

Administración de créditos de libranza

Ingrid Marcela Riveros Jimenez

Facultad de Ciencias Económicas, Universidad Militar Nueva Granada

Especialización en Gestión de Desarrollo Administrativo, II semestre

Iván Cortes Clopatofsky, director

28 de abril de 2022

Nota autor

Este trabajo de investigación se realiza dentro de las opciones de grado de la especialización en curso.

Dedicatoria

A mi hija, por ser el motor de mis días, por enseñarme que los sueños se hacen realidad, por retarme cada día a ser mejor persona, mujer y madre y a quien espero dejarle grandes enseñanzas que perduren durante mucho tiempo. A mis padres por ser pilares fundamentales en mi vida y ser el mejor ejemplo de vida. A mis hermanos, a quienes, sin su apoyo incondicional, las cosas no serían posibles en mi vida.

Tabla de Contenido

Lista de Ilustraciones	4
Lista de Tablas	5
Lista de Figuras.....	6
Resumen.....	7
Definición del problema	9
Pregunta de investigación	10
Objetivos.....	10
Objetivo General.....	10
Objetivos Específicos.....	10
Marco teórico	10
Características y etapas del ciclo de riesgo de una libranza	19
Otorgamiento	19
Administración de cartera.....	22
Seguimiento y evaluación.....	23
Cobranza y recuperación.....	24
Incorporación de descuentos por nominas.....	25
Mecanismos de Recuperación de cartera según las principales causas de cartera vencida	31
Fuentes de información para establecer causales de vencimiento	32
Causales de vencimiento según el régimen laboral del cliente.....	33
Régimen activo	33
Régimen pensionado.....	36
Régimen activo y pensionado	37
Proceso de restablecimiento o reincorporación de descuentos por nomina.....	39
Conclusiones.....	40
Recomendaciones	41
Bibliografía	42

Lista de Ilustraciones

Ilustración 1. Ciclo de Riesgo..... 19

Ilustración 2. Características principales del ciclo de Riesgo en libranzas..... 25

Ilustración 3. Proceso esperado de compra de cartera exitoso..... 30

Ilustración 4. Proceso de compra de cartera no exitoso..... 31

Ilustración 5. Proceso Consulta Ministerio de Protección Social..... 35

Ilustración 6. Elementos para el proceso de reincorporación de descuentos por nomina..... 39

Lista de Tablas

Tabla 1	16
Tabla 2	27
Tabla 3.	33

Lista de Figuras

Figura 1. Saldo total de libranzas en Bancos (En Millones).....	15
Figura 2. Distribución del saldo total colocado en Bancos.....	17
Figura 3 Indicador de cartera vencida total (ICVT).....	18
Figura 4. Indicador de cartera vencida total por Bancos (ICVT)	18

Resumen

El crecimiento de la colocación en los últimos años de la línea de libranza ha dinamizado el mercado, pero ha traído consigo retos a nivel de riesgos operativos en la administración y recuperación de la cartera, los cuales fueron analizados a través de una investigación documental y con metodología deductiva que permitió identificar los tratamientos diferenciales que exige este producto, teniendo en cuenta la legislación actual enmarcada en la Ley 1527 de 2012 y la entidad pagadora que interviene en el proceso por la incorporación de las cuotas en la nómina, lo cual requiere por parte de las entidades operadoras (Bancos) un amplio conocimiento de los convenios operativos, estrategias claramente definidas y una nueva posición sobre los procesos de compra de cartera.

Palabras clave: Libranza, recuperación de cartera vencida, administración de créditos de libranza

Abstract

The growth in the placement of the libranza line in recent years has energized the market, but has brought with it challenges in terms of operational risks in the administration and recovery of the portfolio, which were analyzed through documentary research and deductive methodology that made it possible to identify the differential treatments required by this product, taking into account the current legislation framed in Law 1527 of 2012 and the paying entity that intervenes in the process by incorporating the quotas in the payroll, which requires from the operating entities (Banks) a broad knowledge of the operating agreements, clearly defined strategies and a new position on the portfolio purchase processes.

Keywords: Libranza, recovery of overdue portfolio, administration of libranza credits.

La libranza en una es una línea de crédito de consumo, cuya principal característica es el descuento por nómina del valor de la cuota pactada, lo que implica tener unos indicadores de calidad de cartera controlados y muy favorables para la rentabilidad de las entidades financieras.

Esta modalidad de crédito ha tenido una evolución importante en las últimas décadas, en donde paso a ser la opción de crédito principal para empleados del sector oficial y pensionados, por sus atractivas tasas y facilidad de acceso.

Por el auge que empezó a tener en las entidades financieras y cooperativas, se empezaron a presentar situaciones que comprometían el salario o pensión en su totalidad sin dejar un mínimo vital para el sustento personal y familiar de quienes accedían a este tipo de créditos, razón por la cual, el Congreso de la Republica en el año 2012 reguló mediante la Ley 1527, proporcionando algunos lineamientos para el otorgamiento de los créditos y legisló responsabilidades de los deudores, entidades pagadoras y operadores de libranza, lo que permite proteger a todas las partes. Teniendo en cuenta el crecimiento del portafolio y penetración en el mercado de esta modalidad de créditos y la particularidad operativa que requiere la administración de estos, esta investigación pretende con base en las reglamentaciones que tienen en Colombia los créditos de libranza, las problemáticas actuales y causales de vencimiento, analizar como las entidades operadoras de las libranzas (Bancos), deben establecer procesos que permitan durante el ciclo de riesgo del crédito administrar de manera diferencial los créditos de libranza, mitigando los riesgos y logrando la recuperación de la cartera vencida, propendiendo por mantener la fuente de pago por nómina de cada uno de los créditos otorgados.

Definición del problema

El crédito de libranza ha presentado en los últimos años un incremento importante de colocación por parte de las entidades financieras, representando a septiembre de 2021 el 37.8% del total de la cartera de consumo (ANIF, 2021), logrando así una alta penetración en el mercado y una alta competencia entre los Bancos. El auge de las libranzas en las entidades financieras se ha apalancado en la calidad del portafolio, que da como resultado una rentabilidad eficiente y una penetración en el mercado, con créditos cuya garantía de pago está determinado por el descuento por nómina del valor de la cuota pactada del crédito de libranza, haciendo de este, un producto de colocación muy seguro que respecto a otras líneas en la modalidad de consumo, en donde el pago de las obligaciones está determinado por la voluntad del cliente en realizarlos.

Según lo expuesto anteriormente, si una libranza presenta mora, los motivos o causales de vencimiento merecen tratamientos diferenciales por la necesidad imperativa que existe en mantener o reestablecer la garantía de la fuente de pago por descuento directo desde la nómina.

Actualmente, existe una dificultad en la recuperación de los créditos vencidos, cuando no se logra la incorporación del descuento de la cuota pactada por nomina desde el inicio del crédito o este deja de operar en algún momento, lo anterior ocasionado principalmente por la dinámica operativa de este tipo de créditos, la sobreoferta a los deudores que ocasiona sobreendeudamiento y las responsabilidades del empleador en garantizar: “Efectuar las libranzas y trasladar dichas cuotas a las entidades operadoras dentro de los tres (3) días hábiles siguientes de haber efectuado el abono al asalariado, contratista, afiliado, asociado o pensionado, en el mismo orden cronológico en que haya recibido la libranza”. (Procuraduría General de la Nación, 2017).

