



La reversión de pagos: un nuevo mecanismo para mejorar la confianza en el comercio electrónico

- Debido a los grandes desarrollos tecnológicos, la forma de realizar transacciones comerciales ha sufrido importantes cambios. Gracias al internet, hoy se pueden realizar transacciones entre personas que se encuentran en diferentes lugares, en tiempo real y sin conocer personalmente a su contraparte ni tener contacto físico con el producto de la compraventa.
- Si bien el nuevo escenario en materia de transaccionalidad electrónica ha abierto un sinnúmero de oportunidades comerciales, también ha generado retos en la forma de hacer negocios y, particularmente, en cómo garantizar los derechos tanto de los consumidores como de los proveedores y en cómo mejorar la confianza en la realización de operaciones a través de medios no presenciales.
- En 2011, el Estatuto del Consumidor contempló el mecanismo de reversión de pagos que recién ha sido reglamentado. Esta es una disposición que permitirá a los consumidores por medios electrónicos (siempre y cuando el comercio y el emisor del instrumento de pago estén domiciliados en Colombia) solicitar el reembolso de su pago en los casos en que, por ejemplo, la transacción corresponda a una operación no solicitada, cuando el producto no sea recibido, cuando no corresponda a lo solicitado o cuando se encuentre defectuoso.
- Aún se tienen algunas dudas acerca de la implementación del mecanismo de reversión de pagos y se espera que sean aclaradas por el Gobierno para implementarlas lo más pronto posible. No obstante, es claro que su aplicación puede mitigar los temores que enfrentan aquellas personas que quieren realizar transacciones por internet o por teléfono pero que sienten desconfianza frente a la operación y al cumplimiento por parte del proveedor. Es una iniciativa que, sin duda, ayudará a potencializar el comercio electrónico en Colombia.

18 de julio de 2016

Director:

Santiago Castro Gómez

ASOBANCARIA:

Santiago Castro Gómez
Presidente**Jonathan Malagón**
Vicepresidente Técnico**Germán Montoya**
Director Económico

Para suscribirse a Semana
Económica, por favor envíe un
correo electrónico a
semanaeconomica@asobancaria.com

Visite nuestros portales:
www.asobancaria.com
www.yodecidomibanco.com
www.sabermassermas.com
www.abcmicasa.com



La reversión de pagos: un nuevo mecanismo para mejorar la confianza en el comercio electrónico

Los grandes desarrollos tecnológicos de los últimos tiempos han tenido como consecuencia cambios en muchas actividades del ser humano. El comercio, una de las actividades inherentes a la economía de mercado, no ha sido ajeno a estos nuevos procesos. Gracias al internet, hoy se pueden realizar transacciones entre personas que se encuentran en diferentes lugares y en tiempo real, sin moverse de su silla y sin conocer personalmente a su contraparte ni tener contacto físico con el producto de la compraventa.

Este nuevo escenario no solo ha abierto un sinnúmero de oportunidades comerciales sino también ha generado retos en la forma de hacer negocios y, particularmente, en cómo garantizar los derechos tanto de los consumidores como de los proveedores y en cómo mejorar la confianza en la realización de operaciones a través de medios no presenciales.

Respondiendo a estos desafíos, el Estatuto del Consumidor, promulgado en 2011 mediante la Ley 1480, incluyó algunos artículos que específicamente buscan fortalecer la confianza del comprador en el comercio electrónico en Colombia.

A raíz de la reciente expedición del Decreto 587 que reglamenta el artículo 51 de la Ley 1480 de 2011, en esta Semana Económica se presentarán algunas consideraciones en relación con la reversión de pagos, mecanismo dispuesto para proteger al consumidor en algunos casos contemplados por el legislador. Adicionalmente, se analizan las diferencias entre el mecanismo de reversión de pagos y el derecho de retracto en las transacciones financieras. Por último, se explica la forma en que opera este nuevo mecanismo para conocimiento del consumidor.

El comercio electrónico: un mundo que crece a pasos agigantados

Durante los últimos años se han presentado los cambios más rápidos y trascendentales en la manera de comercializar bienes y servicios. Hoy en día una persona puede comprar un coche de bebés de una empresa en Estados Unidos, cerámicas de la China o vestuario de tiendas Europas sentado al frente de su computador o con su celular en Colombia. El arribo de esta mercancía llega a la dirección solicitada sin tener que realizar desplazamientos físicos. Esto ha hecho que las transacciones comerciales hayan cambiado su dinámica y que, por la facilidad del comercio electrónico, vengamos creciendo a pasos agigantados.

