas de crédito y otros créditos de consumo.

En las corporaciones financieras es preponderante el crédito comercial, y en las compañías de financiamiento comercial y leasing los servicios fundamentales son otros créditos de consumo y crédito comercial (anexo A, cuadro A5).

La distribución de las operaciones de cartera de cada clase de entidad en las cuatro ciudades, refleja una vez más, el siguiente orden de importancia: Santafé de Bogotá, D.C., Cali, Medellín y Barranquilla.

Gráfico 5
Distribución porcentual de las operaciones de cartera y los problemas de recaudo,
por entidades, según ciudades
1996

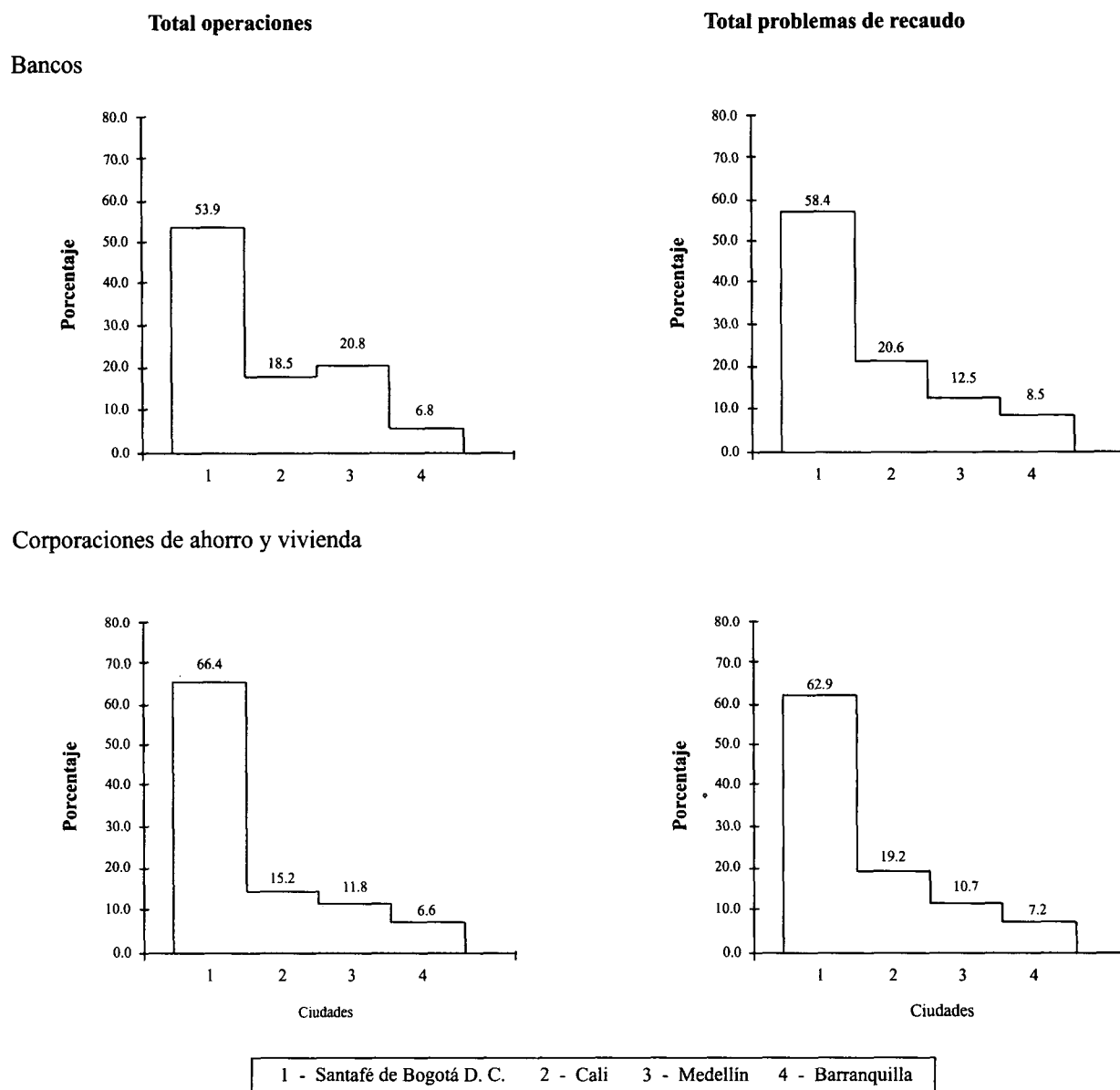
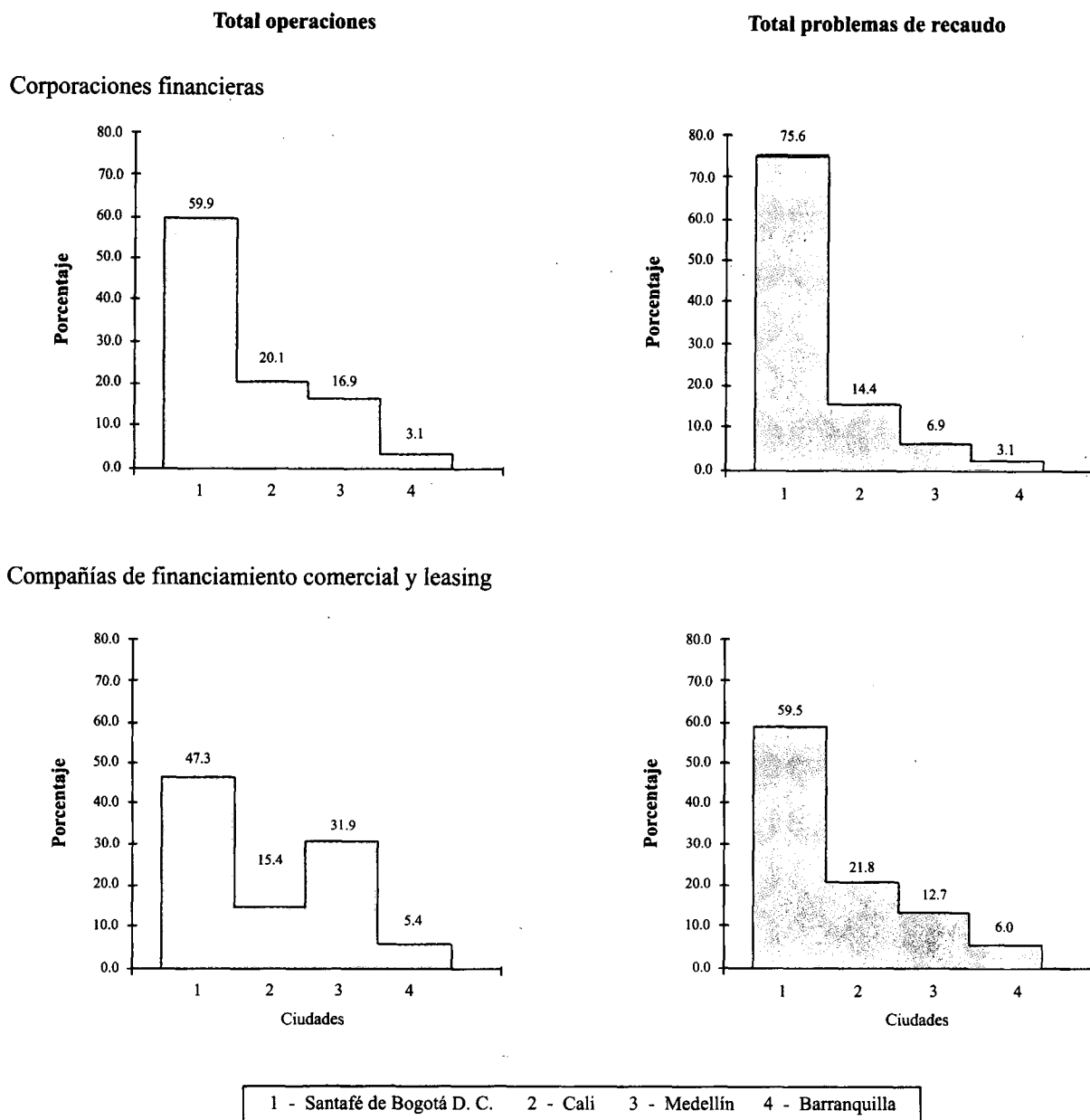


Gráfico 5 (conclusión)
Distribución porcentual de las operaciones de cartera y los problemas de recaudo,
por entidades, según ciudades
1996



Fuente: cálculos con base en anexo A, cuadro A6

5.1.2 Problemas

- *Bancos.* La información refleja que los bancos mantienen un relativo equilibrio de todas sus operaciones de cartera, en la medida en que la participación porcentual de los problemas, de cada uno de los productos en el total de la cartera correspondiente, no se aleja demasiado del resultado total de bancos.

- *Corporaciones financieras.* Es importante resaltar que las corporaciones financieras tienen los mayores problemas de recaudo de cartera en el crédito hipotecario, no obstante ser éste el de menor incidencia en los créditos de difícil cobro en estas instituciones.
- *Corporaciones de ahorro y vivienda.* Si bien para las corporaciones de ahorro los productos de mayor peso en los problemas son el crédito hipotecario de vivienda y las tarjetas de crédito, cabe anotar que precisamente éstos son los de menor incidencia en esta clase de entidad. Los productos con mayor peso en los conflictos de cartera son los créditos hipotecario y comercial.
- *Compañías de financiamiento comercial y leasing.* Para estas instituciones, el crédito hipotecario constructor, no obstante su bajo peso dentro de los problemas, se perfila como el más grave, en términos de la participación de los problemas respecto a esa cartera (anexo A, cuadros A4 y A5).

5.2 Solución de los problemas de cartera

A través del formulario de la Encuesta, se indagó en las instituciones financieras acerca de la manera como se solucionan los problemas de la cartera iniciada en 1996. Las soluciones, para este estudio, se han subdividido en dos fases: etapa prejudicial y enviados a las autoridades judiciales.

Sin embargo, en los resultados se incluye una tercera columna de 'No informa', debido a que en algunos casos a las entidades se les dificultó la ubicación en las soluciones sugeridas, bien porque las operaciones se mueven en el corto plazo, o porque los montos que involucran por unidad son muy pequeños y no ameritan seguimiento por parte de éstas.

En términos generales, en la desagregación por productos se observa que otros créditos de consumo, tarjetas de crédito e hipotecario de vivienda, mantienen su importancia dentro de la distribución de los mismos. Adicionalmente, se debe anotar que en los casos enviados a las autoridades, los créditos comerciales adquieren relevancia tanto para el total de las cuatro ciudades como para cada una de ellas.

De la información recolectada, se concluye que las entidades financieras solucionan fundamentalmente los conflictos de cartera por la vía prejudicial, 82.109 de 151.006 conflictos, lo que representa un porcentaje promedio de 54.4. Las ciudades de Santafé de Bogotá, D. C., Medellín y Cali, tienen similar comportamiento; en Barranquilla, esta forma de solución representa el 47.0% (anexo A, cuadro 9A).

Gráfico 6
Distribución porcentual de los problemas de cartera,
por tipos de solución, según ciudades
1996

Total cuatro ciudades

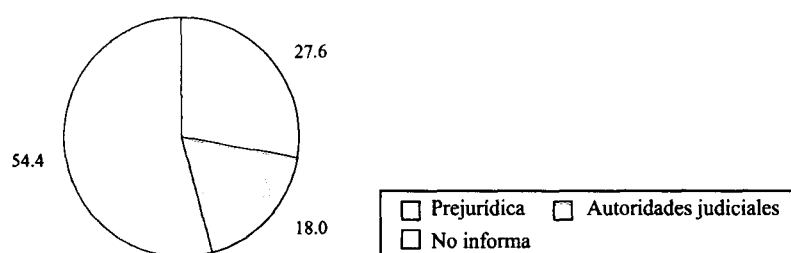
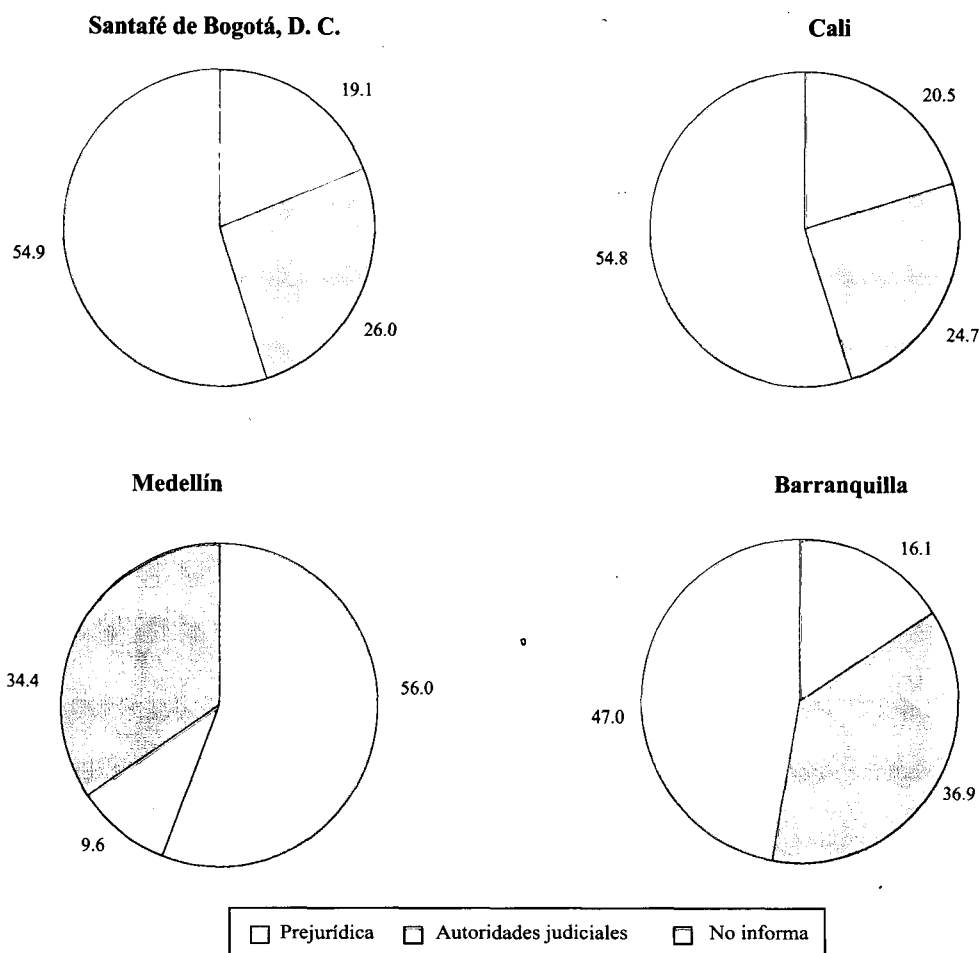


Gráfico 6 (conclusión)
Distribución porcentual de los problemas de cartera,
por tipos de solución, según ciudades
1996



Fuente: anexo A, cuadro A9

En Santafé de Bogotá, D. C., Medellín y Barranquilla, se destacan el crédito hipotecario, en las soluciones prejurídicas, y el crédito hipotecario constructor, en los enviados a las autoridades judiciales. En la ciudad de Cali, sobresale el crédito comercial por ser el que en mayor proporción es enviado a las autoridades judiciales.