Pregunta de investigación

¿Los mecanismos planteados para administrar los créditos de libranza, permitirán garantizar el descuento por nómina del valor de las cuotas pactadas, evitar el sobreendeudamiento en los clientes y mejorar la recuperación de la cartera?

Objetivos

Objetivo General

Recomendar mecanismos para la administración y recuperación de los créditos de libranza, procurando mantener la garantía de la fuente de pago por nómina, que permita mejorar los indicadores de calidad de cartera, de acuerdo con las problemáticas actuales y los procesos operativos que conlleva este producto.

Objetivos Específicos

Ilustrar y evaluar las características que tiene el crédito de libranzas en las diferentes etapas del ciclo de riesgo.

Identificar las problemáticas actuales del producto que se desarrollan en el proceso de inclusión de descuentos por nómina.

Analizar y recomendar los mecanismos utilizados para la recuperación de la cartera vencida de acuerdo con las principales causales de mora.

Marco teórico

De acuerdo con las definiciones establecidas por la Superintendencia Financiera de Colombia los créditos se clasifican según el tipo de deudor al cual están dirigidos y el destino de los recursos, agrupando así en 4 categorías principales:

- Comercial: Créditos a personas jurídicas o naturales cuya actividad económica sea empresarial.
- Consumo: Créditos a personas naturales para la adquisición de bienes de consumo.
- Vivienda: Créditos a personas naturales para la adquisición de vivienda nueva o usada.
- Microcrédito: Créditos a personas naturales que son pequeños comerciantes.

Dentro de cada una de estas categorías se pueden encontrar diferentes líneas de crédito, que se clasifican de acuerdo con las características del deudor, el nivel de ingresos, el monto del crédito, el destino y la garantía. Entre los créditos de consumo se pueden encontrar las siguientes líneas:

- “Crédito rotativo: Cupo de crédito reutilizable en la medida en que se pague
- Tarjetas de crédito: crédito rotativo que se utiliza a través de una tarjeta plástica.
- Libre inversión: es un préstamo que el cliente puede destinar a financiar lo que necesite.
- Vehículo: crédito para la adquisición de vehículos automotores nuevos o usados
- Libranza: créditos que se pagan mediante el descuento directo de la nómina del cliente.” (Superintendencia Financiera de Colombia, 2020).

El crédito de libranza de acuerdo con el documento “ABC de las Libranzas en Colombia” (Procuraduría General de la Nación, 2017), es un crédito de consumo, en el cual intervienen tres actores, el deudor, el empleador o entidad pagadora y la entidad que realiza el crédito, estos dos últimos suscriben un convenio operativo; la característica principal es la autorización dada por el deudor para que el empleador o entidad pagadora realice el descuento por nómina del valor de la

cuota pactada y este dinero sea trasladado a la Entidad que realizo el crédito, razón por la cual la calidad de cartera del portafolio suele ser de los más sanos entre las diferentes líneas de crédito de consumo.

Estos créditos van dirigidos a personas naturales, principalmente a empleados formales en donde se cuenta con un contrato laboral, entre los cuales se puede identificar como potenciales de esta modalidad de crédito, todos los empleados del sector público y gubernamental, docentes, militares, policías y empleados de empresas del sector privado, así mismo se incluyen a los pensionados de los fondos oficiales o privados.

Adicional a las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia, también pueden otorgar libranzas “los patrimonios autónomos conformados en desarrollo de un contrato de fiducia mercantil, las sociedades comerciales, cooperativas, precoperativas, las cajas de compensación, los fondos de empleados, los institutos de fomento y desarrollo (Infis) y las sociedades o asociaciones mutuales.” (Procuraduría General de la Nación, 2017).

La reglamentación legal de los créditos de libranza fue aprobada por el Congreso de la República de Colombia bajo la Ley 1527 de 2012 (Congreso de la Republica, 2012). En esta Ley se disponen los artículos que detallan el marco general para la libranza, en el cual se norman las directrices y se dan las definiciones para esta modalidad de créditos, es importante resaltar que esta Ley fue modificada en algunos artículos con la Ley 1902 de 2018 (Congreso de la Republica, 2018), así como la adición de otros.

Dentro de las definiciones principales que se pueden encontrar en la Ley y que se utilizaran en esta investigación como marco teórico se encuentran:

“ARTÍCULO 1. Objeto de la libranza o descuento directo. El objeto de la libranza es posibilitar la adquisición de productos y servicios financieros o bienes y servicios de

cualquier naturaleza, acreditados con el salario, los pagos u honorarios o la pensión, siempre que medie autorización expresa de descuento dada al empleador o entidad pagadora, quien, en virtud de la suscripción de la libranza o descuento directo otorgada por el asalariado, contratista o pensionado, estará obligada a girar los recursos directamente a la entidad pagadora.” (Congreso de la Republica, 2018).

En la Ley también se establece la manera de calcular la capacidad de descuento que de acuerdo con la asignación salarial o pensional una persona puede comprometer sus ingresos por salario o pensión, “Que la libranza o descuento directo se efectúe, siempre y cuando el asalariado o pensionado no reciba menos del cincuenta por ciento (50%) del neto de su salario o pensión, después de los descuentos de Ley.” (Congreso de la Republica, 2012). Esta evaluación de la capacidad de pago es responsabilidad del operador de libranzas en la evaluación y análisis para el otorgamiento de los créditos, pero debe ser garantizada por la Entidad Pagadora.

Otros de los artículos principales que da un lineamiento en las actuaciones para la administración de los créditos de libranzas, es el número siete (7), el cual reza:

“ En los eventos en que el beneficiario cambie de empleador o entidad pagadora, tendrá la obligación de informar de dicha situación a las entidades operadoras con quienes tenga libranza, sin perjuicio de que la simple autorización de descuento suscrita por parte del beneficiario, faculte a las entidades operadoras para solicitar a cualquier empleador o entidad pagadora el giro correspondiente de los recursos a que tenga derecho, para la debida atención de las obligaciones adquiridas bajo la modalidad de libranza o descuento directo. En caso de que el beneficiario cambie de empleador o entidad pagadora, para efectos de determinar la prelación si se presentan varias libranzas, la fecha de recibo de la

libranza será la de empleador o entidad pagadora original.” (Congreso de la Republica, 2012).

Con este artículo la Ley permite continuar con los descuentos por nomina, en caso de que el deudor cambie de empleador, para lo cual también norma en el artículo ocho (8) la entidad encargada de suministrar la información a los operadores de libranza que corresponde al Ministerio de Protección social.

Dentro del marco normativo de la Ley 1527 en el artículo 12, se establece el registro de las entidades operadoras de libranzas, la cual fue reglamentada bajo el Decreto 2620 de 2013 (Congreso de la Republica, 2013), en donde se establece el objeto del Registro Único Nacional de Entidades Operadoras de Libranzas RONEOL, el cual mediante el Ministerio de Hacienda y Crédito Público y cumpliendo a cabalidad con los requerimientos exigidos, las entidades de crédito pueden ser autorizadas para ser operadores de libranza, lo que protege a los potenciales deudores y a sus entidades pagadoras.