Según las proyecciones de *eMarketer* se espera que, para 2019, más de dos mil millones de personas compren bienes y servicios *online*. Dado que en 2015 1.460 millones de personas utilizaron los medios *online* para estos propósitos, este pronóstico nos permite esperar que medio millón de nuevos consumidores se sumen al comercio

Editor

Germán Montoya
Director Económico

Participaron en esta edición:

Juan Camilo Berrio
Gina Pardo
Adriana Ovalle
Andres Quijano



INSCRIBIRSE AHORA



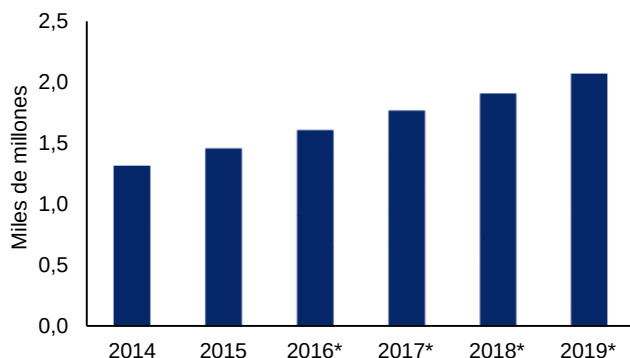
INSCRIBIRSE AHORA





electrónico en los próximos 5 años, lo que representaría un crecimiento de entre el 8% y el 10% anual (Gráfico 1).

Gráfico 1. Número de compradores digitales en el mundo

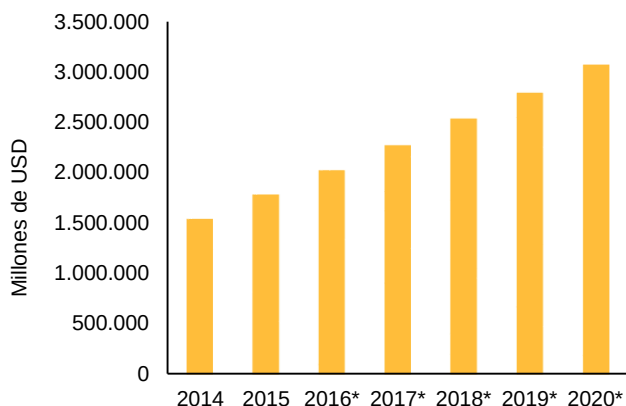


*Proyecciones.

Fuente: eMarketer.

En cuanto al monto de compras y ventas, según cifras de la misma fuente, el total transado en ventas de comercios por internet en 2015 alcanzó los USD 2 billones y en 2020 llegará a los USD 3 billones, lo que permite prever un crecimiento del 70% en los próximos 5 años (Gráfico 2).

Gráfico 2. Valor total de transacciones en comercio B2C (negocios a consumidores) on line



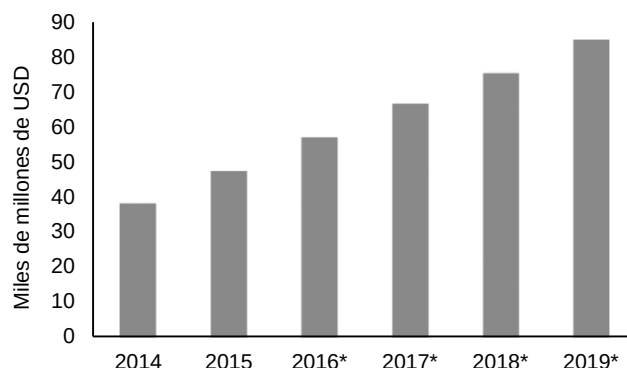
*Proyecciones.

Fuente: eMarketer.

En América Latina, las cifras de eMarketer muestran un crecimiento del 24% en el valor de las ventas *retail* realizadas a través del *e-commerce* entre 2014 y 2015, y sus proyecciones apuntan a que en el 2020 estas

transacciones alcancen USD 84 mil millones en la región (Gráfico 3).

Gráfico 3. Ventas *retail* a través de *E-commerce* en América Latina

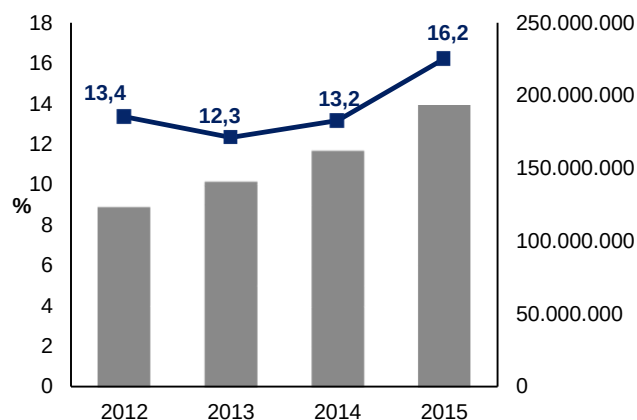


*Proyecciones.

Fuente: eMarketer.

Colombia no ha sido la excepción frente a estas tendencias. Según cifras de la Superintendencia Financiera, en 2015 se realizaron cerca de 193 millones de pagos por internet, con un crecimiento anual entre el 12% y el 16% en los últimos cuatro años (Gráfico 4). El monto de estas transacciones casi se ha duplicado en el mismo período, pasando de \$353 mil millones en 2012 a \$697 mil millones de en 2015.