5.2.1 Etapas

Si la etapa prejurídica se expresa en sus componentes: trámite interno y abogado externo, se observa, para el total de las cuatro ciudades, que a la mayor parte (67.9%) se le otorga tratamiento interno, al resto se le destina abogado externo.

En particular, el crédito hipotecario tiende a solucionarse básicamente por trámite interno (96.6%), mientras que por procesos con abogado externo, el más sobresaliente es el crédito hipotecario constructor (78.9%). Este comportamiento es similar para cada una de las cuatro ciudades objeto de estudio (anexo A, cuadro A10).

De 41.757 operaciones con problemas que fueron llevadas a las autoridades judiciales, 82.8% está en el proceso judicial correspondiente, 11.9% se resolvió por la vía de la conciliación y 5.3% cuenta ya con una sentencia, que termina el proceso. También, en cada una de las ciudades, los problemas enviados a las autoridades judiciales se encuentran, en su mayoría, en proceso, seguidos de la conciliación y en menor proporción, con sentencia.

Vale anotar que cuando las entidades envían los problemas de cartera a las autoridades judiciales, éstas cuentan con la documentación completa para amparar cualquier fallo; las autoridades no requieren, en la mayor parte de los casos, de tramitología o investigaciones adicionales en ese sentido.

Por productos, para el total de las cuatro ciudades, sobresalen por su participación, el crédito hipotecario, en proceso; el crédito hipotecario constructor, con sentencia, y el crédito hipotecario de vivienda, con conciliación.

Para cada una de las ciudades, en los conflictos de cartera llevados a las autoridades judiciales, el crédito hipotecario es el más importante por encontrarse en desarrollo de un proceso civil, en tanto que en la solución por conciliación, se diversifica el significado de las participaciones: en Santafé de Bogotá, D.C., sobresale el crédito hipotecario de vivienda, mientras en las demás ciudades es el leasing financiero (anexo A, cuadro A11).

Gráfico 7
Participación porcentual de los problemas de cartera, por ciudades y forma de solución,
según etapa del proceso
1996

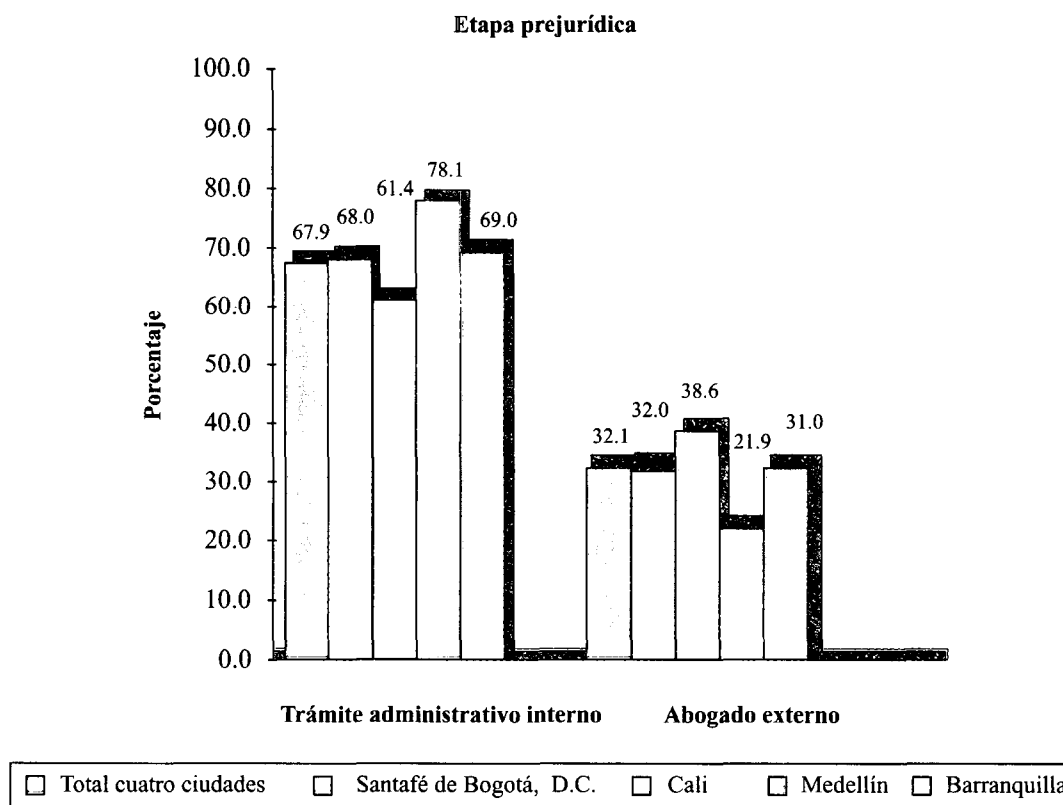
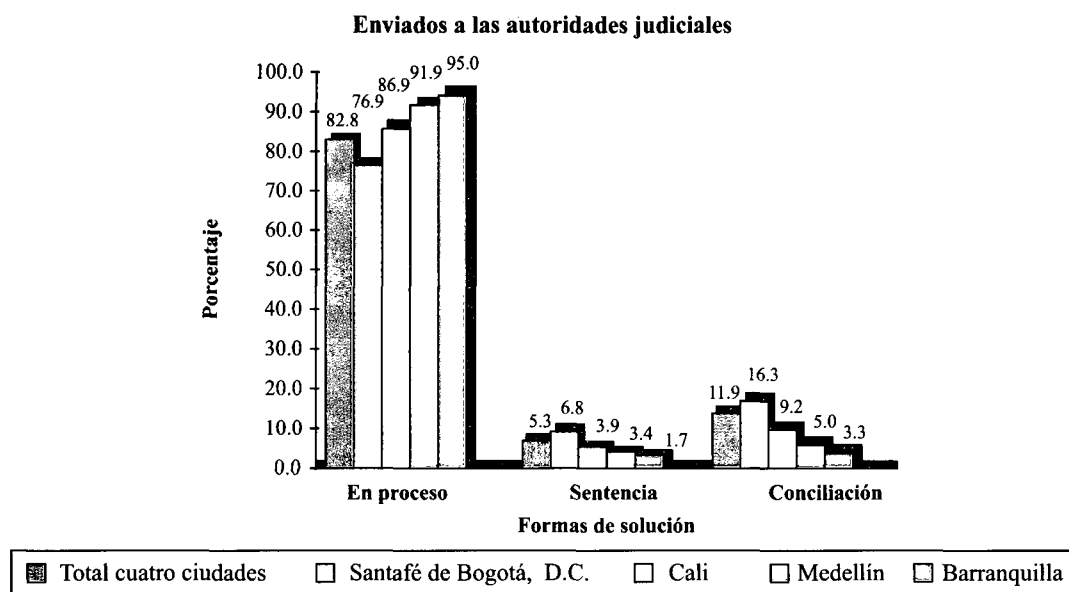


Gráfico 7 (conclusión)
Participación porcentual de los problemas de cartera, por ciudades y forma de solución,
según etapa del proceso
1996



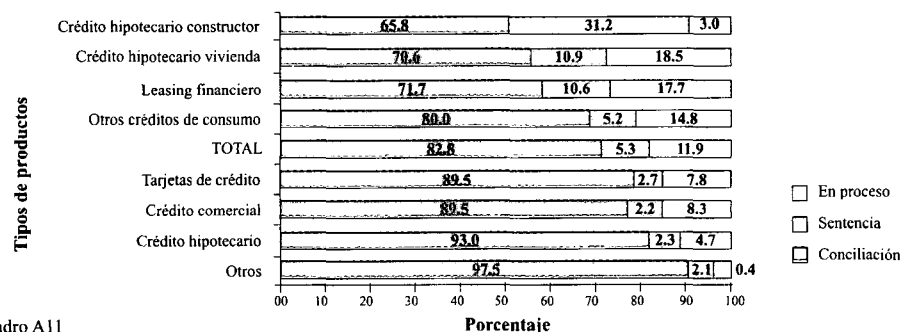
Fuente: anexo A, cuadros A10 y A11

De otra parte, es importante destacar que por productos para el total de las cuatro ciudades, el crédito hipotecario presenta el más alto porcentaje de problemas de cartera en proceso de solución jurídica, mientras que el crédito hipotecario constructor tiene la menor proporción; este último se ubica con la mayor participación dentro de la sentencia. El crédito hipotecario de vivienda y el leasing financiero sobresalen por el porcentaje de problemas de cartera que se solucionaron bajo el mecanismo de conciliación.

5.2.2 Entidades

Considerando las cuatro clases de entidades objeto de estudio, es importante resaltar que los bancos tienen mayor participación en los casos que son enviados a las autoridades judiciales, mientras que en las corporaciones financieras esta proporción es mínima.

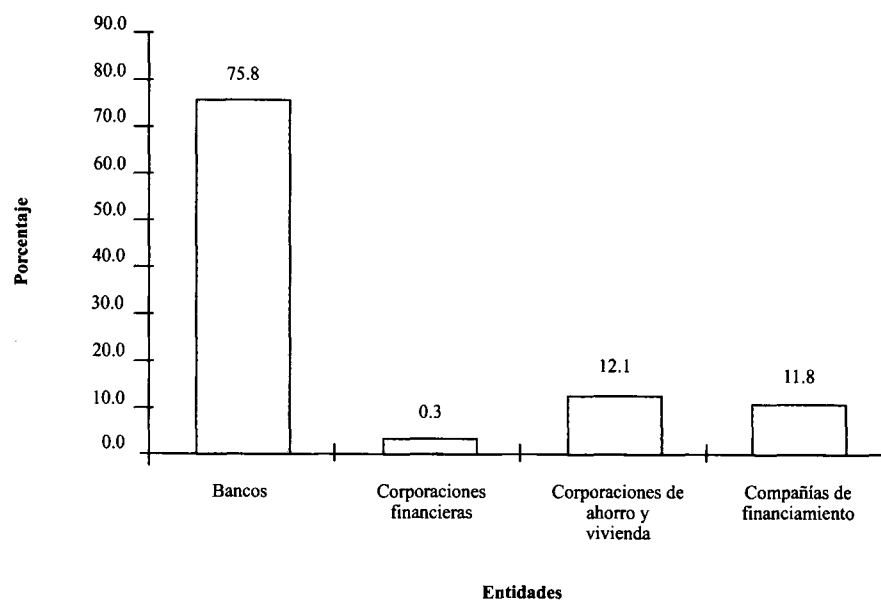
Gráfico 8
Distribución porcentual de los problemas de cartera enviados a las autoridades judiciales,
por estado del proceso, según tipos de productos
Total cuatro ciudades
1996



Fuente: anexo A, cuadro A11

Se observa que donde más se utiliza la etapa prejurídica como forma de solución, es en las corporaciones de ahorro y vivienda (76.8% a nivel de las cuatro ciudades), en tanto que los bancos tienen la menor participación (43.8%).

Gráfico 9
Distribución porcentual de los problemas de cartera, enviados a las autoridades judiciales,
por entidades
Total cuatro ciudades
1996



Fuente: anexo A, cuadro A13

Al interior de las ciudades, los bancos conservan la siguiente estructura: 73.6%, en Santafé de Bogotá, D. C.; 74.3%, en Cali; 80.1%, en Medellín y 83.8%, en Barranquilla; esta última sobresale no sólo por el porcentaje con el cual participa en el total de los problemas enviados a las autoridades, sino porque es precisamente la ciudad donde se presenta el menor número de conflictos de cartera.