“El Registro Único Nacional de Entidades Operadoras de Libranza o Descuento Directo consiste en la anotación electrónica que realizan las Cámaras de Comercio de manera virtual, con el fin de darle publicidad a los operadores de libranza o descuento directo que cumplan con los requisitos establecidos en la Ley, en las demás normas reglamentarias y complementarias, así como también a las entidades operadoras a las que se les haya asignado el código único de reconocimiento a nivel nacional”. (Camaras de Comercio de Colombia, 2018)

La línea de crédito de libranzas ha sido un tipo de crédito ofrecido por entidades financieras y cooperativas desde hace varios años y por el auge que empezó a tener y las irregularidades existentes en el compromiso de los salarios o pensiones a terceros, el Congreso

normatizo las directrices y responsabilidades de los actores de estos créditos, permitiendo así una claridad y un incremento en el ofrecimiento y colocación de este tipo de créditos, como se puede observar en la Figura 1. Saldo total de libranzas en Bancos, en donde se evidencia el crecimiento del portafolio en el producto de libranzas en los últimos años, con un saldo al cierre del 2021 de más de 64 billones de pesos, lo que representa un crecimiento del 140% con relación al año 2014.

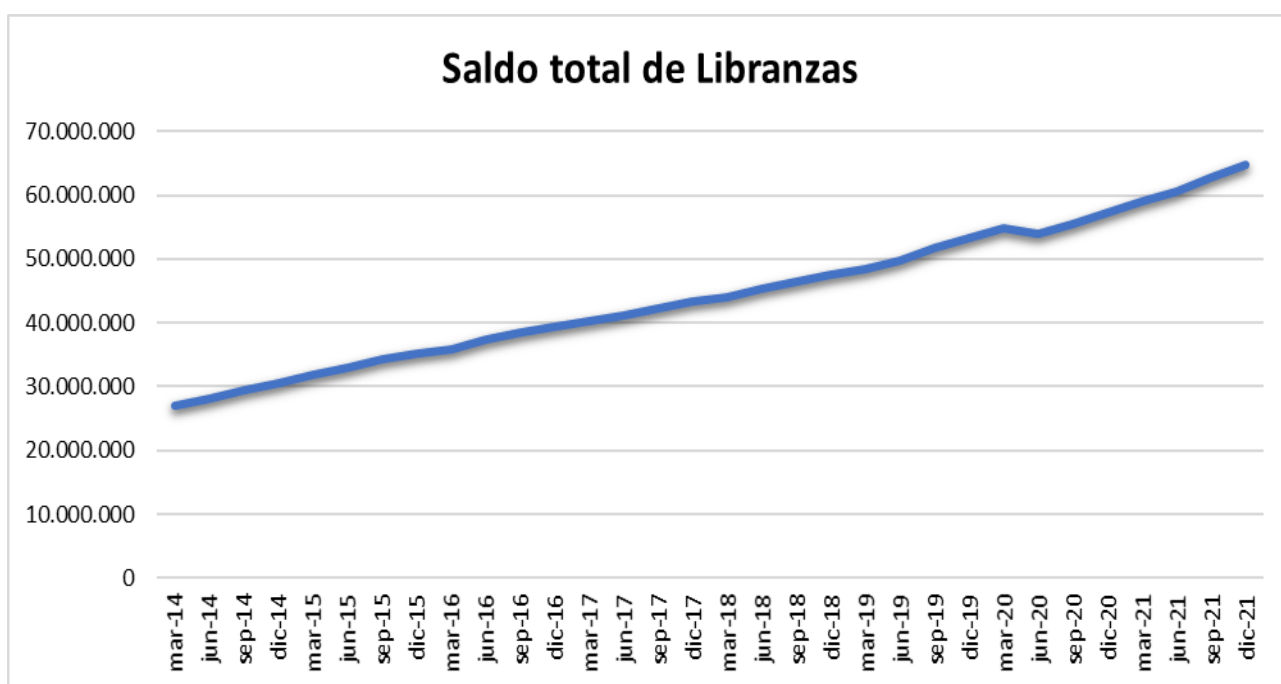


Figura 1. Saldo total de libranzas en Bancos (En Millones)

Nota. Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia. Elaboración propia

Las entidades financieras – Bancos, han tenido crecimientos importantes en la colocación de esta línea de crédito, logrando crecimientos en los últimos años del más del 100%, en algunos casos, logrando no solo duplicar el saldo que tenían en el año 2014 y escalar en la posición de la

participación de este mercado, como se puede apreciar en la Tabla 1. Saldos Bancos créditos de libranza 2014-2021

Tabla 1

Saldos Bancos créditos de libranza 2014 - 2021

AÑO	ENTIDAD								
	Popular	BBVA	Bogotá	Davivienda	Sudameris	Av Villas	Bancolombia	Occidente	Colpatría
dic-14	\$ 6.599.766	\$ 4.949.447	\$ 2.533.528	\$ 4.418.186	\$ 2.761.750	\$ 1.045.798	\$ 2.250.498	\$ 1.070.072	\$ 354.111
jun-15	\$ 7.019.960	\$ 5.315.232	\$ 2.677.900	\$ 4.783.115	\$ 2.855.822	\$ 1.096.901	\$ 2.353.857	\$ 1.160.093	\$ 387.186
dic-15	\$ 7.388.282	\$ 5.720.686	\$ 2.865.221	\$ 5.090.482	\$ 2.929.362	\$ 1.126.785	\$ 2.502.735	\$ 1.285.616	\$ 425.822
jun-16	\$ 8.050.097	\$ 6.167.572	\$ 3.076.561	\$ 5.237.293	\$ 3.026.005	\$ 1.188.810	\$ 2.572.432	\$ 1.421.530	\$ 506.025
dic-16	\$ 8.584.989	\$ 6.372.958	\$ 3.257.063	\$ 5.510.031	\$ 3.152.814	\$ 1.401.597	\$ 2.668.148	\$ 1.527.333	\$ 530.072
jun-17	\$ 8.735.179	\$ 6.886.074	\$ 3.319.782	\$ 5.867.780	\$ 3.350.570	\$ 1.665.990	\$ 2.754.931	\$ 1.668.250	\$ 583.075
dic-17	\$ 9.213.235	\$ 7.492.147	\$ 3.361.539	\$ 6.048.856	\$ 3.654.227	\$ 2.088.320	\$ 2.783.360	\$ 1.800.405	\$ 679.889
jun-18	\$ 9.869.476	\$ 7.983.216	\$ 3.481.952	\$ 6.394.371	\$ 4.050.564	\$ 2.439.319	\$ 2.870.402	\$ 1.859.227	\$ 833.752
dic-18	\$ 10.589.968	\$ 8.290.089	\$ 3.693.568	\$ 6.447.159	\$ 4.483.585	\$ 2.741.091	\$ 3.137.172	\$ 2.002.663	\$ 884.168
jun-19	\$ 11.087.195	\$ 8.503.833	\$ 3.966.446	\$ 6.956.405	\$ 4.763.023	\$ 3.034.436	\$ 3.353.129	\$ 2.167.934	\$ 864.383
dic-19	\$ 11.632.641	\$ 10.454.494	\$ 4.459.537	\$ 6.776.927	\$ 5.000.016	\$ 3.390.100	\$ 3.407.199	\$ 2.247.414	\$ 712.414
jun-20	\$ 11.741.751	\$ 10.882.514	\$ 4.634.874	\$ 6.102.297	\$ 4.961.695	\$ 3.654.785	\$ 3.298.596	\$ 2.370.649	\$ 565.983
dic-20	\$ 12.923.361	\$ 11.643.640	\$ 5.243.902	\$ 5.879.937	\$ 5.182.293	\$ 4.330.278	\$ 3.265.098	\$ 2.549.445	\$ 351.433
jun-21	\$ 13.697.494	\$ 12.442.861	\$ 5.846.838	\$ 5.645.205	\$ 5.382.337	\$ 4.913.511	\$ 3.459.755	\$ 2.699.019	\$ 143.326
dic-21	\$ 14.638.454	\$ 13.566.691	\$ 6.141.085	\$ 5.970.779	\$ 5.437.763	\$ 5.175.316	\$ 4.024.536	\$ 3.008.226	\$ 111.100
% de Crecimiento 2021 vs 2014	122%	174%	142%	35%	97%	395%	79%	181%	-69%

Nota. Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia. Elaboración propia

Así mismo, se puede apreciar que algunos Bancos tienen mayor participación en el total del saldo total colocado en libranzas a cierre de operaciones del año 2021, distribuida de la siguiente manera: Banco Popular con un 22,6%, Banco BBVA con el 20,9%, Banco de Bogotá con el 9,5% y Davivienda con 9,2%, como los 4 principales Bancos de colocación de esta línea de crédito, como se puede observar en la Figura 2. Distribución del saldo total colocado en Bancos.