Gráfico 4. Número de pagos por internet



■ Número de transacciones por internet — % Crecimiento

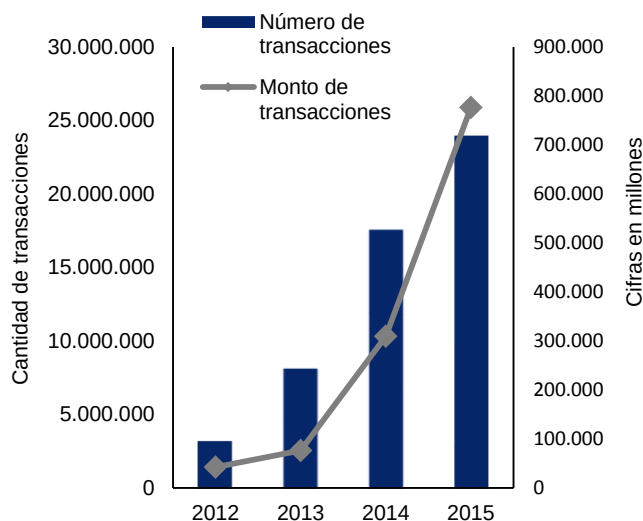
Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia. Cálculos Asobancaria.



Por su parte, la alta penetración en el mercado y los avances tecnológicos de los celulares han permitido que el canal de banca móvil presente un crecimiento exponencial en los últimos años, y se espera que se convierta en el principal medio al que migrarán las personas para realizar sus compras. En 2015, según cifras de la Superintendencia Financiera, se realizaron cerca de 24 millones de pagos por valor de \$776 mil millones a través de este canal, 18 veces el monto transado en 2012 (Gráfico 5).

De acuerdo con cifras de la Cámara Colombiana de Comercio Electrónico, los colombianos transaron a través del *e-commerce* cerca de \$14 billones en 2014, sin incluir los pagos de impuestos, recaudos y servicios estatales. Por su parte, las transacciones realizadas en comercios mediante el botón PSE (mecanismo mediante el cual se pueden efectuar pagos debitando recursos de las cuentas de los clientes financieros) crecieron en un 70% en los últimos 3 años. De otro lado, las transacciones con tarjetas de crédito en ambiente no presente (internet o teléfono), aunque vienen ganando participación en el total de operaciones con estos medios de pago, solo representan actualmente cerca del 11% del total de transacciones con tarjetas de crédito. En resumen, el comercio electrónico, no solo en Colombia sino en todo el mundo, viene creciendo a pasos agigantados y posee un potencial enorme.

Gráfico 5. Número y monto de los pagos por banca móvil



Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia.

E-commerce: una apuesta a la confianza

Esta nueva manera de comercializar bienes y servicios trae consigo diversos retos. Por un lado, existen importantes discusiones en relación con asuntos tributarios como, por ejemplo, en qué jurisdicción se realiza la compraventa y en dónde se deben pagar impuestos como el del valor agregado (IVA). Por otro lado, se están examinando asuntos legales relacionados con el lugar y la instancia en la que se deberían resolver litigios y controversias cuando el vendedor y el comprador se encuentran en distintos países. Pero la virtualidad en las transacciones comerciales no solo genera desafíos en transacciones internacionales. Aún cuando el comprador y el vendedor se encuentren en el mismo territorio, internet favorece el anonimato y hace que, en especial quién adquiere un producto o servicio por este medio, sienta desconfianza sobre el cumplimiento de la operación.

En Colombia, el Congreso de la República expidió en 2011 un nuevo Estatuto del Consumidor en el que incluyó un capítulo especial de protección en comercio electrónico. Este aparte contiene cinco artículos que se han constituido en un avance frente a la protección del comprador virtual. Se resaltan los artículos 50 y 51 del referido Estatuto. El primero, estableció una serie de obligaciones para los proveedores y expendedores que ofrezcan productos utilizando medios electrónicos que van desde suministrar mayor información, mantener mecanismos de soporte de la prueba de la relación comercial, hasta pedir la adopción de esquemas de seguridad apropiados y confiables. Seguramente, en estos cinco años los vendedores han tenido que realizar importantes ajustes en este sentido, lo que sin duda ha ayudado a mejorar la confianza en el mercado virtual.

Por su parte, el artículo 51 establece un mecanismo de reversión del pago cuando la venta y el pago se hayan realizado mediante instrumentos electrónicos. Por supuesto, este derecho que se le confiere al consumidor virtual debe ser visto como una oportunidad de seguir avanzando en la confianza para realizar transacciones comerciales a través de medios como la web. Esta medida cobrará vigencia en los próximos meses, por cuanto el pasado 11 de abril el Gobierno Nacional expidió el Decreto 587 que la reglamenta y establece una vigencia de seis meses para que sea efectiva. Es decir, según la norma, a partir del 12 de octubre de 2016 los consumidores podrán solicitar la reversión de un pago si se cumplen con las condiciones reglamentarias establecidas. Con el fin de ahondar en el conocimiento de los beneficios que traerá



esta norma para el comercio electrónico, exponemos aquí algunas consideraciones respecto al mecanismo de reversión general contemplado en el artículo. Es importante señalar que no se analiza el parágrafo segundo del mismo, que contempla disposiciones sobre reversión de obligaciones de pago periódico.