5.3 Distribución de la cartera con problemas, según cuantía

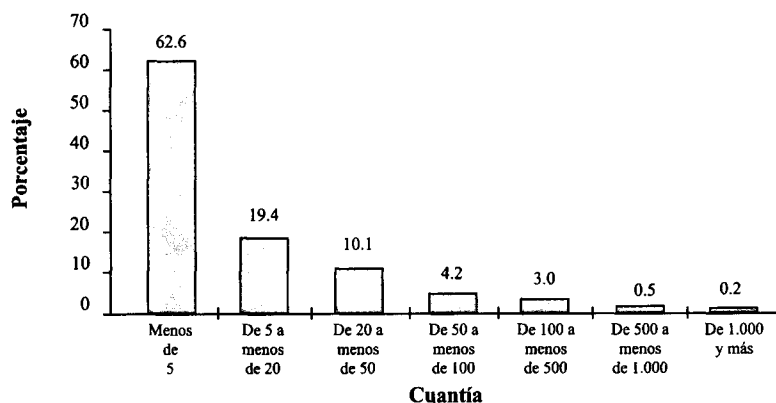
Los problemas de recaudo de operaciones iniciadas en 1996 en su mayoría (alrededor de 60%), no superan la cuantía de los cinco millones de pesos, tanto en el promedio de las cuatro ciudades como de manera individual; en segundo y tercer lugares figuran los créditos con montos entre cinco y hasta cincuenta millones de pesos, máximo. La cartera de mil millones y más, presenta un bajo nivel de conflicto.

La distribución de los productos por cuantía, destaca las tarjetas de crédito, con una participación de 89.7%, en el nivel de menos de cinco millones, en tanto que el crédito hipotecario constructor presenta la participación más baja en este nivel (2.2%); un comportamiento similar observan estos productos al interior de las ciudades.

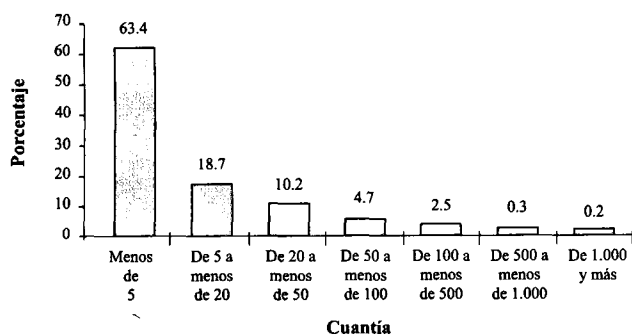
Los créditos comercial e hipotecario constructor, que sobresalen por ser los tipos de producto que en mayor proporción son enviados a las autoridades judiciales, se concentran, según la cuantía, en los rangos de 100 a 500 millones y de 50 a 100 millones, respectivamente.

Gráfico 10
Distribución porcentual de la cartera con problemas de recaudo,
por cuantía en millones de pesos, según ciudades
1996

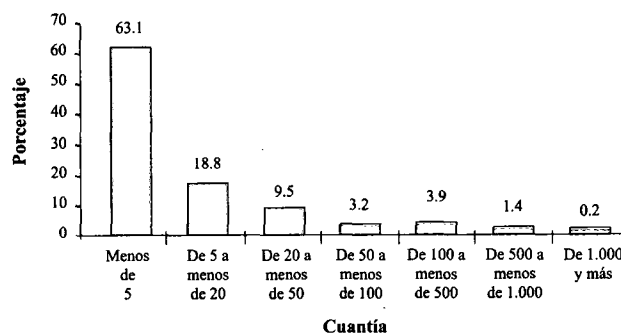
Total cuatro ciudades



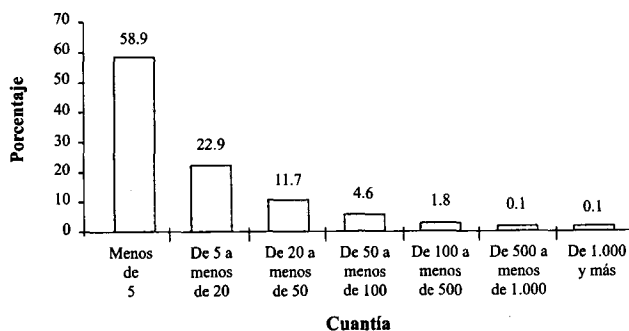
Santafé de Bogotá, D. C.



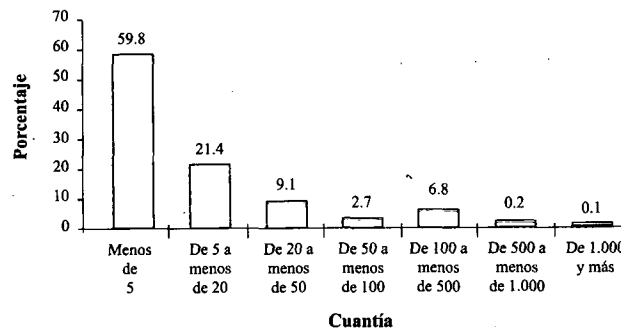
Cali



Medellín



Barranquilla



Fuente: anexo A, cuadro A15

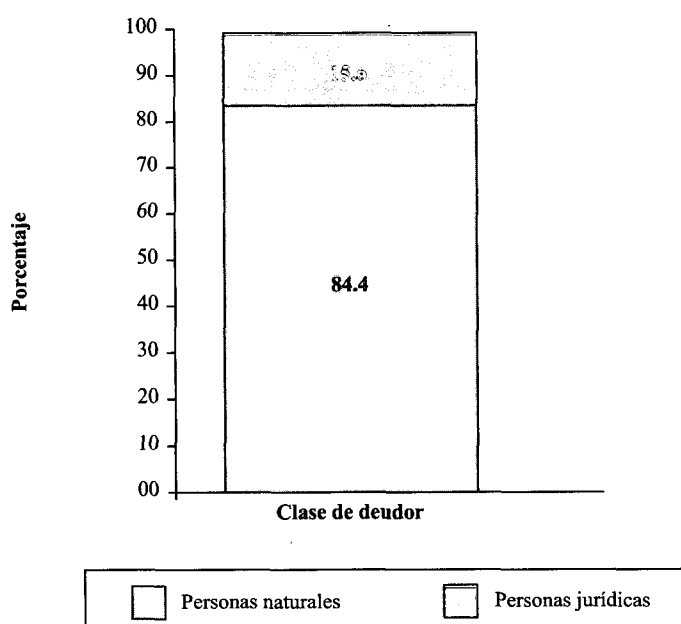
5.4 Clase de deudor

En general, los problemas de cartera que tiene el sistema financiero se suceden con personas naturales, cuya participación tanto para el conjunto de las cuatro ciudades como para cada una de éstas es superior a 80% (anexo A, cuadro A16).

Los resultados que se dan respecto a la desagregación de las personas jurídicas involucran únicamente a 40% de las entidades encuestadas, por cuanto en su mayoría las instituciones argumentan carecer de este detalle en la información.

De todas formas, atendiendo a este grado de respuesta, se puede concluir que son las sociedades limitadas y anónimas las de mayor incidencia en los problemas de cartera del sistema financiero.

Gráfico 11
Distribución de los problemas de recaudo, por clase de deudor
Total cuatro ciudades
1996



Fuente: anexo A, cuadro A16

5.5 Opinión sobre la gestión para solucionar los conflictos de cartera

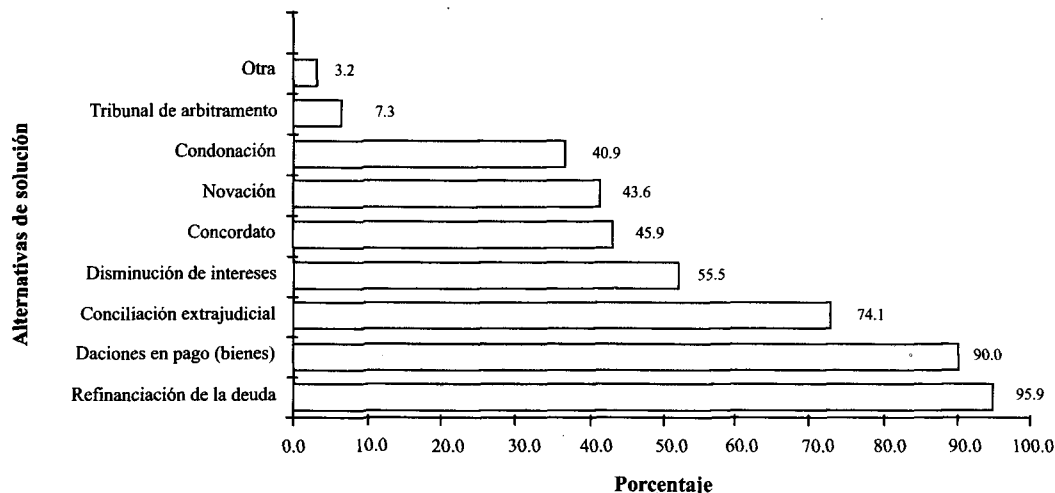
En los resultados de las preguntas cualitativas no se presentan desagregaciones por ciudad, en la medida en que las respuestas fueron suministradas a nivel de la agencia principal de la entidad.

Del mismo modo, la consistencia de las opiniones se verificó con la información correspondiente suministrada en el capítulo I.

5.5.1 Alternativas prejurídicas

De acuerdo con las respuestas dadas en el formulario, se tiene que las tres alternativas que con mayor frecuencia ofrecen las entidades financieras a sus clientes para contribuir a solucionar los conflictos de cartera, son: refinanciación, daciones en pago y conciliación extrajudicial, mientras que la condonación y el tribunal de arbitramento son mecanismos utilizados con menor frecuencia (anexo A, cuadro A17).

Gráfico 12
Participación de las alternativas de solución de las dificultades de cartera,
en el total de las entidades
Total cuatro ciudades
1996

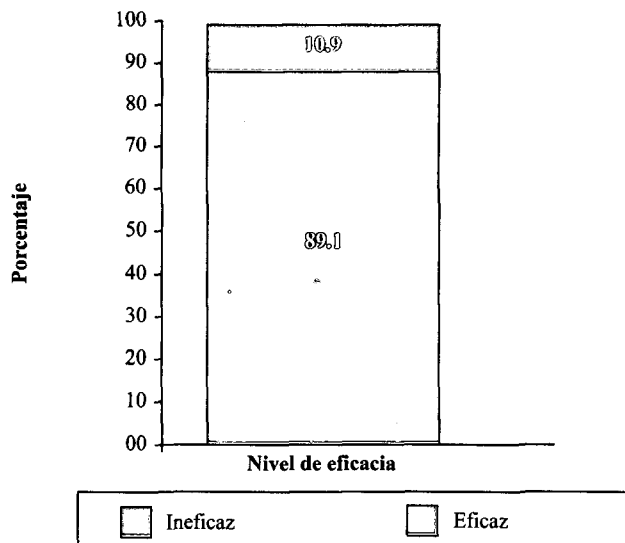


Fuente: anexo A, cuadro A17

5.5.2 Opinión sobre el nivel de eficacia de la etapa prejurídica

Al respecto, las entidades financieras conceptúan, en 89.1%, que la etapa prejurídica es altamente eficaz en la solución de los conflictos de cartera (anexo A, cuadro A18).

Gráfico 13
Distribución de la calificación sobre la gestión en las etapas prejurídicas por eficacia
Total cuatro ciudades
1996

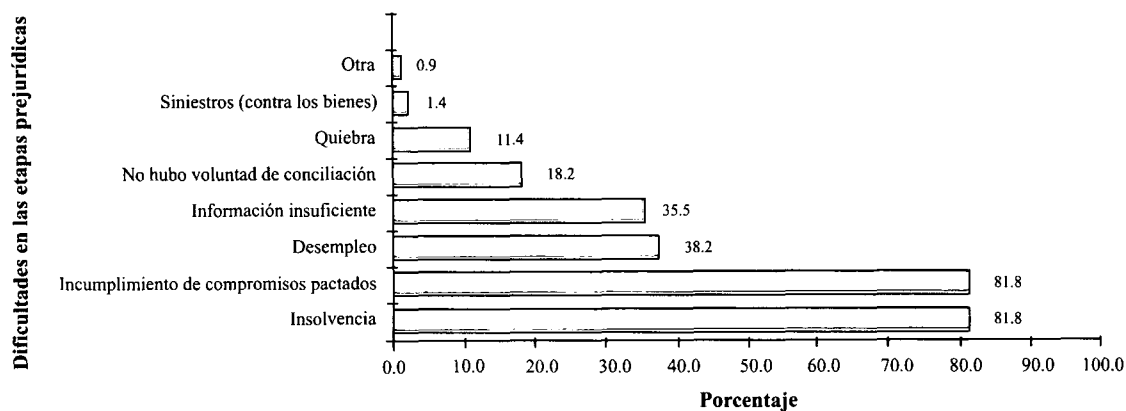


Fuente: anexo A, cuadro A18

5.5.3 Principales dificultades en las soluciones prejurídicas

Las mayores dificultades que tuvieron las entidades financieras durante 1996 en los procesos de solución de los conflictos de cartera, fueron: incumplimiento de compromisos e insolvencia (con igual importancia), desempleo e información insuficiente (anexo A, cuadro A19).

Gráfico 14
Participación de las opiniones en el total de las entidades, según dificultades en las etapas prejurídicas
Total cuatro ciudades
1996

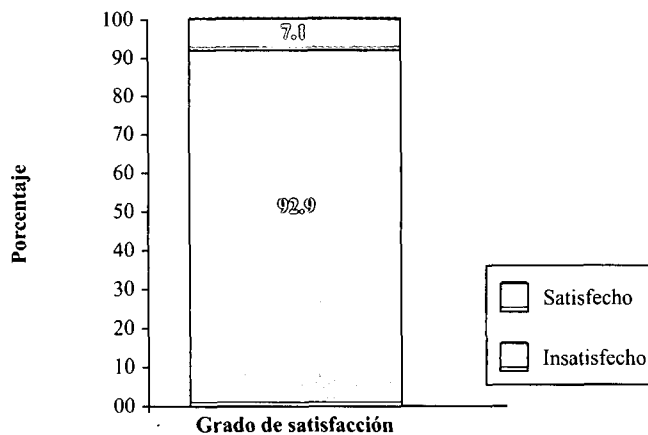


Fuente: anexo A, cuadro A19

5.5.4 Nivel de satisfacción con las autoridades judiciales

De 198 entidades, el 92.9% expresó insatisfacción en relación con el desarrollo de los procesos por conflictos de cartera, enviados a las autoridades judiciales (anexo A, cuadro A20).