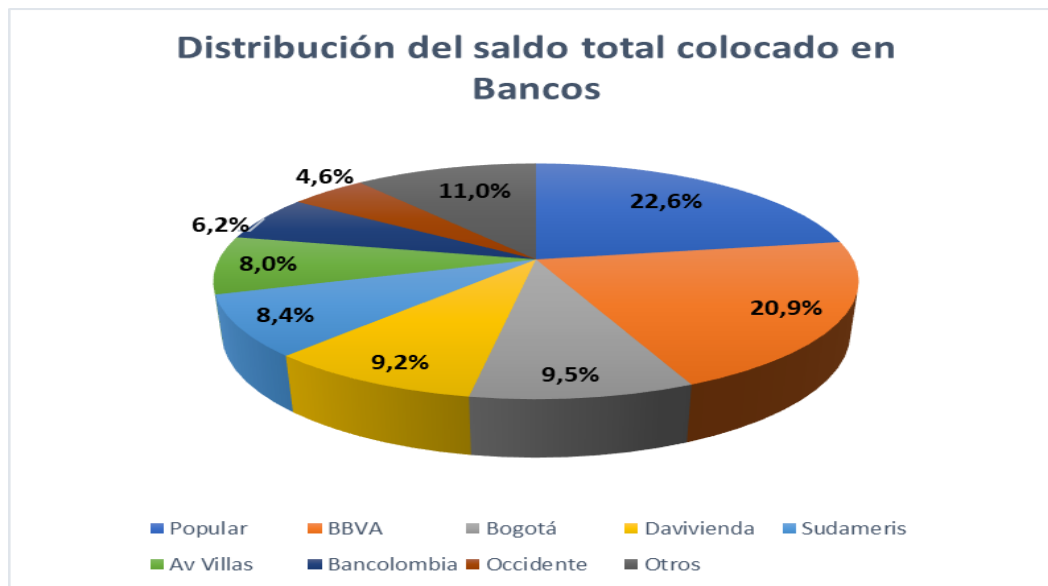


Figura 2. Distribución del saldo total colocado en Bancos

Nota. Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia. Elaboración propia

Para determinar la calidad de cartera se cuenta con un indicador establecido que se denomina ICVT – (Indicador de Cartera vencida Total), el cual es calculado por el saldo total de las obligaciones con más de 31 días de mora, sobre el saldo total de la cartera (no se incluye cartera castigada). Este indicador determina el porcentaje del total de la cartera vigente que se encuentra en mora. Al evaluar este indicador en los créditos de libranzas, se observa que el constante crecimiento del portafolio ha está acompañado por un comportamiento estable de indicador de cartera vencida, lo que indica que sigue siendo un producto con un bajo nivel de vencimiento, manteniendo un indicador promedio de 2,34%, como se puede observar en la figura 3. Indicador de Cartera Vencida Total (ICVT).

El indicador, aunque exhibe estabilidad en el total del portafolio colocado a diciembre de 2021, presenta diferencias entre los principales Bancos que colocan este producto, como se puede evidenciar en la Figura 4. ICVT por Entidad. Las diferencias pueden obedecer al conocimiento operativo, el perfil de riesgo asumido y las políticas internas para la recuperación

de la cartera. Es importante tener presente que en el año 2020 se puede evidenciar deterioros en el indicador de cartera vencida que obedeció a la coyuntura presentada por la emergencia sanitaria COVID-19 en torno al pago de las obligaciones.

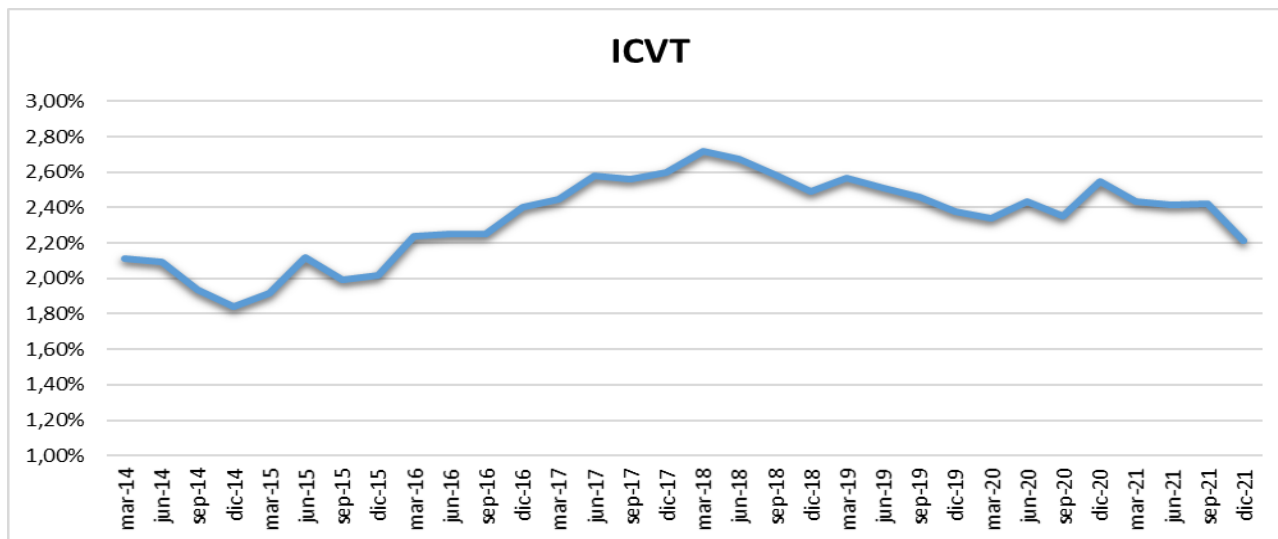


Figura 3 Indicador de cartera vencida total (ICVT)