Reversión, una figura distinta al retracto

En la misma Ley 1480 de 2011 se estableció otra figura que puede ser utilizada por el consumidor de comercio

electrónico pero que no debe confundirse con la reversión de pago. Se trata del derecho al retracto, previsto en el artículo 47. Según esta figura, el consumidor tiene derecho a arrepentirse de la compra dentro de los cinco días hábiles contados a partir de la entrega del bien o de la celebración del contrato en caso de la prestación de servicios. Así las cosas, de llegar a utilizar este mecanismo, el comercio deberá reintegrar al consumidor el dinero pagado. El cuadro 1 esboza las principales diferencias entre el derecho al retracto y la reversión de pagos.

Cuadro 1. Diferencias entre el derecho al retracto y la reversión de pagos

	Reversión	Retracto
¿Ante quién se solicita?	Ante el emisor del instrumento de pago (entidad financiera), una vez instaurada la queja ante el proveedor del producto o servicio.	Ante el productor o proveedor del producto o servicio.
¿En cuánto tiempo?	Cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en la que el consumidor advirtió la existencia de alguna de las justificaciones y razones válidas para solicitar la reversión.	Cinco (5) días hábiles contados a partir de la entrega del bien o de la celebración del contrato.
Condiciones	La compra se debe realizar por canales como internet, PSE, <i>Call Center</i> o cualquier otro mecanismo de tele-venta o tienda virtual, y se haya utilizado para realizar el pago una tarjeta de crédito, débito o cualquier otro instrumento de pago electrónico.	(i) Venta de bienes y prestación de servicios mediante sistemas de financiación otorgados por el productor o proveedor, (ii) venta de tiempos compartidos y (iii) ventas que utilizan métodos no tradicionales o a distancia, que por su naturaleza no deban consumirse o no hayan comenzado a ejecutarse antes de cinco (5) días.
¿En qué casos?	(i) Fraude, (ii) cuando corresponda a una operación no solicitada, (iii) cuando el producto comprado tenga defectos, (iv) cuando no sea entregado o (v) cuando no corresponda a lo pactado.	En cualquier caso, siempre y cuando se cumpla con las condiciones, exceptuando los siguientes contratos: (i) prestación de servicios cuya prestación haya comenzado con el acuerdo del consumidor; (ii) suministro de bienes o servicios cuyo precio esté sujeto a fluctuaciones de coeficientes del mercado financiero que el productor no pueda controlar; (iii) suministro de bienes confeccionados conforme a las especificaciones del consumidor o claramente personalizados; (iv) suministro de bienes que, por su naturaleza, no puedan ser devueltos o puedan deteriorarse o caducar con rapidez; (v) servicios de apuestas y loterías; (vi) adquisición de bienes perecederos; y (vii) adquisición de bienes de uso personal.
Devolución del producto	Con la queja se debe indicar al proveedor que el bien estará a su disposición para recogerlo en las mismas condiciones y en el mismo lugar en que se recibió. No hay costo.	El consumidor deberá devolver el producto al productor o proveedor por los mismos medios y en las mismas condiciones en que lo recibió. Los costos de transporte y los demás que conlleve la devolución del bien serán cubiertos por el consumidor.
¿En cuánto tiempo recibe su dinero?	Una vez presentada la solicitud de reversión, un término de quince (15) días hábiles.	Treinta (30) días calendario desde el momento en que ejerció el derecho.



¿Existen figuras similares a la reversión en otros países?

Cada día se expiden en todo el mundo nuevas regulaciones para proteger a los consumidores y, particularmente, se evidencian normas que buscan establecer reglas para las transacciones del creciente comercio electrónico. La gran mayoría han contemplado asuntos como la obligatoriedad de los establecimientos que ofrecen productos de manera virtual de entregar información transparente y completa sobre sus bienes y servicios y de brindar todos los datos necesarios para que el cliente tenga total claridad sobre los mecanismos de pago y qué hacer cuando tiene problemas con el mismo.

Particularmente, frente al tema de reversión, en la literatura se encuentra que algunos países han dispuesto normativamente figuras similares, y que existe un mecanismo denominado '*contracargo*' establecido en los reglamentos internacionales de las franquicias de tarjetas como Visa y Mastercard, que se contempla para algunos casos y le permite al consumidor solicitar el reembolso del pago.