Gráfico 15
Distribución de las opiniones en el total de las entidades, por satisfacción en el desarrollo y resultado de los procesos
Total cuatro ciudades
1996



Fuente: anexo A, cuadro A20

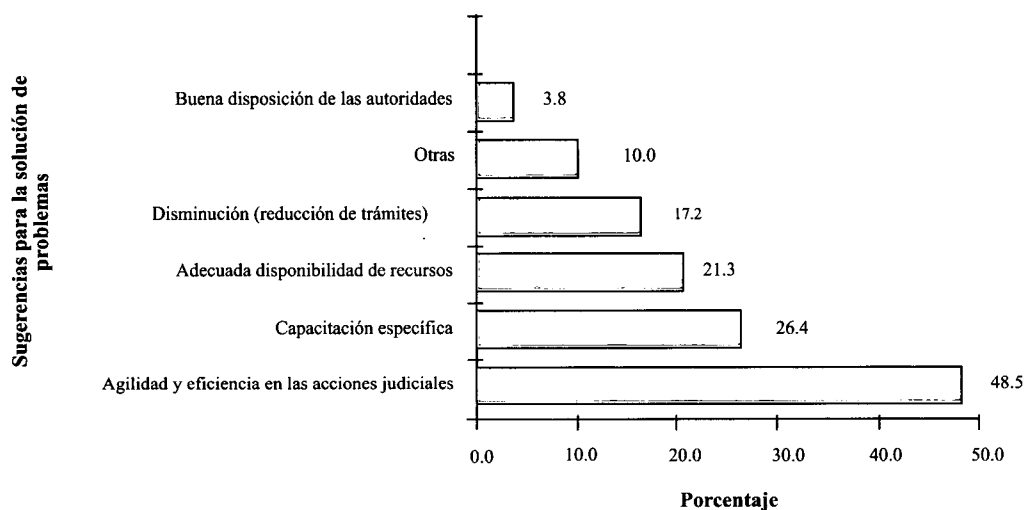
5.5.5 Causas que influyen negativamente en el desarrollo de los procesos con las autoridades judiciales

Dentro del total de causas señaladas por las entidades, que influyen negativamente en el desarrollo de los procesos enviados a las autoridades judiciales, la lentitud en las acciones tomadas presenta el porcentaje más alto (88.4%).

5.5.6 Sugerencias para la administración de justicia

Acorde con el concepto de las entidades, que señala la lentitud de las acciones judiciales como la mayor dificultad en el desarrollo de los procesos enviados a las autoridades, creen igualmente que se requiere imprimir mayor agilidad y eficiencia en el servicio de justicia, suministrando mayor capacitación específica a dichas autoridades y dotándolas de recursos más adecuados (anexo A, cuadro A22).

Gráfico 16
Participación de las opiniones en el total de las entidades, según sugerencias
para la solución de problemas
Total cuatro ciudades
1996



Fuente: anexo A, cuadro A22

6. CONCLUSIONES

Esta investigación recoge el proceso de seguimiento realizado por las instituciones financieras a la cartera vencida que se originó en operaciones colocadas durante 1996.

Es importante destacar, que los problemas de cartera surgidos de operaciones iniciadas en 1996, no superan el 20% de las mismas en las ciudades objeto de la Encuesta. Los productos de mayor incidencia tanto en las colocaciones como en los problemas, son: otros créditos de consumo, tarjetas de crédito, crédito hipotecario de vivienda y crédito comercial.

Sin embargo, estos productos no representan la mayor gravedad (participación de los problemas de cartera en el total de operaciones de cartera). Los productos que presentan los más altos porcentajes de problemas de cartera, son: crédito hipotecario y crédito hipotecario constructor.

Las anteriores estructuras caracterizan el total de las cuatro ciudades objeto de estudio y especialmente a Santafé de Bogotá, D. C.; Medellín es la ciudad donde se percibe la menor gravedad en los problemas de cartera.

Por entidad, los bancos y las corporaciones de ahorro y vivienda sobresalen en participación tanto en cartera colocada como en cartera con problemas de recaudo, mostrando mayores dificultades en los créditos hipotecario e hipotecario constructor.

En los conflictos de cartera, las instituciones financieras tienen preferencia por las soluciones de carácter prejurídico, predominando el trámite administrativo interno.

En las etapas prejurídicas, los mecanismos más utilizados son: refinanciación, dación en pago y conciliación extrajudicial.

De cualquier manera, aunque se estipula que la etapa prejurídica es eficaz, se presentan inconvenientes, a saber: incumplimiento de compromisos, insolvencia, desempleo e información insuficiente.

Los conflictos llevados a la administración de justicia se distribuyen así: en proceso (82.8%), conciliación (11.9%) y sentencia (5.2%).

En general, las entidades financieras opinan que las soluciones dadas por intermedio de la administración de justicia son ineficaces. La principal causa de esta situación es la lentitud en las acciones.

Entre las recomendaciones presentadas por las instituciones a las autoridades judiciales, sobresalen: agilidad y eficiencia en las acciones judiciales, capacitación específica y adecuada disponibilidad de recursos.

Las instituciones que proporcionalmente envían mayor número de casos a las autoridades judiciales son los bancos, mientras que las corporaciones de ahorro y vivienda prefieren las soluciones por vía prejurídica.

En términos de los montos involucrados, básicamente los problemas se suceden con cuantías no superiores a los cinco millones de pesos. En este rango de valor, el producto más sobresaliente es la tarjeta de crédito.

ANEXO A

CUADROS ESTADISTICOS

Cuadro A1
Entidades y formularios diligenciados, recibidos en las cuatro ciudades, según tipos de entidades
1996

Tipos de entidades	Entidades			Formularios en las cuatro ciudades												
	Total	Entidades que rindieron información		Total	Santafé de Bogotá, D.C.			Cali			Medellín			Barranquilla		
		Número	% sobre total entidades		Total entidades	Recibidos	%	Total entidades	Recibidos	%	Total entidades	Recibidos	%	Total entidades	Recibidos	%
Total	113	96	85.0	316	113	96	85.0	76	66	86.8	72	63	87.5	55	47	85.5
Bancos	32	28	87.5	117	32	28	87.5	30	25	83.3	28	24	85.7	27	21	77.8
Corporaciones financieras	20	16	80.0	53	20	16	80.0	14	10	71.4	12	8	66.7	7	6	85.7
Corporaciones de ahorro y vivienda	8	8	100.0	32	8	8	100.0	8	8	100.0	8	8	100.0	8	8	100.0
Compañías de financiamiento comercial	53	44	83.0	114	53	44	83.0	24	23	95.8	24	23	95.8	13	12	92.3

FUENTE: DANE- Encuesta sobre conflictos de cartera en el sector financiero durante 1996

Cuadro A2
Número de operaciones de cartera iniciadas y operaciones con problemas de recaudo, por ciudades, según tipos de productos
1996

Tipos de productos	Total cuatro ciudades				Santafé de Bogotá, D.C.				Cali				Medellín				Barranquilla			
	Operaciones				Operaciones				Operaciones				Operaciones				Operaciones			
	Iniciadas durante 1996		Con problemas de recaudo		Iniciadas durante 1996		Con problemas de recaudo		Iniciadas durante 1996		Con problemas de recaudo		Iniciadas durante 1996		Con problemas de recaudo		Iniciadas durante 1996		Con problemas de recaudo	
	Número	%	Número	%	Número	%	Número	%	Número	%	Número	%	Número	%	Número	%	Número	%	Número	%
Total	989.991	100.0	151.006	100.0	553.936	100.0	90.107	100.0	170.438	100.0	30.737	100.0	201.132	100.0	18.208	100.0	64.485	100.0	11.954	100.0
Crédito hipotecario constructor	17.892	1.8	1.115	0.7	16.016	2.9	794	0.9	719	0.5	155	0.5	733	0.4	80	0.4	424	0.7	86	0.7
Crédito hipotecario vivienda	130.176	13.2	21.184	14.0	76.490	13.8	12.046	13.4	28.706	16.8	5.073	16.5	17.534	8.7	2.651	14.6	7.446	11.6	1.414	11.8
Crédito hipotecario	7.457	0.8	2.667	1.8	4.375	0.8	1.517	1.7	1.538	0.9	652	2.1	1.040	0.5	257	1.4	504	0.8	241	2.0
Crédito comercial	117.563	11.9	11.390	7.5	57.654	10.4	5.401	6.0	21.322	12.5	2.696	8.8	29.411	14.6	1.564	8.6	9.176	14.2	1.729	14.5
Tarjetas de crédito	247.206	25.0	47.230	31.3	152.354	27.5	29.612	32.9	46.261	27.1	8.990	29.3	33.016	16.4	4.536	24.9	15.575	24.2	4.092	34.2
Otros créditos de consumo	453.734	45.7	63.967	42.4	236.639	42.7	38.489	42.6	69.244	40.6	12.580	40.8	117.410	58.4	8.736	48.0	30.441	47.1	4.162	34.8
Leasing financiero	10.357	1.0	1.259	0.8	7.486	1.4	1.006	1.1	1.656	1.0	139	0.5	1.138	0.6	108	0.6	77	0.1	6	0.1
Otros*	5.606	0.6	2.194	1.5	2.922	0.5	1.242	1.4	992	0.6	452	1.5	850	0.4	276	1.5	842	1.3	224	1.9

FUENTE: DANE - Encuesta sobre conflictos de cartera en el sector financiero durante 1996

*Incluye: leasing operativo, bonos de prenda y cuentas por cobrar

Cuadro A3
Participación de las operaciones de cartera con problemas de recaudo, en el total de las operaciones de cartera,
por ciudades, según tipos de productos
1996

Tipos de productos	Total cuatro ciudades			Santafé de Bogotá, D.C.			Cali			Medellín			Barranquilla		
	Operaciones			Operaciones			Operaciones			Operaciones			Operaciones		
	Iniciadas durante	Con problemas de recaudo		Iniciadas durante	Con problemas de recaudo		Iniciadas durante	Con problemas de recaudo		Iniciadas durante	Con problemas de recaudo		Iniciadas durante	Con problemas de recaudo	
	1996	Número	%	1996	Número	%	1996	Número	%	1996	Número	%	1996	Número	%
Total	989.991	151.006	15.3	553.936	90.107	16.3	170.438	30.737	18.0	201.132	18.208	9.1	64.485	11.954	18.5
Crédito hipotecario constructor	17.892	1.115	6.2	16.016	794	5.0	719	155	21.6	733	80	10.9	424	86	20.3
Crédito hipotecario vivienda	130.176	21.184	16.3	76.490	12.046	15.8	28.706	5.073	17.7	17.534	2.651	15.1	7.446	1.414	19.0
Crédito hipotecario	7.457	2.667	35.8	4.375	1.517	34.7	1.538	652	42.4	1.040	257	24.7	504	241	47.8
Crédito comercial	117.563	11.390	9.7	57.654	5.401	9.4	21.322	2.696	12.6	29.411	1.564	5.3	9.176	1.729	18.8
Tarjetas de crédito	247.206	47.230	19.1	152.354	29.612	19.4	46.261	8.990	19.4	33.016	4.536	13.7	15.575	4.092	26.3
Otros créditos de consumo	453.734	63.967	14.1	236.639	38.489	16.3	69.244	12.580	18.2	117.410	8.736	7.4	30.441	4.162	13.7
Leasing financiero	10.357	1.259	12.2	7.486	1.006	13.4	1.656	139	8.4	1.138	108	9.5	77	6	7.8
Otros*	5.606	2.194	39.1	2.922	1.242	42.5	992	452	45.6	850	276	32.5	842	224	26.6

FUENTE: DANE - Encuesta sobre conflictos de cartera en el sector financiero durante 1996

* Incluye: leasing operativo, bonos de prenda y cuentas por cobrar

Cuadro A4
Número de operaciones de cartera, por entidades, según tipos de productos
Total cuatro ciudades
1996

