

economía y negocios

‘The Wall Street Journal’: China sueña con su propia petrolera global.

‘Ser defensor del consumidor se volvió un negocio’: Superfinanciero

Gerardo Hernández dice que vienen cambios profundos a esta figura. Destaca desempeño de la banca en el 2014 en medio de la volatilidad de los mercados.

Créditos crecieron 11 por ciento real el año pasado.

Carlos Arturo García M.
Redacción Economía y Negocios

Los resultados del sector financiero colombiano, pese a la volatilidad de los mercados en el 2014, tienen bastante satisfecho al Gobierno, que destaca no solo el nivel de solvencia del 15,6 por ciento sino también la solidez de las instituciones, que hoy pueden resistir una crisis tan aguda como la que vivió el país a finales de la década de los 90 o más fuerte quizás.

Gerardo Hernández, superintendente financiero, dice que fue un buen año para el sistema en frentes como crédito, activos, rentabilidad de las inversiones y mejora de los indicadores de calidad y cubrimiento de cartera.

Pero advierte, no obstante, que en 2015 seguirán trabajando en la consolidación de esta industria, por lo que anunció otras medidas con las que se busca cubrir algunos vacíos en materia de control, como una norma que les permita vigilar más de cerca a los conglomerados financieros y la reforma al defensor del consumidor, que en su opinión “se convirtió en un negocio”.

El cierre del 2014 fue complicado, ¿afectó los resultados del sector financiero?

El año pasado siguió siendo muy positivo para el sec-

tor financiero en general. Con toda la incertidumbre y la volatilidad de la economía externa, el sistema creció de manera positiva. Las cifras preliminares nos permiten ver que fue un buen año en cuanto a activos, rendimiento de inversiones y dinámica del crédito, que creció a una tasa real del 11 por ciento con indicadores de cobertura y calidad muy similares a los del 2013. Los indicadores del microcrédito mejoraron después de un arranque de año difícil, pero este terminó creciendo 5,5 por ciento real.

¿Cree que la coyuntura de bajos precios del petróleo también afectará a la banca?

Con el Ministerio de Hacienda y la junta directiva del Banco de la República venimos analizando el cambio en el ciclo económico y el menor crecimiento que se avecina con unos sectores más golpeados que otros, sobre todo en el tema del petróleo, y cómo esto puede impactar a las entidades en cuanto a los créditos

que el sistema tiene con empresas de esos renglones.

¿Y qué han encontrado hasta ahora?

La buena noticia es que el sector de minas y energía tiene una participación baja en la cartera del sistema, lo cual nos da mucha tranquilidad. Vemos, sin duda, la necesidad de trabajar muy coordinados con el emisor y Hacienda, pues una buena situación macroeconómica depende también de una política monetaria acertada, de la sanidad fiscal y la estabilidad financiera. Puedo decir que utilizamos bien el tiempo pasado en hacer las reformas necesarias para darles a las entidades todos los ele-

mentos posibles para enfrentar un cambio en el ciclo de crecimiento.

¿Significa que la solidez de las entidades hoy es mucho mejor que antes?

La solvencia de las entidades en promedio está en 15,6 por ciento (el mínimo es 9 por ciento) y el patrimonio básico, alrededor del 10,9 por ciento. Esto lo que muestra es que lo más puro del capital que tienen los dueños en los establecimientos son las acciones ordinarias, y estas representan el 67 por ciento de ese capital.

Entonces, el sistema podrá soportar grandes choques...

Hicimos un ejercicio de estrés que incluyó fuertes desvalorizaciones de los TES, incrementos en el indicador de mora de la cartera y restricciones en el uso de activos líquidos, y el resultado fue que, aun con un choque muy fuerte, el sistema mantiene niveles de liquidez muy por encima de los mínimos exigidos. Varios presidentes de bancos me han manifestado su preocupación por el cambio en el entorno, pero ven que este puede ser un año positivo y con buenos negocios.