A manera de ejemplo de regulaciones estatales, en Inglaterra, la Sección 75 del *Consumer Credit Act* permite solicitar la reversión del pago ante el emisor de la tarjeta de crédito para compras entre \$100 y \$30.000 libras esterlinas. Esta disposición no aplica para compras realizadas con tarjeta débito u otros mecanismos de medio de pago electrónico. Por su parte, la Circular 034 de 2010 del Banco de México establece que cuando el cliente no reconozca una operación en ambiente no presente, como las que se realizan por teléfono o a través de internet, la entidad emisora deberá abonar en la cuenta el monto respectivo.

Reversión de pagos: ¿Cómo funciona?

¿Cuándo se puede solicitar la reversión de pago?

Según lo establecido en la Ley, este mecanismo puede ser utilizado por el consumidor cuando se presente alguna de las siguientes causales: a) el consumidor sea objeto de fraude, b) corresponda a una operación no solicitada, c) el producto adquirido no sea recibido, d) el producto entregado no corresponda a lo solicitado, no cumpla con las características inherentes o las atribuidas por la información que se suministre sobre él o, 5) el producto entregado se encuentre defectuoso. Además, es importante aclarar que solo opera si el productor o

expendedor y la entidad emisora del instrumento de pago se encuentran domiciliados en Colombia. También se debe llamar la atención que cuando la norma se refiere a productos, se está haciendo referencia tanto a bienes como a servicios. Por su parte, el consumidor cuenta con cinco días hábiles para iniciar el procedimiento establecido en el Decreto, los cuales empiezan a contar desde el momento en que tuvo noticia de la operación fraudulenta o no solicitada, desde el momento en que debió haber recibido el producto y no lo recibió o cuando se percate de que el producto no corresponde a lo solicitado.

¿Cómo es el procedimiento para solicitar la reversión?

En primer lugar, el consumidor debe presentar la queja ante el proveedor del bien o servicio, en la que deberá indicar como mínimo las razones que fundamentan la solicitud de reversión, la causal expresa (que debe corresponder a una de las 5 que contemplan la Ley y el Decreto), el valor por el que solicita la reversión y la identificación del instrumento de pago al que fue cargada la operación. Para los casos de un bien, el comprador deberá indicar que éste estará a disposición para que el proveedor pueda recogerlo en las mismas condiciones y en el mismo lugar en que se recibió. El vendedor, por su parte, deberá entregar una constancia de recepción de la queja.

En segundo lugar, el consumidor debe notificar al emisor del instrumento de pago electrónico con el que se hizo la compra la solicitud de reversión de la transacción. Una vez presentada la petición, los participantes en el proceso de pago (es decir, emisores de los instrumentos de pago, las entidades administradoras de los Sistemas de Pago de Bajo Valor, los establecimientos de crédito que manejan las cuentas y/o depósitos bancarios del consumidor y/o del proveedor, entre otros) cuentan con 15 días hábiles para hacer efectiva la reversión. Por supuesto, existen algunas razones por las que esta transacción puede ser denegada, como por ejemplo, que la operación no se hubiera realizado o que no existan fondos en la cuenta del proveedor.

En este proceso es muy importante tener en cuenta que existen dos relaciones de consumo diferentes. Por un lado, está el consumidor frente al proveedor del bien o servicio que se refiere a la compra y venta del producto y a todo lo que se derive de las condiciones en las que se produce el hecho de comercio (defectos, productos no entregados o entregados con características diferentes a



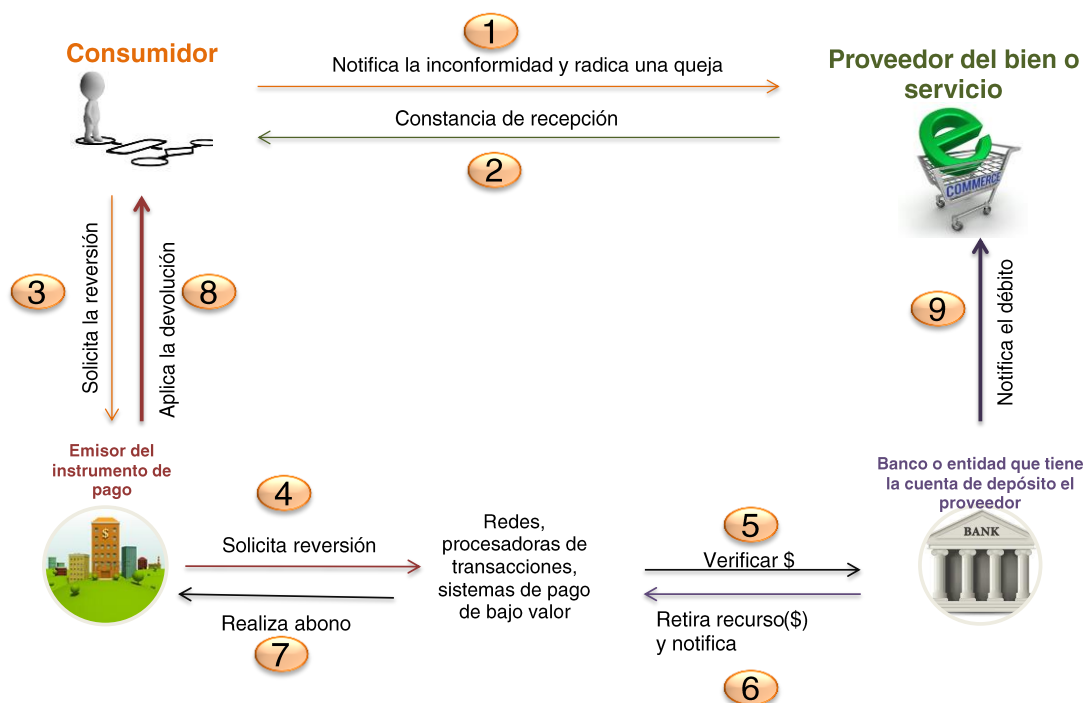
las solicitadas, etc.). La norma establece los procedimientos y los requisitos que debe cumplir cada parte en los casos en los cuales se presenten las causales que sustentan la reversión.