Tipos de productos	Total entidades				Bancos				Corporaciones financieras				Corporaciones de ahorro y vivienda				Compañías de financiamiento comercial y leasing			
	Operaciones				Operaciones				Operaciones				Operaciones				Operaciones			
	Iniciadas durante 1996		Con problemas de recaudo		Iniciadas durante 1996		Con problemas de recaudo		Iniciadas durante 1996		Con problemas de recaudo		Iniciadas durante 1996		Con problemas de recaudo		Iniciadas durante 1996		Con problemas de recaudo	
	Número	%	Número	%	Número	%	Número	%	Número	%	Número	%	Número	%	Número	%	Número	%	Número	%
Total	989.991	100.0	151.006	100.0	576.113	100.0	97.117	100.0	14.053	100.0	450	100.0	241.431	100.0	36.533	100.0	158.394	100.0	16.906	100.0
Crédito hipotecario constructor	17.892	1.8	1.115	0.7	193	0.0	44	0.1	-	-	-	-	17.693	7.3	1.067	2.9	6	0.0	4	0.0
Crédito hipotecario vivienda	130.176	13.2	21.184	14.0	16.175	2.8	3.573	3.7	22	0.2	-	-	113.979	47.1	17.611	48.2	-	-	-	-
Crédito hipotecario	7.457	0.8	2.667	1.8	3.129	0.6	538	0.6	16	0.1	6	1.3	4.309	1.8	2.123	5.8	3	0.0	-	-
Crédito comercial	117.563	11.9	11.390	7.5	77.591	13.5	9.714	10.0	12.603	89.68	385	85.6	2.524	1.1	646	1.8	24.845	15.7	645	3.8
Tarjetas de crédito	247.206	25.0	47.230	31.3	171.329	29.7	30.769	31.5	-	-	-	-	59.799	24.8	11.221	30.7	16.078	10.2	5.240	31.0
Otros créditos de consumo	453.734	45.6	63.967	42.4	302.688	52.5	50.485	52.0	1.350	9.6	58	12.9	43.127	17.9	3.865	10.6	106.569	67.2	9.559	56.54
Leasing financiero	10.357	1.1	1.259	0.8	46	0.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	10.311	6.5	1.259	7.5
Otros*	5.606	0.6	2.194	1.5	4.962	0.9	1.994	2.1	62	0.4	1	0.2	-	-	-	-	582	0.4	199	1.2

FUENTE: DANE - Encuesta sobre conflictos de cartera en el sector financiero durante 1996

* Incluye: leasing operativo, bonos de prenda y cuentas por cobrar

-: sin movimiento

Cuadro A5
Participación de los problemas de recaudo, en el total de las operaciones iniciadas, por entidades, según tipos de productos
Total cuatro ciudades
1996

Tipos de productos	Total entidades			Bancos			Corporaciones financieras			Corporaciones de ahorro y vivienda			Compañías de financiamiento comercial y leasing		
	Operaciones			Operaciones			Operaciones			Operaciones			Operaciones		
	Con problemas de recaudo			Con problemas de recaudo			Con problemas de recaudo			Con problemas de recaudo			Con problemas de recaudo		
	Iniciadas durante 1996	Número	%	Iniciadas durante 1996	Número	%	Iniciadas durante 1996	Número	%	Iniciadas durante 1996	Número	%	Iniciadas durante 1996	Número	%
Total	989.991	151.006	15.3	576.113	97.117	16.9	14.053	450	3.2	241.431	36.533	15.1	158.394	16.906	10.7
Crédito hipotecario constructor	17.892	1.115	6.2	193	44	22.8	-	-	-	17.693	1.067	6.0	6	4	66.7
Crédito hipotecario vivienda	130.176	21.184	16.3	16.175	3.573	22.1	22	-	-	113.979	17.611	15.5	-	-	-
Crédito hipotecario	7.457	2.667	35.8	3.129	538	17.2	16	6	37.5	4.309	2.123	49.3	3	-	-
Crédito comercial	117.563	11.390	9.7	77.591	9.714	12.5	12.603	385	3.1	2.524	646	25.6	24.845	645	2.6
Tarjetas de crédito	247.206	47.230	19.1	171.329	30.769	18.0	-	-	-	59.799	11.221	18.8	16.078	5.240	32.6
Otros créditos de consumo	453.734	63.967	14.1	302.688	50.485	16.7	1.350	58	4.3	43.127	3.865	9.0	106.569	9.559	9.0
Leasing financiero	10.357	1.259	12.2	46	-	-	-	-	-	-	-	-	10.311	1.259	12.2
Otros*	5.606	2.194	39.1	4.962	1.994	40.2	62	1	1.6	-	-	-	582	199	34.2

FUENTE: DANE - Encuesta sobre conflictos de cartera en el sector financiero durante 1996

* Incluye: leasing operativo, bonos de prenda y cuentas por cobrar

-: sin movimiento

Cuadro A6
Número de operaciones iniciadas y operaciones de cartera con problemas de recaudo
por ciudades, según tipos de entidades
1996

Tipos de productos	Cuatro ciudades			Santafé de Bogotá, D.C.			Cali			Medellín			Barranquilla		
	Operaciones			Operaciones			Operaciones			Operaciones			Operaciones		
	Con problemas de recaudo			Con problemas de recaudo			Con problemas de recaudo			Con problemas de recaudo			Con problemas de recaudo		
	Iniciadas durante 1996	Número	%	Iniciadas durante 1996	Número	%	Iniciadas durante 1996	Número	%	Iniciadas durante 1996	Número	%	Iniciadas durante 1996	Número	%
Total	989.991	151.006	15.3	553.936	90.107	16.3	170.438	30.737	18.0	201.132	18.208	9.1	64.485	11.954	18.5
Bancos	576.113	97.117	16.9	310.335	56.736	18.3	106.458	19.974	18.8	119.891	12.125	10.1	39.429	8.282	21.0
Corporaciones financieras	14.053	450	3.2	8.414	340	4.0	2.822	65	2.3	2.384	31	1.3	433	14	3.2
Corporaciones de ahorro y vivienda	241.431	36.533	15.1	160.293	22.971	14.3	36.763	7.016	19.1	28.376	3.911	13.8	15.999	2.635	16.5
Compañías de financiamiento comercial y leasing	158.394	16.906	10.7	74.894	10.060	13.4	24.395	3.682	15.1	50.481	2.141	4.2	8.624	1.023	11.9

FUENTE: DANE - Encuesta sobre conflictos de cartera en el sector financiero durante 1996

Cuadro A7

Número de operaciones de cartera con problemas de recaudo, por ciudades y tipos de solución, según tipos de productos 1996

Tipos de productos	Total cuatro ciudades				Santafé de Bogotá, D.C.				Cali			
	Número de operaciones con problemas de recaudo	Etapas prejudicial	Enviadas a las autoridades judiciales	No informa	Número de operaciones con problemas de recaudo	Etapas prejudicial	Enviadas a las autoridades judiciales	No informa	Número de operaciones con problemas de recaudo	Etapas prejudicial	Enviadas a las autoridades judiciales	No informa
Total	151.006	82.109	41.757	27.140	90.107	49.472	23.471	17.164	30.737	16.831	7.608	6.298
Crédito hipotecario constructor	1.115	478	637	-	794	353	441	-	155	81	74	-
Crédito hipotecario vivienda	21.184	14.852	5.586	746	12.046	7.782	3.924	340	5.073	3.703	1.046	324
Crédito hipotecario	2.667	2.218	397	52	1.517	1.318	185	14	652	480	134	38
Crédito comercial	11.390	4.184	6.898	308	5.401	2.604	2.744	53	2.696	662	1.841	193
Tarjetas de crédito	47.230	24.580	9.039	13.611	29.612	16.785	4.093	8.734	8.990	4.004	1.440	3.546
Otros créditos de consumo	63.967	34.251	17.445	12.271	38.489	19.605	10.990	7.894	12.580	7.703	2.687	2.190
Leasing financiero	1.259	757	350	152	1.006	582	295	129	139	94	38	7
Otros*	2.194	789	1.405	-	1.242	443	799	-	452	104	348	-

Tipos de productos	Medellín				Barranquilla			
	Número de operaciones con problemas de recaudo	Etapas prejudicial	Enviadas a las autoridades judiciales	No informa	Número de operaciones con problemas de recaudo	Etapas prejudicial	Enviadas a las autoridades judiciales	No informa
Total	18.208	10.191	6.265	1.752	11.954	5.615	4.413	1.926
Crédito hipotecario constructor	80	29	51	-	86	15	71	-
Crédito hipotecario vivienda	2.651	2.207	416	28	1.414	1.160	200	54
Crédito hipotecario	257	221	36	-	241	199	42	-
Crédito comercial	1.564	581	934	49	1.729	337	1.379	13
Tarjetas de crédito	4.536	2.030	2.067	439	4.092	1.761	1.439	892
Otros créditos de consumo	8.736	4.877	2.637	1.222	4.162	2.066	1.131	965
Leasing financiero	108	78	16	14	6	3	1	2
Otros *	276	168	108	-	224	74	150	-

FUENTE: DANE - Encuesta sobre conflictos de cartera en el sector financiero durante 1996

* Incluye: leasing operativo, bonos de prenda y cuentas por cobrar

-: sin movimiento

Cuadro A8

Distribución porcentual de los tipos de productos, en las soluciones de conflictos de cartera, por ciudades 1996

Tipos de productos	Total cuatro ciudades			Santafé de Bogotá, D.C.			Cali		
	Etap prejurídica	Enviadas a las autoridades judiciales	No informa	Etap prejurídica	Enviadas a las autoridades judiciales	No informa	Etap prejurídica	Enviadas a las autoridades judiciales	No informa
Total	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
Crédito hipotecario constructor	0.6	1.5	-	0.7	1.9	-	0.5	1.0	-
Crédito hipotecario vivienda	18.1	13.4	2.8	15.7	16.7	2.0	22.0	13.8	5.1
Crédito hipotecario	2.7	1.0	0.2	2.7	0.8	0.1	2.9	1.8	0.6
Crédito comercial	5.1	16.5	1.1	5.3	11.7	0.3	3.9	24.2	3.1
Tarjetas de crédito	29.9	21.7	50.1	33.9	17.4	50.8	23.8	18.9	56.3
Otros créditos de consumo	41.7	41.7	45.2	39.6	46.8	46.0	45.7	35.2	34.8
Leasing financiero	0.9	0.8	0.6	1.2	1.3	0.8	0.6	0.5	0.1
Otros ^a	1.0	3.4	-	0.9	3.4	-	0.6	4.6	-

Tipos de productos	Medellín			Barranquilla		
	Etap prejurídica	Enviadas a las autoridades judiciales	No informa	Etap prejurídica	Enviadas a las autoridades judiciales	No informa
Total	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
Crédito hipotecario constructor	0.3	0.8	-	0.3	1.6	-
Crédito hipotecario vivienda	21.7	6.6	1.6	20.7	4.5	2.8
Crédito hipotecario	2.2	0.6	-	3.5	1.0	-
Crédito comercial	5.7	14.9	2.8	6.0	31.3	0.7
Tarjetas de crédito	19.9	33.0	25.1	31.4	32.6	46.3
Otros créditos de consumo	47.7	42.1	69.7	36.7	25.6	50.1
Leasing financiero	0.8	0.3	0.8	0.1	-	0.1
Otros ^a	1.7	1.7	-	1.3	3.4	-

FUENTE: DANE - Encuesta sobre conflictos de cartera en el sector financiero durante 1996

^a Incluye: leasing operativo, bonos de prenda y cuentas por cobrar

-: sin movimiento

Cuadro A9

Distribución porcentual de los problemas de cartera, por ciudades y tipos de solución, según tipos de productos 1996

Tipos de productos	Total cuatro ciudades			Santafé de Bogotá, D.C.			Cali		
	Etap prejurídica	Enviadas a las autoridades judiciales	No informa	Etap prejurídica	Enviadas a las autoridades judiciales	No informa	Etap prejurídica	Enviadas a las autoridades judiciales	No informa
Total	54.3	27.7	18.0	54.8	26.1	19.1	54.7	24.8	20.5
Crédito hipotecario constructor	42.9	57.1	-	44.5	55.5	-	52.3	47.7	-
Crédito hipotecario vivienda	70.1	26.4	3.5	64.6	32.6	2.8	73.0	20.6	6.4
Crédito hipotecario	83.1	14.9	2.0	86.9	12.2	0.9	73.6	20.6	5.8
Crédito comercial	36.7	60.6	2.7	48.2	50.8	1.0	24.6	68.2	7.2
Tarjetas de crédito	52.0	19.2	28.8	56.7	13.8	29.5	44.5	16.1	39.4
Otros créditos de consumo	53.5	27.3	19.2	50.9	28.6	20.5	61.2	21.4	17.4
Leasing financiero	60.1	27.8	12.1	57.9	29.3	12.8	67.6	27.3	5.1
Otrosa	36.0	64.0	-	35.7	64.3	-	23.0	77.0	-

Tipos de productos	Medellín			Barranquilla		
	Etap prejurídica	Enviadas a las autoridades judiciales	No informa	Etap prejurídica	Enviadas a las autoridades judiciales	No informa
Total	56.0	34.4	9.6	47.0	36.9	16.1
Crédito hipotecario constructor	36.3	63.7	-	17.4	82.6	-
Crédito hipotecario vivienda	83.2	15.7	1.1	82.0	14.2	3.8
Crédito hipotecario	86.0	14.0	-	82.6	17.4	-
Crédito comercial	37.2	59.7	3.1	19.5	79.7	0.8
Tarjetas de crédito	44.8	45.5	9.7	43.0	35.2	21.8
Otros créditos de consumo	55.8	30.2	14.0	49.6	27.2	23.2
Leasing financiero	72.2	14.8	13.0	50.0	16.7	33.3
Otros*	60.9	39.1	-	33.0	67.0	-

FUENTE: DANE - Encuesta sobre conflictos de cartera en el sector financiero durante 1996

* Incluye: leasing operativo, bonos de prenda y cuentas por cobrar

--: sin movimiento

Cuadro A10

Número de operaciones de cartera con problemas de recaudo solucionadas en la etapa prejurídica,
por ciudades, según tipos de productos
1996