Nota. Tomado Superintendencia Financiera de Colombia. Elaboración propia

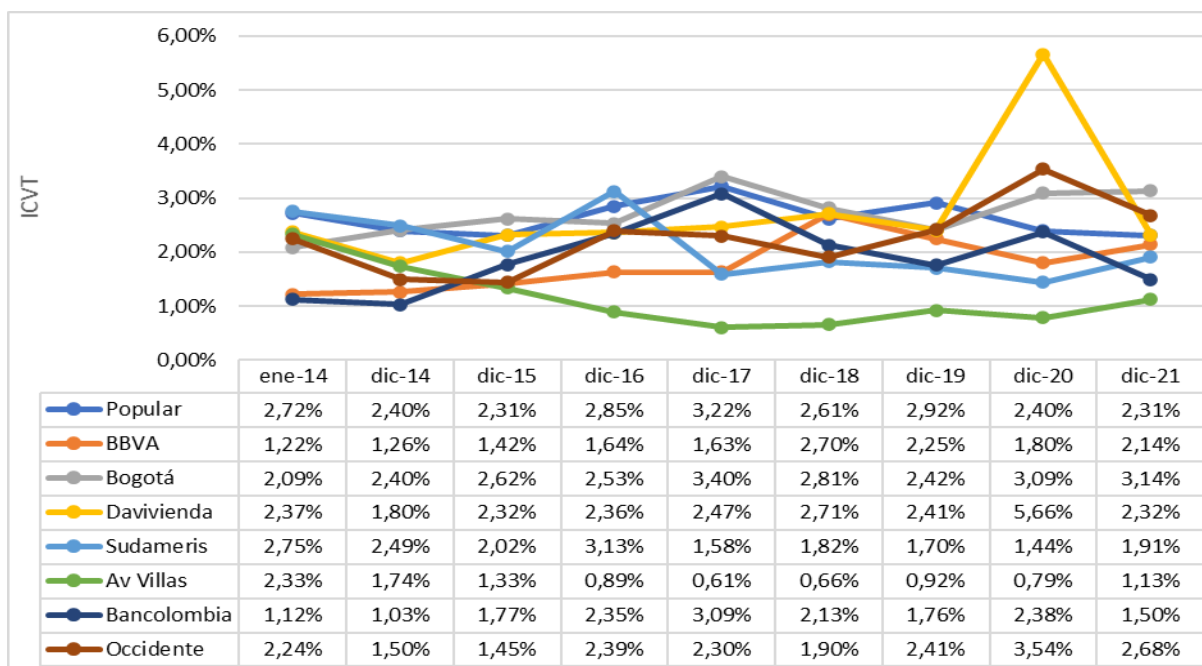


Figura 4. Indicador de cartera vencida total por Bancos (ICVT)

Nota. Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia. Elaboración propia

Características y etapas del ciclo de riesgo de una libranza

Los créditos pasan por un ciclo de riesgo que este compuesto principalmente por cuatro etapas: otorgamiento, administración de cartera, seguimiento y evaluación y, cobranza y recuperación, como se puede ver en la siguiente ilustración.



Ilustración 1. Ciclo de Riesgo

Nota. Fuente: Conocimiento de experto. Elaboración propia.

En cada una de estas etapas el crédito de libranza cuenta con algunas características que serán analizadas a continuación:

Otorgamiento

Para el crédito de libranza, previo a esta etapa es necesario realizar un proceso de elaboración y firma del convenio operativo que se debe documentar y crear con cada entidad pagadora, por medio de la cual se desea realizar los préstamos a sus empleados o pensionados.

Este documento debe especificar claramente las condiciones operativas que se establecen entre las partes para poder realizar el proceso de reporte para incorporación de descuentos, fechas de pago, validación de capacidades de pago, costos o comisiones acordados y todo lo pertinente al proceso operativo.

Este documento establece las reglas de operación entre el operador de libranzas (Banco o cooperativa) y la entidad pagadora o empleador. Las características principales de este convenio dan el lineamiento de operación de las libranzas. Dentro de las definiciones principales que deben estar establecidas son:

- Fecha de reporte de novedades: Establece la fecha en la cual la entidad pagadora recibirá las novedades para incluir los descuentos en la nómina de sus empleados o pensionados.
- Forma de reporte de las novedades: Establece como deben ser entregadas las novedades y la estructura de los archivos en caso de ser necesario la especificación.
- Medio de entrega de las novedades: Establece el medio por el cual deben ser entregadas las novedades por parte de la entidad operadora de libranzas a la entidad pagadora; correo electrónico, USB, CD, Software, documento físico, etc.
- Tiempo y medio de respuesta: Establece como se informa a la entidad operadora de libranzas del resultado de las novedades procesadas por la entidad pagadora.
- Códigos de descuento: Establece si la entidad pagadora asigna un código al operador de libranzas, para identificar los descuentos.
- Fecha de descuento: Establece la fecha en la cual será descontadas al empleador o pensionado el valor de las cuotas, esto puede ser a los 15, 30 o 45 días después de

- recibir las y fecha en la cual serán trasladados los dineros a la entidad operadora de libranzas.
- Formato de reporte de los descuentos realizados cada mes a los empleados o pensionados y medio de envío de esta información a la entidad operadora de la libranza.
 - Canales de comunicación establecidos por las partes para intercambiar la información o los archivos necesarios para el proceso operativo.
 - Proceso de novedades: Establece si se permite actualización de descuentos, si se realizan descuentos parciales, si se manejan descuentos en cola, si tienen alguna prioridad de descuentos adicional a lo establecido en la Ley 1527 y demás información necesaria para la administración del descuento durante la vida del crédito.
 - Validación, separación de cupo o pre-novedad: Establece si la entidad pagadora tiene procesos definidos que permita validar antes del otorgamiento del crédito la existencia del disponible o la asignación del cupo.

Con esta información las entidades operadoras de libranzas deben parametrizar los sistemas de crédito con el fin de lograr que las condiciones para el crédito otorgado estén alineadas con las condiciones operativas de los descuentos por nómina establecidos con cada una de las entidades pagadoras.

La evaluación y análisis de riesgo crediticio para el otorgamiento de un crédito de libranza, adicional de contar con las validaciones establecidas en cada entidad y de acuerdo con los lineamientos establecidos para evaluación de riesgo por la Superintendencia Financiera, deben contemplar el cálculo de la capacidad de descuento establecida por la Ley 1527 “ el

descuento directo se efectúe, siempre y cuando el asalariado o pensionado no reciba menos del cincuenta por ciento (50%) del neto de su salario o pensión, después de los descuentos de Ley.” (Congreso de la Republica, 2012).

En el otorgamiento de créditos de libranza, existe una modalidad de préstamo que consiste en la compra de cartera de otras entidades operadoras de libranzas, las cuales pueden tener un descuento por nomina activo en el desprendible de pago del deudor. Dentro del análisis se debe contemplar la capacidad de descuento que tendrá el deudor en su salario o pensión cancelando el crédito que tiene el descuento activo y establecer los tiempos necesarios que se requieren para esperar la suspensión del descuento por parte de la entidad comprada.

Administración de cartera

La etapa del ciclo de riesgo de la administración de cartera consiste en administrar las condiciones de las obligaciones financieras dando cumplimiento por parte de la entidad operadora de libranzas de las condiciones pactadas con el cliente y así mismo el control y monitoreo del cumplimiento por parte del deudor con respecto al pago de la obligación en las condiciones acordadas. Es preciso anotar que, para los créditos de libranza, los pagos se realizan a través de las entidades pagadoras.

Esta administración incluye dos fases indispensables para el éxito de la libranza los cuales son:

- Reporte de las novedades a las entidades pagadoras para la inclusión del descuento por nomina: Este proceso es el proceso principal de la libranza, en donde de acuerdo con las especificaciones establecidas en el convenio entre el operador de libranza y la entidad pagadora, la entidad operadora de la libranza, deberá entregar a la entidad pagadora los descuentos a realizar en la nomina de sus empleados o pensionados en los términos

acordados, respetando y cumpliendo a cabalidad con el convenio. Es importante resaltar que pueden existir eventos en los cuales así se dé cumplimiento con el acuerdo operativo, el descuento no pueda operar por nómina, bien sea por la capacidad de descuento actualizada del cliente o por alguna situación laboral que impida la realización de descuentos por nómina.