Por otro lado, se encuentra la relación entre el consumidor financiero y el emisor del instrumento de pago, que es diferente a la anteriormente descrita. Debe entenderse que los participantes del proceso de pago disponen de instrumentos de pago electrónicos para extinguir la obligación que surge de la relación de consumo anteriormente descrita, siendo importante

aclarar que solo son un canal. Por lo tanto, no debe confundirse el papel de estos actores en el proceso de reversión establecido en la norma.

Así las cosas, los participantes del proceso de pago no son verificadores de las condiciones y requisitos frente a la queja que el consumidor debe presentar ante el proveedor. Tampoco tienen labores de investigación ni facultades para dirimir conflictos entre el comprador y el vendedor. Para estos casos, desde la Ley se estableció el procedimiento para resolver controversias entre proveedor y consumidor¹ y para aquellas situaciones en las que se

Gráfico 6. Proceso de Solicitud de Reversión de Pagos



Fuente: Elaboración Asobancaria.

¹ Decreto 587 del 11 de abril de 2016 Artículo 2.2.2.51.9. "Controversia derivada la solicitud de reversión del pago. Además de lo dispuesto en el inciso tercero del artículo 51 de la Ley 1480 de 2011, en el evento en que hubiere alguna controversia derivada de la reclamación de reversión del pago y siempre que hubiere pronunciamiento de una autoridad jurisdiccional o administrativa en firme que determine que la misma no era procedente, consumidor responsable por todos los costos en que se haya incurrido con ocasión de la reversión. En este caso, el emisor del instrumento de pago, en conjunto con los demás participantes del proceso de pago, una vez notificada la decisión la autoridad jurisdiccional o administrativa en firme, cargará definitivamente la transacción reclamada al consumidor y el dinero será puesto a disposición del proveedor, siempre que en la cuenta ahorros, tarjeta de crédito o instrumento de pago utilizado para realizar la compra objetada, existan recursos para efectuarla. entidad financiera verificará por una sola vez la existencia recursos y el cargo puede ser parcial en el evento que estos no sean suficientes. estos casos, el consumidor deberá reembolsar directamente al proveedor del producto el valor de la transacción, o el monto faltante, y los demás costos a que hace referencia artículo".



presente la devolución de los recursos tanto por el emisor del instrumento de pago como por el vendedor². Es importante recordar que la participación de los actores en la transacción financiera debe enmarcarse en la solicitud que realiza el consumidor de reversar la operación y debe basarse en la buena fe del que está presentando la petición.

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

La norma contempló una sanción para aquellos consumidores que quieran utilizar este mecanismo para engañar al proveedor o a algún otro actor involucrado en el proceso. En los casos en los que, por ejemplo, un ciudadano realice una petición sobre una compra inexistente o que no devuelva el producto cuando aduzca que la reversión se debe realizar porque el producto no fue el solicitado, y otros en los que el ciudadano solicite la reversión actuando de mala fe, la Superintendencia de Industria y Comercio está facultada para imponer sanciones pecuniarias al consumidor hasta por cerca de \$34 millones si se demuestra la mala fe.

Ahora bien, sobre la reversión de pagos se tienen aún algunas inquietudes y se deben realizar cambios (tecnológicos, en procesos, en procedimientos, en atención al consumidor) por parte de todos los actores del proceso. Además, es posible que se requiera de aclaraciones gubernamentales sobre su aplicación. No obstante, es plausible que este mecanismo haya sido reglamentado y se espera que los consumidores puedan empezar a utilizarlo muy pronto.

Por otra parte, más allá de que la reversión pueda ser mal utilizada por algunos ciudadanos, el hecho de que el comprador pueda solicitar una devolución de sus recursos bajo las causales establecidas por la Ley, se constituye, sin lugar a dudas, en un avance significativo en el mejoramiento de la confianza en el comercio electrónico y puede ayudar a repotenciar este mercado, de allí que la Ley sobre reversión de pagos sea totalmente bienvenida.