¿Cuáles son esas tareas pendientes para este año?

Hay un tema pendiente desde el año pasado y tiene que ver con la forma como viene operando el defensor del consumidor financiero. Allí habrá cambios importantes, y en ese aspecto nos está apoyando la CAF (Banco de Desarrollo de América Latina). Hay un primer trabajo que hizo la

No es necesario reformar: bancos

Para el presidente de la Asociación Bancaria (Asobancaria), Santiago Castro, no es necesario reformar la figura del defensor del consumidor financiero. Al contrario, esa figura se ha venido fortaleciendo y generando impactos positivos en pro de los consumidores, dice el directivo. Ante la idea expresada por el Superintendente Financiero de que los



Santiago Castro, presidente de la Asobancaria. Archivo / EL TIEMPO

bancos no les “paran bolas” a los defensores, Castro dice que “por disposición legal los bancos deben revisar las solicitudes y recomendaciones que efectúan los defensores del consumidor, por lo cual sí se les presta la debida atención”. En cualquier caso, agrega el directivo “siempre es prudente realizar un análisis y evaluación de su gestión con el fin de evidenciar falencias y determinar si es necesario una mejora”, señala Castro. La Asobancaria recuerda que la reforma del 2009 otorgó a los defensores facultades que han contribuido a la efectiva protección de los derechos de los consumidores. Así, la figura se ha convertido “en un verdadero y efectivo apoyo para la Superintendencia como vocero de los consumidores ante las entidades o para hacer recomendaciones”.

Dirección de Protección al Consumidor de la Súper, pero necesitamos sentarnos con la industria y los gremios para mirar cuál es la opinión que tienen frente al papel que está realizando esa figura.

¿Cuál es la preocupación de ustedes?

Mi preocupación es que ser defensor del consumidor se volvió un negocio y, a la hora de la verdad, o no le paran bolas en las entidades o esta figura no cumple debidamente con las actividades para las que fue creada. Por fortuna, nos dieron

facultades jurisdiccionales que ayudan a resolver los casos de pequeñas cuantías, con lo que se están dando buenos resultados. Se está creando una cultura que permite que las mismas entidades, frente a hechos similares, tiendan a arreglar el problema de forma directa con sus clientes.

¿Pero se eliminará la figura del defensor?

Creo que vamos a tener que mirar con cuidado su estructura y los procesos mismos de cómo están atendiendo las quejas de los usuarios. Vamos a tener que meternos a la cocina de cada uno de esos procesos para mirar qué se está haciendo; ese es el plan que tenemos en este primer semestre.

¿Qué otros temas están en la agenda de este año?

Está el de conglomerados, sobre lo cual existe un primer borrador que comienza a socializarse con el propósito de recoger comentarios. En Colombia hay un buen número de conglomerados, y lo que buscamos es un nivel más alto de supervisión, más integral, que incluya al dueño de las compañías, de tal forma que se pueda asegurar que ese inversionista, en el momento que se requiera de más capital, tenga la solvencia adecuada para ello. Queremos ver a fondo sus estructuras, las relaciones entre las entidades y los créditos que manejan entre estas.

Vamos a trabajar en reformas que permitan exigir más capital a las entidades cuando se presenten situaciones de estrés y avanzar en la definición del periodo de cuatro años para el superintendente, entre lo más importante.



Gerardo Hernández, superintendente financiero, cuenta cuáles son sus tareas para el presente año. Archivo / EL TIEMPO

Más acceso al crédito

El acceso de los colombianos al crédito formal va en aumento. Al cierre del año pasado, la profundización financiera, es decir, el valor de la cartera como proporción del producto interno bruto, PIB, llegó a su nivel más alto, 44,84 por ciento, desde un 41,08 por ciento.

“Hay una mejora en cuanto a que más colombianos están accediendo al crédito, y la llegada de más competencia, como los bancos que se estrenan este año, hará que ese nivel de profundización en el país sea cada vez mayor”, señaló Gerardo Hernández.