Tipos de productos	Cuatro ciudades					Santafe de Bogotá, D.C.					Cali				
	Total	Trámite administrativo interno		Abogado externo, casas de cobranza		Total	Trámite administrativo interno		Abogado externo, casas de cobranza		Total	Trámite administrativo interno		Abogado externo, casas de cobranza	
		Número	%	Número	%		Número	%	Número	%		Número	%	Número	%
Total	82.109	55.789	67.9	26.320	32.1	49.472	33.627	68.0	15.845	32.0	16.831	10.328	61.4	6.503	38.6
Crédito hipotecario constructor	478	101	21.1	377	78.9	353	53	15.0	300	85.0	81	31	38.3	50	61.7
Crédito hipotecario vivienda	14.852	10.550	71.0	4.302	29.0	7.782	5.409	69.5	2.373	30.5	3.703	2.503	67.6	1.200	32.4
Crédito hipotecario	2.218	2.142	96.6	76	3.4	1.318	1.269	96.3	49	3.7	480	456	95.0	24	5.0
Crédito comercial	4.184	2.662	63.6	1.522	36.4	2.604	1.815	69.7	789	30.3	662	287	43.4	375	56.6
Tarjetas de crédito	24.580	14.557	59.2	10.023	40.8	16.785	9.944	59.2	6.841	40.8	4.004	2.361	59.0	1.643	41.0
Otros créditos de consumo	34.251	24.661	72.0	9.590	28.0	19.605	14.491	73.9	5.114	26.1	7.703	4.527	58.8	3.176	41.2
Leasing financiero	757	520	68.7	237	31.3	582	384	66.0	198	34.0	94	62	66.0	32	34.0
Otros *	789	596	75.5	193	24.5	443	262	59.1	181	40.9	104	101	97.1	3	2.9

Tipos de productos	Medellin					Barranquilla				
	Total	Trámite administrativo interno		Abogado externo, casas de cobranza		Total	Trámite administrativo interno		Abogado externo, casas de cobranza	
		Número	%	Número	%		Número	%	Número	%
Total	10.191	7.960	78.1	2.231	21.9	5.615	3.874	69.0	1.741	31.0
Crédito hipotecario constructor	29	12	41.4	17	58.6	15	5	33.3	10	66.7
Crédito hipotecario vivienda	2.207	1.767	80.1	440	19.9	1.160	871	75.1	289	24.9
Crédito hipotecario	221	220	99.5	1	0.5	199	197	99.0	2	1.0
Crédito comercial	581	415	71.4	166	28.6	337	145	43.0	192	57.0
Tarjetas de crédito	2.030	1.231	60.6	799	39.4	1.761	1.021	58.0	740	42.0
Otros créditos de consumo	4.877	4.077	83.6	800	16.4	2.066	1.566	75.8	500	24.2
Leasing financiero	78	72	92.3	6	7.7	3	2	66.7	1	33.3
Otros a	168	166	98.8	2	1.2	74	67	90.5	7	9.5

FUENTE: DANE - Encuesta sobre conflictos de cartera en el sector financiero durante 1996

* Incluye: leasing operativo, bonos de prenda y cuentas por cobrar

Cuadro A11
Número de operaciones de cartera con problemas de recaudo, enviados a la justicia, por ciudades,
según tipos de productos
1996

Tipos de productos	Total cuatro ciudades								Santafé de Bogotá, D.C.								Cali							
	Total	En proceso		Terminados				Total	En proceso		Terminados				Total	En proceso		Terminados						
				Sentencia		Conciliación y otras formas					Sentencia		Conciliación y otras formas					Sentencia		Conciliación y otras formas				
		Número	%	Número	%	Número	%		Número	%	Número	%	Número	%		Número	%	Número	%	Número	%			
Total	41.757	34.589	82.8	2.182	5.3	4.986	11.9	23.471	18.046	76.9	1.594	6.8	3.831	16.3	7.608	6.610	86.9	300	3.9	698	9.2			
Crédito hipotecario constructor	637	419	65.8	199	31.2	19	3.0	441	227	51.5	199	45.1	15	3.4	74	70	94.6	-	-	4	5.4			
Crédito hipotecario vivienda	5.586	3.944	70.6	608	10.9	1.034	18.5	3.924	2.369	60.4	561	14.3	994	25.3	1.046	995	95.1	43	4.1	8	0.8			
Crédito hipotecario	397	369	93.0	9	2.3	19	4.7	185	161	87.0	5	2.7	19	10.3	134	131	97.8	3	2.2	-	-			
Crédito comercial	6.898	6.177	89.5	150	2.2	571	8.3	2.744	2.355	85.8	41	1.5	348	12.7	1.841	1.623	88.1	53	2.9	165	9.0			
Tarjetas de crédito	9.039	8.094	89.5	243	2.7	702	7.8	4.093	3.475	84.9	119	2.9	499	12.2	1.440	1.346	93.5	4	0.3	90	6.3			
Otros créditos de consumo	17.445	13.964	80.0	907	5.2	2.574	14.8	10.990	8.473	77.1	615	5.6	1.902	17.3	2.687	2.078	93.4	185	6.9	424	15.8			
Leasing financiero	350	251	71.7	37	10.6	62	17.7	295	218	73.9	25	8.5	52	17.6	38	19	50.0	12	31.6	7	18.4			
Otros *	1.405	1.371	97.5	29	2.1	5	0.4	799	768	96.1	29	3.6	2	0.3	348	348	100.0	-	-	-	-			

Tipos de productos	Medellín								Barranquilla							
	Total	En proceso		Terminados				Total	En proceso		Terminados					
				Sentencia		Conciliación y otras formas					Sentencia		Conciliación y otras formas			
		Número	%	Número	%	Número	%		Número	%	Número	%	Número	%		
Total	6.265	5.741	91.6	212	3.4	312	5.0	4.413	4.192	95.0	76	1.7	145	3.3		
Crédito hipotecario constructor	51	51	100.0	-	-	-	-	71	71	100.0	-	-	-	-		
Crédito hipotecario vivienda	416	384	92.3	1	0.2	31	7.5	200	196	98.0	3	1.5	1	0.5		
Crédito hipotecario	36	35	97.2	1	2.8	-	-	42	42	100.0	-	-	-	-		
Crédito comercial	934	879	94.1	16	1.7	39	4.2	1.379	1.320	95.7	40	2.9	19	1.4		
Tarjetas de crédito	2.067	1.885	91.2	110	5.3	72	3.5	1.439	1.388	96.4	10	0.7	41	2.9		
Otros créditos de consumo	2.637	2.388	90.5	84	3.2	165	6.3	1.131	1.025	90.6	23	2.0	83	7.3		
Leasing financiero	16	14	87.5	-	-	2	12.5	1	-	-	-	-	1	100.0		
Otros a	108	105	97.2	-	-	3	2.8	150	150	100.0	-	-	-	-		

FUENTE: DANE - Encuesta sobre conflictos de cartera en el sector financiero durante 1996

* Incluye: leasing operativo, bonos de prenda y cuentas por cobrar

-- sin movimiento

Cuadro A12

Número de operaciones de cartera con problemas de recaudo, por ciudades y tipos de solución, según tipos de entidades 1996

Tipos de entidades	Total cuatro ciudades				Santafé de Bogotá, D.C.				Cali			
	Operaciones con problemas de recaudo	Etapas prejurídica	Enviadas a las autoridades judiciales	No informa	Operaciones con problemas de recaudo	Etapas prejurídica	Enviadas a las autoridades judiciales	No informa	Operaciones con problemas de recaudo	Etapas prejurídica	Enviadas a las autoridades judiciales	No informa
Total	151.006	82.109	41.757	27.140	90.107	49.472	23.471	17.164	30.737	16.831	7.608	6.298
Bancos	97.117	42.526	31.638	22.953	56.736	25.099	17.263	14.374	19.974	8.824	5.659	5.491
Corporaciones financieras	450	307	143	-	340	220	120	-	65	53	12	-
Corporaciones de ahorro y vivienda	36.533	28.055	5.037	3.441	22.971	17.624	3.081	2.266	7.016	5.238	1.020	758
Compañías de financiamiento comercial y leasing	16.906	11.221	4.939	746	10.060	6.529	3.007	524	3.682	2.716	917	49

Tipos de entidades	Medellín				Barranquilla			
	Operaciones con problemas de recaudo	Etapas prejurídica	Enviadas a las autoridades judiciales	No informa	Operaciones con problemas de recaudo	Etapas prejurídica	Enviadas a las autoridades judiciales	No informa
Total	18.208	10.191	6.265	1.752	11.954	5.615	4.413	1.926
Bancos	12.125	5.555	5.020	1.550	8.282	3.048	3.696	1.538
Corporaciones financieras	31	26	5	-	14	8	6	-
Corporaciones de ahorro y vivienda	3.911	3.189	593	129	2.635	2.004	343	288
Compañías de financiamiento comercial y leasing	2.141	1.421	647	73	1.023	555	368	100

FUENTE : DANE - Encuesta sobre conflictos de cartera en el sector financiero durante 1996

--: sin movimiento

Cuadro A13
Número de operaciones de cartera con problemas de recaudo, enviadas a las autoridades judiciales,
por ciudades, según tipos de entidades
1996

Tipos de entidades	Total cuatro ciudades		Santafé de Bogotá, D.C.		Cali		Medellín		Barranquilla	
	Número	%	Número	%	Número	%	Número	%	Número	%
Total	41.757	100.0	23.471	100.0	7.608	100.0	6.265	100.0	4.413	100.0
Bancos	31.638	75.8	17.263	73.6	5.659	74.3	5.020	80.1	3.696	83.8
Corporaciones financieras	143	0.3	120	0.5	12	0.2	5	0.1	6	0.1
Corporaciones de ahorro y vivienda	5.037	12.1	3.081	13.1	1.020	13.4	593	9.5	343	7.8
Compañías de financiamiento comercial y leasing	4.939	11.8	3.007	12.8	917	12.1	647	10.3	368	8.3

FUENTE: DANE - Encuesta sobre conflictos de cartera en el sector financiero durante 1996

Cuadro A14
Número de operaciones de cartera con problemas de recaudo, por cuantía, según tipos de productos
Total cuatro ciudades
1996

Tipos de productos	Total	Menos de 5 millones	De 5 a menos de 20 millones	De 20 a menos de 50 millones	De 50 a menos de 100 millones	De 100 a menos de 500 millones	De 500 a menos de 1.000 millones	De 1.000 millones y más
Total	151.006	94.464	29.320	15.296	6.406	4.598	707	215
Crédito hipotecario constructor	1.115	25	121	281	291	287	81	29
Crédito hipotecario vivienda	21.184	5.046	7.110	5.884	2.465	677	1	1
Crédito hipotecario	2.667	239	856	1.213	227	105	24	3
Crédito comercial	11.390	1.966	2.439	1.789	1.634	2.835	564	163
Tarjetas de crédito	47.230	42.358	2.840	1.055	687	290	-	-
Otros créditos de consumo	63.967	42.573	15.405	4.676	951	321	25	16
Leasing financiero	1.259	231	443	350	144	77	11	3
Otros*	2.194	2.026	106	48	7	6	1	-

FUENTE: DANE - Encuesta sobre conflictos de cartera en el sector financiero durante 1996

* Incluye: leasing operativo, bonos de prenda y cuentas por cobrar

:- sin movimiento

Cuadro A15
Distribución de la cartera con problemas de recaudo, por cuantía, según ciudades
1996

Ciudades	Total	Menos de 5 millones		De 5 a menos de 20 millones		De 20 a menos de 50 millones		De 50 a menos de 100 millones		De 100 a menos de 500 millones		De 500 a menos de 1.000 millones		De 1.000 millones y más	
		Número	%	Número	%	Número	%	Número	%	Número	%	Número	%	Número	%
Total	151.006	94.464	62.6	29.320	19.4	15.296	10.1	6.406	4.2	4.598	3.0	707	0.5	215	0.1
Santafé de Bogotá, D. C.	90.107	57.208	63.5	16.824	18.7	9.164	10.2	4.263	4.7	2.261	2.5	246	0.3	141	0.2
Cali	30.737	19.385	63.1	5.764	18.8	2.922	9.5	995	3.2	1.203	3.9	418	1.4	50	0.2
Medellín	18.208	10.728	58.9	4.174	22.9	2.122	11.7	831	4.6	319	1.8	23	0.1	11	0.1
Barranquilla	11.954	7.143	59.7	2.558	21.4	1.088	9.1	317	2.7	815	6.8	20	0.2	13	0.1

FUENTE: DANE - Encuesta sobre conflictos de cartera en el sector financiero durante 1996

Cuadro A16
Número de operaciones de la cartera con problemas de recaudo, por clase de deudor,
según ciudades
1996

Ciudades	Número de operaciones con problemas de recaudo	Clase de deudor			
		Personas naturales		Personas jurídicas	
		Número	%	Número	%
Total	151.006	127.444	84.4	23.562	15.6
Santafé de Bogotá, D. C.	90.107	76.452	84.8	13.655	15.2
Cali	30.737	25.629	83.4	5.108	16.6
Medellín	18.208	15.387	84.5	2.821	15.5
Barranquilla	11.954	9.976	83.5	1.978	16.5

FUENTE: DANE - Encuesta sobre conflictos de cartera en el sector financiero durante 1996

Cuadro A17
Participación de las alternativas de solución de las dificultades de cartera,
en el total de las entidades
Total cuatro ciudades
1996

Alternativa	Frecuencia	Participación %
Total	1.004	
Refinanciación de la deuda	211	95.9
Daciones de pago (bienes)	198	90.0
Conciliación extrajudicial	163	74.1
Disminución de intereses	122	55.5
Concordato	101	45.9
Novación	96	43.6
Condonación	90	40.9
Tribunal de arbitramento	16	7.3
Otra	7	3.2

FUENTE: DANE - Encuesta sobre conflictos de cartera en el sector financiero durante 1996

Cuadro A18
Distribución de la calificación en el total de las entidades,
sobre la gestión en la etapa prejurídica, por eficacia
Total cuatro ciudades
1996