- Aplicación de los descuentos enviados por la entidad pagadora: Este proceso debe contemplar los tiempos requeridos en los procesos operativos para la conciliación de los pagos (pago total realizado por la entidad pagadora vs. listados de nómina o descuentos realizados a los clientes) y la aplicación de los pagos a las obligaciones de los clientes. Estos tiempos se deben contemplar para evitar el vencimiento de una obligación por temas operativos en los procesos de aplicación de pagos. Es importante resaltar, que, aunque se establece que la libranza es para descuento por nómina, si por alguna razón el descuento no puede ser realizado por la entidad pagadora, esto no exime al cliente de la responsabilidad del pago de la cuota pactada.

Seguimiento y evaluación

Todas las entidades financieras realizan los procesos de seguimiento y evaluación de las calificaciones de riesgo establecidas en los modelos de referencia normados por la Superintendencia Financiera de Colombia. En las libranzas es importante el seguimiento y medición de la efectividad del primer descuento, ya que este es el que garantiza el posible comportamiento de la obligación. Si el descuento el primer descuento no opera por nómina se deberá tratar de establecer la causa por la cual no fue efectivo, esas mediciones permiten conocer si los procesos operativos están siendo ejecutados de manera correcta, si las condiciones de las obligaciones se encuentran parametrizadas de acuerdo con lo establecido en el convenio. Así

mismo es indispensable realizar un seguimiento a las obligaciones que pierden el descuento y establecer la posibilidad del restablecimiento de este por nómina.

En algunas entidades operadoras de libranzas, se realiza evaluación de la cartera por segmento de clientes, esta segmentación se realiza por el sector de las entidades pagadoras como: Policía nacional y fuerzas militares, sector educativo, pensionados, orden nacional, entidades territoriales y descentralizadas y empresas privadas.

Esta segmentación adicional de clasificar y agrupar las entidades pagadoras, permiten agrupar también el perfil de riesgo del deudor con el fin de establecer políticas internas de acuerdo con el nivel de riesgo que cada entidad desea asumir.

Este seguimiento también ayuda a tomar decisión por el comportamiento de la cartera en los diferentes segmentos, establecer plazos máximos, tasas y condiciones a tener en cuenta en el momento del otorgamiento del crédito.

Cobranza y recuperación

La etapa del ciclo de riesgo de cobranza y recuperación se activan cuando la obligación no es atendida por parte del cliente en los términos pactados, los modelos de cobro en cada entidad son diferentes, pero todos con el mismo objetivo, recuperar el activo del Banco. Para los créditos de libranza existe una diferenciación de las otras líneas de créditos de consumo que consiste en identificar las moras operativas, que son aquellas que se ocasionan por los procesos operativos que se ejecutan en la administración de los créditos y que no se pueden adjudicar a un mal comportamiento de pago por parte del cliente, si no de algún evento que puede ser subsanado entre la entidad pagadora y la entidad operadora de la libranza.

Así mismo en esta etapa del ciclo de riesgo, adicional a lograr el cobro al cliente para la cancelación del valor en mora o valor total de la obligación según se el caso, se debe realizar los

procesos necesarios para restaurar la garantía de la fuente de pago por nomina en caso de que esta se haya perdido.

De acuerdo con lo anterior en el ciclo de riesgo de crédito, para las libranzas se requiere tener en cuenta algunas particularidades que se hacen necesarias para administrar de manera correcta estos créditos, como se resumen la ilustración 2. Características principales del ciclo de Riesgo en libranzas



Ilustración 2. Características principales del ciclo de Riesgo en libranzas

Nota. Fuente: Conocimiento de experto. Elaboración propia.

Incorporación de descuentos por nominas

El éxito de una libranza está dado en un alto porcentaje en la inclusión del descuento por nomina, el cual puede garantizar el pago de la obligación sin muchos contratiempos,

principalmente si el cliente mantiene estable el pago de su nomina y no se tiene alteración en los descuentos a realizar.

Este proceso operativo tiene dos actores principales, la entidad operadora de libranzas (Banco) y la entidad pagadora, entre los cuales previamente y según lo expuesto en el capítulo anterior se establecen las condiciones para el proceso de incorporación de descuentos en la nómina mediante el convenio operativo.

Las entidades operadoras de libranza, cuentan con áreas operativas dedicadas exclusivamente a la incorporación de descuentos por nomina, en donde se establecen procesos y controles para el cumplimiento de los acuerdos establecidos en los convenios operativos.

La inclusión de descuentos por nomina o el reporte de las novedades a las entidades pagadores contemplan los siguientes principales ítems, que determinan la forma de operar, es importante tener presente que cada entidad pagadora esta en la libre potestad de establecer sus condiciones para el recibo de la información de los créditos a descontar por nómina.

- Cronogramas: Establece las fechas en las cuales las entidades pagadoras reciben las novedades, las cuales no solo incluyen la incorporación de descuentos sino adicional la suspensión de estos. Toda entidad pagadora establece el rango de fechas en las cuales las entidades operadoras de las libranzas deben entregar la información. Así mismo estos cronogramas establecen la fecha en la cual se registrará el descuento en la nomina del empleador o pensionado, algunos ejemplos de fechas establecidas se pueden observar en la Tabla 2 Ejemplos cronogramas entidades pagadoras.

Tabla 2

Ejemplos cronogramas entidades pagadoras

	Fecha de recibo de novedades	Fecha de nomina en la cual se registra el descuento	Fecha en la cual se trasladan los recursos a la entidad operadora
Entidad operadora A	Del 1 al 5 de febrero	28 de Febrero	3 de Marzo
Entidad operadora B	Del 1 al 5 de febrero	29 de Marzo	2 de Abril
Entidad operadora C	Del 10 al 15 de febrero	30 de Marzo	5 de Abril
Entidad operadora D	Del 15 al 20 de febrero	30 de Marzo	3 de Abril
Entidad operadora E	Del 15 al 20 de febrero	30 de Abril	4 de Mayo
Entidad operadora F	Del 20 al 25 de febrero	30 de Marzo	3 de Abril
Entidad operadora G	Del 20 al 25 de febrero	30 de Abril	4 de Mayo
Entidad operadora H	Del 20 al 25 de febrero	30 de Mayo	3 de Junio
Entidad operadora I	Del 24 al 28 de febrero	30 de Marzo	3 de Abril
Entidad operadora J	Del 24 al 28 de febrero	30 de Abril	4 de Mayo
Entidad operadora K	Del 24 al 28 de febrero	30 de Mayo	3 de Junio

Nota. Fuente: Conocimiento de experto. Elaboración propia

- Estructuras: Cada entidad pagadora establece el mecanismo por el cual incorpora los descuentos a sus nóminas, esto depende principalmente de la automatización del software de nómina que tengan implementado al interior de la entidad y la cantidad de empleados o pensionados que administren, es así como se puede encontrar casos en los cuales las entidades pagadoras solo requieren una solicitud formal (carta) con el nombre del deudor y datos del descuento a incorporar, en otros casos solicitan archivos con estructuras y formatos específicos que faciliten la incorporación de los descuentos a la nómina y en otros casos mas automatizados la incorporación de los descuentos se realiza por medio de aplicaciones o software habilitado a las entidades operadoras para que ingresen directamente los descuentos a las nóminas previa autorización por cada deudor y disponibilidad de capacidad de descuento de acuerdo a lo establecido en la ley 1527. Adicionalmente establece la información requerida para la incorporación y administración de los descuentos por parte de la entidad pagadora, código o nombre de la

entidad operadora, numero de crédito, valor de la cuota, numero de cuotas a descontar, fecha inicial y final de los descuentos, monto total a descontar y cualquier información adicional que establezca la entidad operadora.