Conclusiones y consideraciones finales

En los últimos años se han presentado las transformaciones más trascendentales en la manera de

comercializar bienes y servicios. Gracias al internet, hoy en día se pueden hacer transacciones en tiempo real desde y hacia cualquier parte del mundo. Esto ha permitido que las operaciones realizadas a través del comercio electrónico vengán creciendo enormemente.

Estos avances generan importantes desafíos. Particularmente, es necesario fortalecer todos los mecanismos que ayuden a mejorar la confianza entre comprador y vendedor. Es por esto que se considera un paso en la dirección correcta la reglamentación del artículo 51 del Estatuto del Consumidor. La reversión de pagos es una disposición que permitirá a los consumidores por medios electrónicos solicitar el reembolso de su pago en algunos casos (por ejemplo, cuando la transacción corresponda a una operación no solicitada o cuando el producto no sea recibido, no corresponda a lo solicitado o se encuentre defectuoso) y siempre y cuando el productor o expendedor y la entidad emisora del instrumento de pago electrónico se encuentren domiciliados en Colombia.

Todavía se tienen algunas dudas acerca de la implementación de la medida y se espera que sean aclaradas por el Gobierno con el fin de ponerlas en marcha pronto. No obstante, es claro que su aplicación será indispensable para mitigar los temores que enfrentan aquellas personas que quieren realizar transacciones por internet o por teléfono, pero que sienten desconfianza frente a la operación y al cumplimiento por parte del proveedor. Es una iniciativa que, sin duda, ayudará a potencializar el comercio electrónico en Colombia.

² Decreto 587 del 11 de abril de 2016 Artículo 2.2.2.51.10. Devolución del precio pagado. En caso de que proceda la reversión del pago por parte del emisor del instrumento de pago y el proveedor haya realizado directamente la devolución del precio pagado, el consumidor será responsable devolver los recursos directamente al proveedor.



Colombia

Principales Indicadores Macroeconómicos

	2012	2013	2014					2015					2016		
	Total	Total	T1	T2	T3	T4	Total	T1	T2	T3	T4	Total	T1	Total Proy.	
PIB Nominal (COP MM)	664,2	710,3	186,6	187,7	190,0	191,8	756,2	194,3	198,1	202,1	205,7	800,8	209,6	...	
PIB Nominal (USD Billones)	375,7	368,6	95,0	99,8	93,7	80,2	316,1	75,4	76,6	64,7	65,3	254,3	69,4	...	
PIB Real (COP MM)	470,9	494,1	128,0	128,5	129,7	130,4	516,6	131,6	132,2	133,9	134,4	531,4	134,7	545,4	
Crecimiento Real															
PIB Real (% Var. interanual)	4,0	4,9	6,5	4,1	4,2	3,5	4,6	2,8	3,0	3,2	3,3	3,1	2,5	2,3	
Precios															
Inflación (IPC, % Var. interanual)	2,4	1,9	2,5	2,8	2,9	3,7	3,7	4,6	4,4	5,4	6,8	6,8	8,0	6,6	
Inflación básica (% Var. interanual)	3,2	2,2	2,5	2,5	2,4	2,8	2,8	3,9	4,5	5,3	5,9	5,9	6,7	...	
Tipo de cambio (COP/USD fin de periodo)	1768	1927	1965	1881	2028	2392	2392	2576	2585	3122	3149	3149	3022	3215	
Tipo de cambio (Var. % interanual)	-9,0	9,0	7,3	-2,5	5,9	24,2	24,2	31,1	37,4	53,9	31,6	31,6	17,3	2,1	
Sector Externo (% del PIB)															
Cuenta corriente	-3,1	-3,3	-4,3	-4,3	-5,0	-7,2	-5,2	-7,0	-5,2	-7,6	-6,1	-6,5	-5,6	-6,0	
Cuenta corriente (USD Billones)	-11,3	-12,4	-4,0	-4,2	-5,0	-6,3	-19,6	-5,1	-4,1	-5,3	-4,3	-18,9	-3,4	-16,1	
Balanza comercial	-0,2	-0,7	-1,8	-1,9	-2,5	-5,9	-3,0	-5,7	-4,1	-7,6	-7,3	-6,2	-5,7	-4,7	
Exportaciones F.O.B.	18,4	17,7	16,7	16,9	17,3	16,4	16,9	15,0	15,2	16,2	15,3	15,6	13,8	-2,1	
Importaciones F.O.B.	18,6	18,4	18,5	18,8	19,8	22,3	19,9	20,7	19,3	23,8	22,6	21,7	19,4	2,1	
Servicios	-1,6	-1,6	-1,5	-1,7	-1,8	-2,1	-1,8	-1,4	-1,3	-1,5	-1,1	-1,4	-0,9	0,4	
Renta de los factores	-4,1	-3,7	-3,6	-3,4	-3,6	-2,8	-3,4	-2,3	-2,5	-2,2	-1,0	-2,1	-1,6	0,4	
Transferencias corrientes	1,2	1,2	1,1	1,0	1,1	1,5	1,2	1,5	1,5	2,1	1,9	1,7	2,0	0,1	
Inversión extranjera directa	4,1	4,3	4,1	5,1	3,7	4,3	4,3	3,9	4,8	3,4	4,2	4,2	7,1	-0,4	
Sector Público (acumulado, % del PIB)															
Bal. primario del Gobierno Central	0,2	0,0	0,5	1,1	1,4	-0,2	-0,2	0,0	0,8	1,0	-0,5	-0,5	...	...	
Bal. del Gobierno Central	-2,3	-2,4	0,1	0,1	-0,5	-2,4	-2,4	-0,4	-0,2	-1,0	-3,0	-3,0	...	-3,9	
Bal. estructural del Gobierno Central	-2,4	-2,3	...	...	...	...	-2,3	...	...	...	...	-2,2	...	-2,1	
Bal. primario del SPNF	3,1	1,4	0,9	2,4	2,3	0,2	0,7	...	1,8	1,7	-0,6	-0,6	...	0,9	
Bal. del SPNF	0,5	-0,9	0,5	1,4	0,5	-2,0	-1,4	0,2	1,3	-0,4	-3,4	-3,4	...	-2,6	
Indicadores de Deuda (% del PIB)															
Deuda externa bruta	21,3	24,2	25,1	25,6	26,1	26,8	26,8	36,4	36,9	37,4	37,9	37,9	42,2	...	
Pública	12,5	13,7	14,3	15,0	15,4	15,8	15,8	21,7	22,1	22,3	22,7	22,7	25,3	...	
Privada	8,8	10,5	10,8	10,6	10,7	11,0	11,0	14,7	14,8	15,1	15,2	15,2	16,9	...	
Deuda del Gobierno Central	34,7	37,2	35,8	35,5	36,9	40,0	40,5	39,8	40,5	45,3	45,1	45,1	41,5	...	