Calificación	Frecuencia	Participación %
Total	220	100.0
Eficaz	196	89.1
Ineficaz	24	10.9

FUENTE: DANE - Encuesta sobre conflictos de cartera en el sector financiero durante 1996

Cuadro A19
Participación de las dificultades en etapas prejurídicas
en el total de las entidades
Total cuatro ciudades
1996

Dificultades	Frecuencia	Participación %
Total	592	
Incumplimiento de compromisos pactados	180	81.8
Insolvencia	180	81.8
Desempleo	84	38.2
Información insuficiente o desactualizada sobre el cliente	78	35.5
No hubo voluntad de conciliación	40	18.2
Quiebra	25	11.4
Siniestros (contra los bienes)	3	1.4
Otra	2	0.9

FUENTE: DANE - Encuesta sobre conflictos de cartera en el sector financiero durante 1996

Cuadro A20
Distribución de las opiniones en el total de las entidades,
por satisfacción en el desarrollo y resultado de los procesos
Total cuatro ciudades
1996

Opiniones	Frecuencia	Participación %
Total	198	100.0
Insatisfecho	184	92.9
Satisfecho	14	7.1

FUENTE: DANE - Encuesta sobre conflictos de cartera en el sector financiero durante 1996

Cuadro A21
Participación de las causas que influyen negativamente en el desarrollo
de los procesos que llegan a las autoridades judiciales,
en el total de las entidades
Total cuatro ciudades
1996

Causas	Frecuencia	Participación %
Total	184	
Lentitud en las acciones judiciales	175	88.4
Desconocimiento financiero por parte de las autoridades judiciales	4	2.0
Falta de recursos físicos y/o talento humano	3	1.5
Negligencia por parte de las autoridades	2	1.0
Trámites complicados	-	-
Otra	-	-

FUENTE: DANE - Encuesta sobre conflictos de cartera en el sector financiero durante 1996

--: sin movimiento

Cuadro A22
Participación de las opiniones en el total de las entidades,
según sugerencias para la solución de problemas
Total cuatro ciudades
1996

Sugerencias	Frecuencia	Participación %
Total	304	
Agilidad y eficiencia en las acciones judiciales	116	48.5
Capacitación específica	63	26.4
Adecuada disponibilidad de recursos	51	21.3
Disminución (reducción de trámites)	41	17.2
Otras	24	10.0
Buena disposición de las autoridades	9	3.8

FUENTE: DANE - Encuesta sobre conflictos de cartera en el sector financiero durante 1996

ANEXO B

ENTIDADES FINANCIERAS

Entidades que rindieron información para la encuesta sobre conflictos de cartera en el sector financiero durante 1996

Entidades que rindieron información			
Bancos	Corporaciones financieras	Corporaciones de ahorro y vivienda	Compañías de financiamiento comercial y leasing
Andino	Cofipacífico	Ahorramas	Aliadas
Banco Central Hipotecario	Colombiana	Colmena	Andileasing
Banco Industrial Colombiano	Corfes	Colpatria	Bermúdez y Valenzuela
Banco Nacional del Comercio	Corfiandes*	Conavi	Carvajal
Bancafé	Corfiboyacá	Concasa	Coltefinanciera
Bancoop	Corfiestado	Davivienda	Comercia
Bogotá	Corfinorte	Granahorrar	Compartir
Boston	Corfinsura	Las Villas	Confinanciera
Caja Agraria	Cundinamarca		Corona
Caja Social	De Desarrollo		Creceer
Citibank	Del Transporte		Dannfinanciera
Colombia	Del Valle		Delta Bolívar
Colpatria	Finanzas y Proyectos		Equileasing
Coopdesarrollo	Instituto de Fomento Industrial - IFI		FES
Crédito	ING Barings		Financiera Teleyá
Estado	Indufinanciera		Financiera Colpatria
Extebandes			Finansa
Ganadero			Fincaldas
Interbanco			Finsocial
Occidente			GMAC Financiera de Colombia S.A.
Bank of America Colombia			Ifileasing
Pacífico			Internacional
Popular			Inversora
Real de Colombia			Leasing Caldas
Santander			Leasing Citibank
Sudameris			Leasing Colmena
Tequendama			Leasing Aliadas
Unión Colombiano			Leasing Bolívar
			Leasing del Comercio
			Leasing de Crédito
			Leasing del Valle
			Leasing de Occidente
			Leasing Ganadero
			Leasing Grancolombiana
			Leasing del Pacífico
			Leasing Patrimonio
			Leasing Popular
			Leasing Porvenir
			Leasing Santander
			Leasing Selfin
			Leasing Superior
			Mazdacrédito
			Serfinansa
			Sufinanciamiento
			Suleasing

FUENTE: DANE - Encuesta sobre conflictos de cartera en el sector financiero durante 1996

* Se recibió en fecha posterior al análisis

ANEXO C
FORMULARIO UTILIZADO EN LA
ENCUESTA



DEPARTAMENTO
ADMINISTRATIVO
NACIONAL
DE ESTADÍSTICA

ENCUESTA SOBRE CONFLICTOS DE CARTERA EN EL SECTOR FINANCIERO DURANTE 1996



República de Colombia

CONSEJO
SUPERIOR DE
LA JUDICATURA

Identificación

Ciudad _____

Entidad _____

Teléfono _____

I - Operaciones iniciadas en 1996 con problemas de recaudo por etapas del proceso, según tipos de producto

Código	Tipos de producto	Número total de operaciones iniciadas en 1996	Número de operaciones/96 con problemas de recaudo	Número de conflictos solucionados en etapa prejudicial		Número de conflictos enviados a las autoridades judiciales		
				En trámite administrativo interno	Abogado externo, casas de cobranza	En proceso	Terminados	
							Sentencia	Conciliación y otras formas
1.	Crédito hipotecario constructor							
2.	Crédito hipotecario de vivienda							
3.	Crédito hipotecario							
4.	Crédito comercial							
5.	Tarjetas de crédito							
6.	Otros créditos de consumo							
7.	Leasing financiero							
8.	Leasing operativo							
9.	Bonos de prenda							
10.	Cuentas por cobrar							
11.	Otro, ¿cuál?							

Observaciones: _____

Objetivo. Esta investigación tiene por objeto determinar el volumen y los conflictos de cartera, por producto, que se acarrearon en bancos, corporaciones de ahorro y vivienda, corporaciones financieras y compañías de financiamiento comercial y/o leasing durante 1996, en Santafé de Bogotá, D.C., Cali, Medellín y Barranquilla, evaluando su eficiencia de solución.

Unidad de observación y de recolección. Es la gerencia regional o agencia principal de cada una de las instituciones financieras seleccionadas, para cada una de las ciudades.

Importante:

- Las operaciones de cartera objeto de la investigación son las iniciadas durante 1996, que a su vez generaron conflicto de recaudo durante 1996 o 1997. Por tanto, la información requerida es exclusivamente de estas operaciones.
- En muchos casos, las instituciones financieras están organizadas en el país por regiones o zonas; es imprescindible obtener registros exclusivamente para las ciudades especificadas. La institución debe diligenciar un formulario para cada una, por el total de establecimientos (sucursales y agencias) que tenga en la ciudad.
- Se debe anotar cualquier observación considerada pertinente.

Identificación. Se debe escribir la ciudad, el nombre de la entidad a la cual pertenece la información y su número telefónico.

I - Operaciones iniciadas en 1996 con problemas de recaudo por etapas del proceso, según tipos de producto. Se requiere obtener información acerca del número de operaciones de cartera iniciadas en el año 1996 y el seguimiento de su proceso de cobro, cuando han tenido problema de recaudo, desagregadas por tipos de producto.

Número total de operaciones iniciadas en 1996. Para cada uno de los productos de cartera, se debe anotar el total de operaciones de crédito a las que se dio apertura durante el año 1996.

Número de operaciones/96 con problemas de recaudo. Anotar el número de operaciones de cartera iniciadas durante 1996, y que han tenido problema de recaudo durante el mismo año, o en lo corrido de 1997.

Número de conflictos/96 solucionados en la etapa prejurídica. Deben aparecer todas aquellas operaciones de crédito iniciadas durante 1996, con problema de recaudo, pero que durante 1996 o 1997 fueron solucionadas sin el concurso de las autoridades judiciales. La información se debe clasificar según la solución haya sido por trámite administrativo interno o por medio de abogados externos o casas de cobranza.

El trámite administrativo interno es realizado por la entidad con sus propios recursos humanos. Los abogados y/o casas de cobranza son contratados por la institución para realizar esta labor.

Número de conflictos/96 enviados a las autoridades judiciales. Deben aparecer todas aquellas operaciones de crédito iniciadas durante 1996 que presentaron problema de recaudo y, que para dar solución al conflicto (durante 1996 o 1997) hubo necesidad de recurrir a las autoridades judiciales. La información aquí consignada se debe clasificar según estas operaciones se encuentren actualmente en proceso jurídico, se haya dictado sentencia o hayan terminado por medio de conciliación u otras formas distintas a sentencia (desestimiento de la demanda, transacción, levantamiento de medidas cautelares, excepciones desiertas, pago, pago por cesión de bienes, dación en pago, condonación, novación).

Tipos de producto. A continuación se detallan los productos de cartera para los cuales se requiere información. Si por algún motivo, la institución tiene organizados sus productos financieros de forma diferente a los definidos aquí, se debe hacer la correspondiente observación.

1. Crédito hipotecario constructor. Créditos que otorgan las entidades financieras a constructores para financiar sus proyectos. Los constructores son personas naturales o jurídicas cuya función económica es la construcción de obras, como edificios, carreteras, avenidas, etc.

2. Crédito hipotecario de vivienda. Crédito que se otorga a las personas para financiar la adquisición, mejora, ampliación de vivienda propia y cuya garantía es la hipoteca del inmueble.

3. Crédito hipotecario. Modalidad de crédito que amparado en la hipoteca de un bien mueble o inmueble se destina para la financiación de fines diferentes de dichos bienes. Por ejemplo, proyectos educativos respaldados con la hipoteca de la vivienda o el vehículo.

4. Crédito comercial. Todos los préstamos de montos superiores a los concebidos de consumo y/o que no tienen garantía hipotecaria de vivienda. Hacen parte de este producto los créditos otorgados vía aceptaciones bancarias o cartas de crédito.

- **Aceptaciones bancarias.** Crédito mediante el cual los establecimientos financieros, facultados para ello, aceptan para su pago en fecha futura letras giradas sobre ellos. No pueden tener un plazo superior a seis (6) meses y sólo pueden originarse en transacciones de importación - exportación de bienes y/o compraventa de mercaderías en el interior.
- **Cartas de crédito.** Acuerdo mediante el cual a petición y de conformidad con las instrucciones del cliente, la entidad se compromete directamente o por intermedio de un banco corresponsal a pagar a un beneficiario hasta una suma determinada de dinero, o a pagar, aceptar o negociar letras de cambio giradas por el beneficiario contra la presentación de los documentos estipulados, de conformidad con términos y condiciones establecidos.

5. Tarjetas de crédito. Créditos movilizados por los tarjeta - habientes en adquisición de bienes o servicios en los establecimientos afiliados al sistema de tarjetas de crédito, en virtud de los contratos celebrados con las entidades autorizadas para emitirlos. Independientemente del monto, esta cartera es un crédito de consumo.

6. Otros créditos de consumo. Créditos otorgados por las instituciones financieras en calidad de consumo, excepto los realizados con tarjetas de crédito; comprende las comisiones y otras cuentas por cobrar, excluidos los conceptos que se deriven de los créditos que se clasifiquen como comerciales o hipotecarios para vivienda o leasing.

Importante: según las definiciones de crédito hipotecario, comercial y de consumo, los productos de libre inversión y los sobregiros pueden estar clasificados en comercial o de consumo, según el monto y/o criterios particulares de las instituciones.

- **Crédito de libre inversión.** Modalidad de crédito amparado por la hipoteca de un bien mueble o inmueble que se destina para la financiación de proyectos empresariales.
- **Sobregiros.** Montos de dinero registrados por medio de cheques pagados por el banco a un cliente que supera el saldo de su cuenta corriente, habiendo sido autorizado para ello.

7. Leasing financiero. Contrato de naturaleza mercantil, en virtud del cual la compañía financiera entrega a unos arrendatarios la tenencia de un bien para que lo usufructen, pagando un canon mensual durante la duración del contrato y procedan a restituirlo a su terminación, u opten por adquirirlo.

8. Leasing operativo. Variante forma del leasing caracterizada porque se efectúa para proyectos de infraestructura de largo plazo (transporte, telecomunicaciones, etc.) y no tiene opción de compra.

9. Bonos de prenda. Títulos valores que incorporan un crédito prendario sobre mercaderías amparadas por certificado de depósito, previstos por sí mismos como garantías admisibles de préstamos.

ENCUESTA SOBRE CONFLICTOS DE CARTERA EN EL SECTOR FINANCIERO DURANTE 1996

Identificación

Ciudad _____

Entidad _____

Teléfono _____

II- Operaciones iniciadas en 1996 con problemas de recaudo por cuantía, según tipos de producto

Código	Tipos de producto	Número de conflictos de las operaciones iniciadas en 1996, por cuantía							
		Total	Menos de 5 millones	De 5 a menos de 20 millones	De 20 a menos de 50 millones	De 50 a menos de 100 millones	De 100 a menos de 500 millones	De 500 a menos de 1.000 millones	De 1.000 millones y más
1.	Total								
2.	Crédito hipotecario constructor								
3.	Crédito hipotecario de vivienda								
4.	Crédito hipotecario								
5.	Crédito comercial								
6.	Tarjetas de crédito								
7.	Otros créditos de consumo								
8.	Leasing financiero								
9.	Leasing operativo								
10.	Bonos de prenda								
11.	Cuentas por cobrar								
12.	Otro, ¿cual?								