- Lógica de administración e incorporación de descuentos por parte de la entidad pagadora: Cada entidad pagadora ha tenido que desarrollar en sus programas de nomina la forma de administrar los descuentos por nomina que garanticen que cada empleado o pensionado reciba el mínimo vital establecido en la ley 1527 y minimicen las cargas operativas que conllevan la incorporación, retiro y modificación de descuentos en la nómina de cada uno de ellos.

Para lo anterior las entidades pagadoras, establecen si el descuento a realizar a cada empleado o pensionado debe ser enviado una única vez por parte de la entidad operadora de la libranza (Banco), o debera ser reportado todos los meses, así mismo establecer si el descuento será realizado de manera parcial, quedará en “cola” o será rechazado en caso no tener capacidad de pago en el momento del reporte por parte de la entidad pagadora, también establecer si un descuento activo, quedará en “cola”, será descontado de manera parcial o se perderá en caso de existir disminución de ingresos o aumento de descuentos que tengan prioridad sobre los descuentos actuales y que por cumplimiento del mínimo vital no sea posible continuar con el descuento actual.

Es importante aclarar que existen descuentos que tienen prioridad en la nómina de cualquier empleado o pensionado sobre los descuentos actuales como por ejemplo ajustes o descuentos propios de la entidad pagadora, embargos y cooperativas (aplica solo en algunos casos).

Así mismo establecen los mecanismos para priorizar la incorporación de un descuento en caso de recibir más de una solicitud para la misma nomina, al mismo cliente, por parte de dos o más entidades operadoras. Lo anterior se establece normalmente por la entidad operadora que reportó primero el descuento en el rango de tiempo establecido para el reporte de las novedades.

La prioridad de descuentos por nomina en las entidades pagadoras está establecida de manera general en los siguientes conceptos:

- Descuentos de Ley (Salud y/o pensión)
- Descuentos solicitados por juzgados (embargos).
- Descuentos propios de la entidad pagadora (fondos de empleados, clubes, etc)
- Descuentos de entidades operadoras de libranzas.

Una entidad pagadora (Banco), puede tener más de 1000 convenios activos, cumplir con las fechas establecidas y estructuras de cada entidad pagadora puede constituir un gran reto y principal riesgo operativo en el momento de garantizar la incorporación de los descuentos por nómina, situación que debe ser mitigada mediante la automatización de procesos, así mismo también esta incluido el riesgo en la operatividad y manualidad que exista en cada entidad operadora para registrar y administrar los descuentos por nómina.

Cuando el descuento a incorporar por parte de la entidad operadora (Banco), incluye una compra de cartera de otra entidad operadora que tiene el descuento operando por nomina del deudor, únicamente será posible si la entidad comprada suspende el descuento que tiene operando, esta suspensión esta sujeta al cronograma establecido por la entidad pagadora.

Actualmente la compra de cartera es el mecanismo principal que tienen los deudores para acceder a los créditos de libranza, en las condiciones que más les convenga y con la(s) entidad(es) que deseen, así mismo las entidades establecen estrategias para adquirir nuevos

deudores dando condiciones favorables a los clientes potenciales y atrayendo a deudores de otras entidades, esto ha ocasionado que las entidades adicionalmente establezcan mecanismos para retención y fidelización de los clientes cuando están en curso procesos de compras de cartera, como se observa en la Ilustración 3. Proceso esperado de compra de cartera exitoso, pero si el cliente no realiza el proceso completo, aumenta el riesgo de endeudamiento paralelo por parte de los clientes (adquirir créditos simultáneamente con la misma capacidad de pago) o el desembolso de créditos para compra de cartera sin la culminación exitosa que garantice la cancelación del crédito a recoger y por ende impidiendo que el descuento de la entidad que realizo el nuevo crédito al cliente pueda incorporar el descuento por nómina, como se observa en la Ilustración 4. Proceso de compra de cartera no exitoso.

La incorporación de descuentos y la suspensión de estos por cancelación de los créditos es responsabilidad de las entidades operadoras, es importante resaltar que la modificación de los descuentos (valor, numero de cuotas, fecha final del descuento, numero de crédito), tienen implícito el reporte de una nueva novedad a la entidad operadora y todo lo que conlleva la misma.