Fuente: PIB y Crecimiento Real – DANE, proyecciones Asobancaria. Sector Externo – Banco de la República, proyecciones

MHCP y Asobancaria. Sector Público – MHCP. Indicadores de deuda – Banco de la República, Departamento Nacional de Planeación y MHCP.



Colombia Estados Financieros*

	may-16 (a)	abr-16	may-15 (b)	Variación real anual entre (a) y (b)
Activo	525.447	520.483	423.555	14,7%
Disponible	38.549	35.629	28.216	26,3%
Inversiones y operaciones con derivados	99.363	102.738	85.815	7,0%
Cartera de crédito	366.303	360.743	294.256	15,1%
Consumo	97.635	96.336	79.307	13,8%
Comercial	212.312	208.743	170.118	15,3%
Vivienda	45.861	45.234	35.680	18,8%
Microcrédito	10.495	10.431	9.151	6,0%
Provisiones	16.748	16.382	12.864	20,3%
Consumo	6.142	5.962	4.900	15,8%
Comercial	8.478	8.339	6.304	24,3%
Vivienda	1.390	1.353	1.023	25,6%
Microcrédito	726	716	637	5,2%
Pasivo	456.604	451.967	367.055	15,0%
Instrumentos financieros a costo amortizado	392.324	388.044	320.121	13,3%
Cuentas de ahorro	154.888	157.741	129.223	10,8%
CDT	117.274	112.398	89.546	21,0%
Cuentas Corrientes	45.032	47.068	40.516	2,7%
Otros pasivos	2.867	2.709	3.192	-17,0%
Patrimonio	68.843	68.516	56.501	12,6%
Ganancia / Pérdida del ejercicio (Acumulada)	4.336	3.399	4.036	-0,7%
Ingresos financieros de cartera	16.192	12.748	12.070	24,0%
Gastos por intereses	6.405	4.957	3.790	56,2%
Margen neto de Intereses	9.708	7.778	8.041	11,6%
Indicadores				Variación (a) - (b)
Indicador de calidad de cartera	3,17	3,18	3,03	0,14
Consumo	4,95	4,84	4,84	0,12
Comercial	2,39	2,46	2,25	0,13
Vivienda	2,10	2,08	1,87	0,22
Microcrédito	7,12	6,97	6,20	0,92
Cubrimiento**	144,3	142,8	144,5	0,23
Consumo	127,0	127,8	127,8	-0,75
Comercial	167,4	162,3	164,5	2,87
Vivienda	144,5	144,0	153,0	-8,43
Microcrédito	97,1	98,4	112,3	-15,17
ROA	1,99%	1,97%	2,09%	-0,1
ROE	15,79%	15,63%	15,19%	0,6
Solvencia	16,04%	15,51%	15,64%	N.A

* Cifras en miles de millones de pesos.

** No se incluyen otras provisiones. El cálculo del cubrimiento tampoco contempla las otras provisiones.