III- Operaciones iniciadas en 1996 con problemas de recaudo, por clase de deudor

Número total de conflictos /96	Número de conflictos de las operaciones iniciadas en 1996, por clase de deudor								
	Total personas naturales	Total personas jurídicas	Limitadas	Colectivas	Anónimas	En comandita	Sin ánimo de lucro	Unipersonales	Entidades públicas

10. Cuentas por cobrar. Cartera causada por obtención de un mayor valor al disponible, solicitado vía las diferentes tarjetas de uso en cajeros automáticos, movimiento generado por una falla en el sistema técnico, pero en el que el tarjeta - habiente debe realizar la respectiva devolución.

11. Otro, ¿cuál? Se debe registrar y especificar los productos de cartera que la entidad financiera ofrezca y que no hayan sido incluidos anteriormente.

Importante: para cada uno de los renglones diligenciados del 1 al 11, el número total de operaciones iniciadas en 1996 debe ser mayor o igual al número de operaciones con problemas de recaudo. A su vez, el número de operaciones con problema de recaudo debe coincidir con la suma de los datos consignados en las columnas de conflictos solucionados en la etapa prejurídica y los enviados a las autoridades judiciales.

II - Operaciones iniciadas en 1996 con problemas de recaudo por cuantía, según tipos de producto.
En este capítulo se solicita el número de conflictos de cartera surgidos en operaciones iniciadas en 1996, desagregados de acuerdo con el monto que involucran, para cada uno de los tipos de producto ofrecidos por la entidad financiera.

De acuerdo con los valores de la cartera ofrecida por las instituciones financieras según el tipo de producto, el número de conflictos de cartera debe ubicarse en los rangos de montos establecidos en el formulario.

Por cada tipo de producto, la columna total debe ser igual a la suma del número de conflictos de todos los rangos de valor de los créditos con problema de cartera, establecidos y diligenciados por el informante.

Importante: para cada uno de los productos, esta columna debe coincidir con la columna número de operaciones/96 con problemas de recaudo, del capítulo I.

III - Operaciones iniciadas en 1996 con problemas de recaudo, por clase de deudor. En este capítulo se solicita el total de la cartera con problemas de recaudo, originada en operaciones de 1996, por clase de personas.

Las subdivisiones básicas son personas naturales y personas jurídicas; esta última se subdivide en limitadas, colectivas, anónimas, en comandita, sin ánimo de lucro, unipersonales y entidades públicas.

Tener en cuenta los siguientes conceptos para definir las personas jurídicas:

Limitada. Es aquella formada entre dos o más socios (no excederán de 25), cuyos aportes no representan papeles o títulos libremente negociables; los socios responden solidariamente por las obligaciones sociales hasta por el monto de sus aportes; efectúan su negocio bajo una razón social o denominación objetiva a la que se añadirá, en todo caso, la palabra «Limitada» o su abreviatura «Ltda».

Colectiva. Está formada por dos o más personas que se asocian bajo una razón social. Todos los socios responden solidaria e ilimitadamente por las operaciones sociales. La razón social puede estar constituida por el nombre de todos los socios, o de alguno de ellos, agregando las palabras «y asociados», «y compañía», «hermanos», «e hijos», «sucesores» u otras similares.

Anónima. Es la entidad mercantil, cuyo capital dividido en acciones negociables de igual valor, se forma por el aporte que efectúan los individuos integrantes de ella, llamados accionistas (no inferior a 5) y que responden únicamente por el monto de sus acciones. La razón social tendrá una denominación seguida de las palabras «sociedad anónima», o de las letras «S.A.».

En comandita. La constituyen uno o varios socios gestores que responden solidaria e ilimitadamente y por otro(s) socio(s) comanditario(s) que limita(n) su responsabilidad a sus respectivos aportes. La razón social se formará con el nombre completo o apellidos de uno o varios socios gestores, seguido de las palabras

«Sociedad en Comandita» o de la abreviatura «S. en C.», «Sociedad Comandita por Acciones» o su abreviatura «S. C. A.» cuando el capital de esta compañía se divide en acciones de un valor nominal igual, nominativas o al portador.

Sin ánimo de lucro. Es una entidad legal o social, creada con el objeto de producir bienes y servicios, cuyos excedentes no pueden ser apropiados por sus miembros sino retenidos por la institución sin fines de lucro. En caso de liquidación, sus activos netos deben ser donados a otra institución diferente de sus miembros.

Empresa unipersonal. Es la sociedad mediante la cual una persona natural o jurídica (propiedad individual) que reúne las calidades requeridas para ejercer el comercio, puede destinar parte de sus activos para la realización de una o varias actividades de carácter mercantil, con carácter de personería jurídica.

Entidad pública. Es la constituida con aportes de capital del Estado, creada y autorizada por la Ley para desarrollar actividades de naturaleza industrial o comercial.

Importante: el número total de conflictos /96 debe ser igual a la suma de los conflictos registrados en las columnas de total personas naturales y total personas jurídicas.

OBSERVACIONES:[illegible]

ENCUESTA SOBRE CONFLICTOS DE CARTERA EN EL SECTOR FINANCIERO DURANTE 1996

Identificación

Ciudad Entidad Teléfono

IV- Opinión acerca de las etapas en la solución de dificultades para el recaudo de cartera

1. Señale las alternativas que ofrece su entidad para la solución de dificultades en el recaudo de cartera

Refinanciación de la deuda		Conciliación extrajudicial	
Disminución de intereses		Concordato	
Condonación		Tribunal de arbitramento	
Daciones de pago (bienes)		Otra, ¿cuál?	
Novación			

2. En su opinión, la gestión de las etapas prejudiciales para la solución de las dificultades fue:

Eficaz		Eneficaz	
--------	---	----------	---

3. ¿Cuáles fueron las principales dificultades en las etapas prejudiciales? (señale las tres más importantes)

Información insuficiente o desactualizada sobre el cliente		Insolvencia	
No hubo voluntad de conciliación		Siniestros (contra los bienes)	
Incumplimiento de compromisos pactados		Quiebra	
Desempleo		Otra, ¿cuál?	

4. Con relación a los conflictos enviados a las autoridades judiciales, ¿está satisfecho con el desarrollo de los procesos y los resultados?

Sí Termine la encuesta No Pase a 5

5. En su opinión, ¿cuál es la principal causa que influye negativamente en el desarrollo de los procesos que llegan a las autoridades judiciales?

Negligencia por parte de las autoridades		Desconocimiento financiero por parte de las autoridades judiciales	
Trámites complicados		Falta de recursos físicos y/o talento humano	
Lentitud en las acciones judiciales		Otra, ¿cuál?	

6. ¿Qué sugerencias haría a las autoridades judiciales para la solución de estos problemas?

Nombre del responsable
del diligenciamiento:

Cargo: Firma: Teléfono:

IV - Opinión acerca de las etapas en la solución de dificultades para el recaudo de cartera. Este capítulo tiene por fin cualificar las formas y condiciones de solución a los conflictos de cartera, entre las entidades financieras y sus clientes deudores, para las operaciones iniciadas en 1996, permitiendo con las respuestas calibrar la eficiencia de estos procesos y generar alternativas para su continuo mejoramiento.

1. Señale las alternativas que ofrece su entidad para la solución de dificultades en el recaudo de cartera. A continuación se detallan los conceptos a seleccionar:

- **Refinanciación de la deuda.** Es la forma a través de la cual se establecen nuevas condiciones para el pago de la deuda, considerando el beneficio mutuo de las partes.
- **Disminución de intereses.** Es el tratamiento a partir del cual la entidad financiera reduce, al deudor, los intereses de pago sobre el capital.
- **Condonación (remisión).** Es el perdón de la deuda que el acreedor hace al deudor de su obligación.
- **Daciones de pago (bienes).** Es un acuerdo entre acreedor y deudor mediante el cual el primero acepta en pago un bien diverso (distinto del dinero como tal).
- **Novación.** Es la sustitución de una acreencia por una nueva obligación, la cual queda por lo tanto extinguida.
- **Conciliación extrajudicial.** Se refiere a la conciliación realizada sin el concurso de las autoridades judiciales. Puede ser, o no, presentada ante entes de carácter administrativo, como las inspecciones de policía o las cámaras de comercio.
- **Concordato.** Es el convenio que se lleva a cabo entre el deudor y el acreedor, por medio del cual este último concede al primero una prórroga para la satisfacción de sus acreencias.
- **Tribunal de arbitramento.** Es el instrumento utilizado para dirimir las controversias surgidas entre las partes, a través de decisiones provenientes de terceras personas, denominadas árbitros y designadas por las partes en conflictos.
- **Otro, ¿cuál?.** Si se marca esta opción, el informante debe anotar la forma de la cual se trata.

2. En su opinión, la gestión de las etapas prejurídicas para la solución de las dificultades fue: en este numeral se solicita la opinión respecto a la eficacia de las formas de solución aplicadas para la recuperación de la cartera vencida, adoptadas por las entidades financieras en las etapas prejurídicas. A consideración del informante, se deberá seleccionar una de las dos casillas (1. Eficaz o 2. Ineficaz).

3. ¿Cuáles fueron las principales dificultades en las etapas prejurídicas? Independientemente de la opción señalada en el punto anterior (2), se presentan dificultades en la culminación de los procesos. Se requiere marcar las tres principales dificultades surgidas en los trámites prejurídicos, según se trate de:

- **Información insuficiente o desactualizada sobre el cliente.** En ocasiones, la institución financiera no tiene actualizada su base de datos sobre sus clientes o carece de los datos suficientes de identificación de los mismos. Esto origina que en momentos de cobros por vencimiento, se dificulte o, definitivamente no se localice al deudor.
- **No hubo voluntad de conciliación.** Pese a que la forma de la conciliación es frecuente, no siempre es

fácil lograr una solución por esta vía porque alguna de las partes comprometidas o ambas carecen de voluntad para llevarla a la práctica.

- **Incumplimiento de compromisos pactados.** Sucede también, que posterior a cualquier acuerdo, el deudor, por diferentes motivos, incumpla con el compromiso arreglado.
- **Desempleo.** Es frecuente que esta situación impida al deudor cumplir con sus compromisos de pago.
- **Insolvencia.** Cuando los ingresos percibidos por el deudor son insuficientes para cubrir su obligación.
- **Sinistros (contra los bienes).** Por causas fortuitas como incendios, inundaciones, etc., un deudor puede perder la posibilidad de pago de sus compromisos.
- **Quiebra.** Cualquier cliente puede llegar a la insolvencia absoluta y declararse públicamente incapaz para sanear sus deudas.
- **Otra, ¿cuál?.** Si marca esta opción, especifique de qué se trata.

4. Con relación a los conflictos enviados a las autoridades judiciales, ¿está satisfecho con el desarrollo de los procesos y los resultados? No todas las situaciones de cobro de la cartera vencida quedan solucionadas en las etapas prejurídicas, requiriéndose su envío a las autoridades judiciales. Es muy importante dictaminar si hay satisfacción con las soluciones determinadas por esta vía. Seleccionar la casilla Sí (1), o No (2), según consideración.

Si fue seleccionada la casilla 1, terminar el diligenciamiento del formulario; si se optó por la casilla 2, continuar diligenciando las preguntas 5 y 6.

Importante: recuerde que esta investigación versa sobre todos los conflictos originados en operaciones de cartera que se iniciaron en 1996.

5. En su opinión, ¿cuál es la principal causa que influye negativamente en el desarrollo de los procesos que llegan a las autoridades judiciales? En este numeral se debe seleccionar una sola alternativa de las sugeridas en el formulario:

- **Negligencia por parte de las autoridades.** Se sucede cuando la autoridad competente no atiende cabalmente el desarrollo de los procesos.
- **Trámites complicados.** Dificultad en las diligencias para el desarrollo de los negocios.
- **Lentitud en las acciones judiciales.** Cuando en concepto del informante los procesos se llevan a cabo en un tiempo muy amplio.
- **Desconocimiento financiero por parte de las autoridades judiciales.** Cuando las autoridades judiciales competentes desconocen los conceptos y procesos técnicos de las entidades financieras y sus operaciones, situación que ocasiona traumatismos en el desarrollo de los procesos.
- **Falta de recursos físicos y/o talento humano.** Se refiere a la falta de condiciones tanto de infraestructura como de las personas (insuficientes o deficientes) en las oficinas de las autoridades judiciales.
- **Otra, ¿cuál?.** Si marca esta opción, especifique de qué se trata.

6. ¿Qué sugerencias haría a las autoridades judiciales para la solución de estos problemas? En este espacio se pueden escribir máximo tres sugerencias y recomendaciones que se consideren pertinentes sobre la solución de estos conflictos en las instancias judiciales.

Importante: independientemente de haber concluido la encuesta en el numeral 4 o en el numeral 6, se requiere llenar los datos del recuadro siguiente, donde se solicita el nombre del responsable del diligenciamiento del formulario, su cargo, firma y teléfono.

Del mismo modo, cualquier aclaración sobre el diligenciamiento de la encuesta puede solicitarse al DANE, Sector Justicia, teléfono 2221100 exts. 265 y 290 o al 2221802 en Santafé de Bogotá, D.C.

Impreso en la División de Ediciones del
Departamento Administrativo Nacional de
Estadística, DANE
Santafé de Bogotá, D.C. - Colombia - Julio 1999