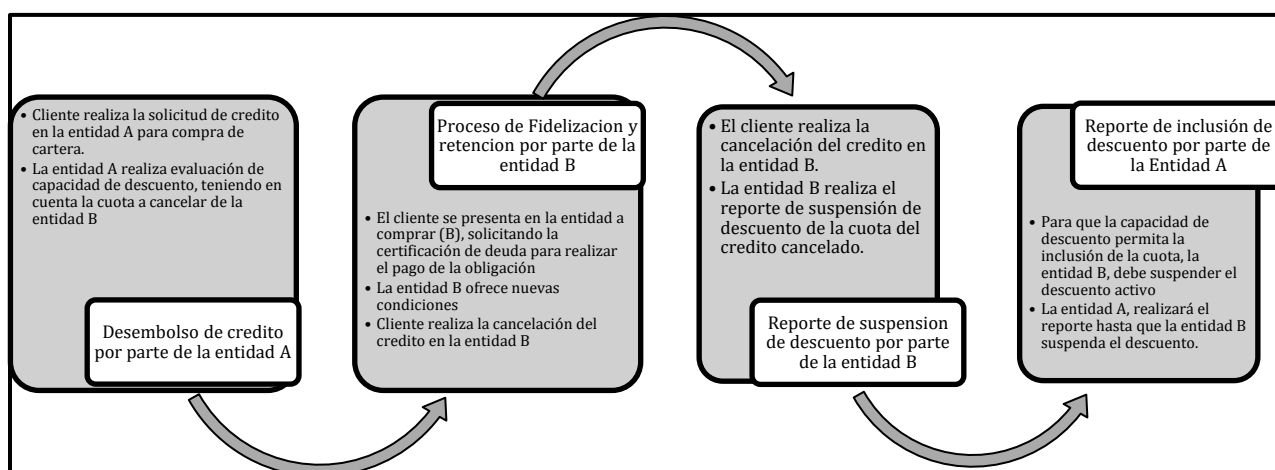


Ilustración 3. Proceso esperado de compra de cartera exitoso

Nota. Fuente: Conocimiento de experto. Elaboración propia

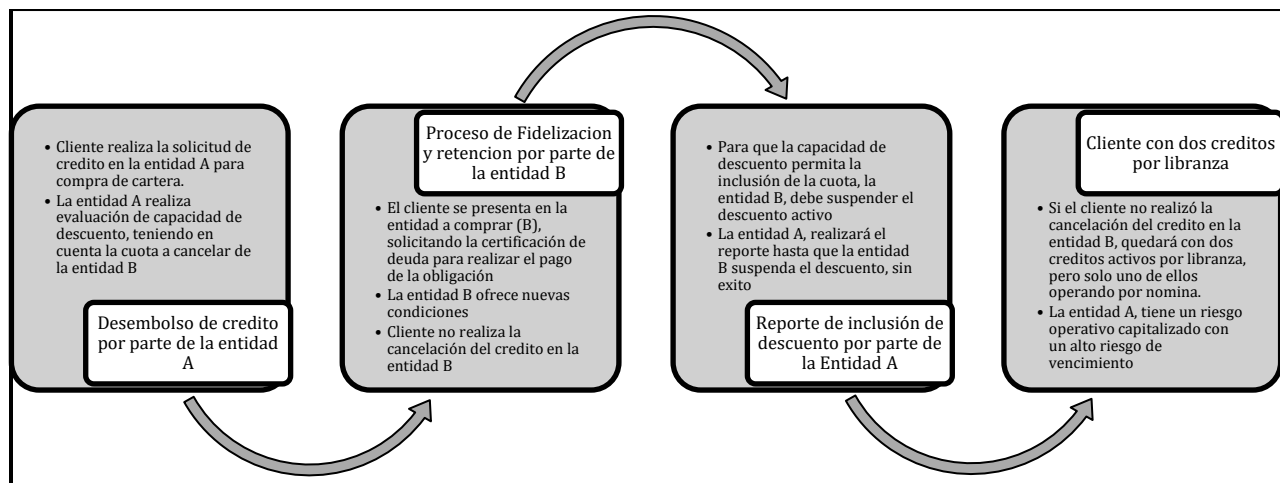


Ilustración 4. Proceso de compra de cartera no exitoso

Nota. Fuente: Conocimiento de experto. Elaboración propia

Mecanismos de Recuperación de cartera según las principales causas de cartera vencida

Las entidades financieras diseñan sus propios modelos de cobro de las obligaciones vencidas, las cuales pueden establecer estrategias según el rango de altura de mora, por modelos predictivos de probabilidad de vencimiento, por probabilidad de recuperación u otras condiciones que cada entidad establezca. Así mismo estas estrategias están acompañadas por los agentes de cobro que pueden ser internos o externos a la entidad financiera. El objetivo principal de estos modelos es lograr la recuperación de la cartera realizando la gestión directamente con los deudores, buscando alternativas para recuperar los activos del Banco.

En las obligaciones de libranzas que presentan vencimiento, en algunas ocasiones la gestión al cliente debe ser trasladada a un proceso directo con la entidad pagadora, cuando el vencimiento no obedece a una falta de descuento al cliente si no a una situación de traslado de recursos para la entidad operadora de la libranza, esto se determina por la identificación de las causales de vencimiento que establecen la estrategia de cobro a realizar.

Las obligaciones de libranzas, aunque tienen la garantía de la fuente pago por descuento directo por nomina del valor de la cuota, pueden presentar vencimiento apalancado principalmente por el no descuento de la cuota por nomina, el cual se puede dar al inicio del crédito, es decir, el descuento no pudo ser incorporado en el momento de la exigibilidad de la primera cuota, o el descuento activo se pierde en algún momento de la vida del crédito por diferentes situaciones, los motivos de perdida de descuento en algunos casos son diferenciales de acuerdo al régimen laboral del deudor. El mecanismo de recuperación y de gestión de cobro, dependerá directamente de la identificación de las causales de vencimiento.

Fuentes de información para establecer causales de vencimiento

Es importante que las entidades operadoras (Bancos), establezcan las fuentes de información que permita identificar la causal de vencimiento de una obligación, teniendo en cuenta que en muchas ocasiones no se logra el contacto con el cliente o este no suministra la información que permita establecer la causal real de no descuento por nómina.

Para lo anterior las fuentes en las cuales se puede obtener información de casuales de suspensión de mora o de no descuento por nomina son:

- Información de las entidades pagadoras.
- Archivos de resultado de incorporación de descuentos de las entidades pagadoras.
- Control y seguimiento de los créditos otorgados para compra de cartera.
- Control y seguimiento de la efectividad de la incorporación del primer descuento.
- Control de traslado de recursos y aplicación de pagos.
- Información de Burós de crédito.
- Registraduría Nacional.
- Información publica de los fondos de pensión.

- Ministerio de Protección Social
- Información suministrada por el cliente

Con estas fuentes de información la entidad operadora deberá tratar de establecer la causal de vencimiento de las obligaciones de libranza, teniendo en cuenta el régimen del cliente en el momento del otorgamiento del crédito.

Causales de vencimiento según el régimen laboral del cliente

Algunas casuales de vencimiento o suspensión de descuentos por nomina, pueden ser diferenciales de acuerdo con el régimen laboral del cliente como se puede apreciar en la tabla 3.

Causales de mora por tipo de régimen laboral

Tabla 3.

Causales de mora por tipo de régimen laboral

Causal	Activos	Pensionados	Total
DESPLAZAMIENTO DE DESCUENTO	32,58%	14,16%	23,92%
EMBARGO	9,60%	26,58%	17,58%
FALLECIDO	0,44%	24,18%	11,61%
COMPRA DE CARTERA	6,43%	16,92%	11,36%
CAMBIO DE REGIMEN	17,15%	-	9,08%
RETIRADO	15,96%	-	8,45%
ERROR OPERATIVO	8,20%	4,33%	6,38%
OTROS	1,79%	3,79%	2,73%
RECESO LABORAL NO REMUNERADO	4,85%	-	2,57%
PENSION SUSPENDIDA	-	4,64%	2,18%
RELIQUIDACION DE LA PENSION	-	3,24%	1,52%
ENDEUDAMIENTO PARALELO	0,73%	2,17%	1,41%
CAMBIO DE ENTIDAD PAGADORA	2,28%	-	1,21%
TOTAL	100,00%	100,00%	100,00%

Nota: Fuente: conocimiento de experto. Elaboración propia

Régimen activo

En el régimen de activos se pueden encontrar estas principales causales de vencimiento o suspensión de descuentos:

- Cambio de régimen: Cuando un empleado cumple las condiciones establecidas para cambiar de régimen a pensionado, su actividad económica como empleado es suspendida, así como finalizado su contrato laboral y en consecuencia los descuentos por nomina son suspendidos y deberán ser gestionados y restablecidos en la nueva entidad pagadora o fondo de pensiones. En estos casos es preciso determinar que existe un tiempo entre la finalización del tiempo laboral y la asignación de la pensión que puede variar entre 3 y 9 meses, tiempo en el cual el cliente deberá cancelar el valor de las cuotas directamente en la entidad operadora (Banco). También se debe tener en cuenta que el restablecimiento de los descuentos por la pensión dependerá de los procesos y convenios operativos establecidos por el nuevo pagador.
- Retiros: Cuando un empleado es retirado de la entidad pagadora, independiente del motivo, automáticamente se pierde el descuento por nómina de la cuota pactada. Algunas entidades pagadoras retienen parte de las prestaciones sociales o liquidación para el pago de las obligaciones contraídas bajo la modalidad de libranza, previa autorización dada por el deudor y según el convenio operativo establecido. Es de resaltar que según lo establecido en la Ley 1527, Artículo 7 y 8, la entidad operadora de libranza (Banco), puede restablecer el descuento por nomina ante el nuevo empleador. Esta información se puede obtener por medio del Ministerio de Protección Social mediante los procesos establecidos por esta Entidad del Estado como se puede observar en la Ilustración 5. Proceso Consulta Ministerio de Protección Social.

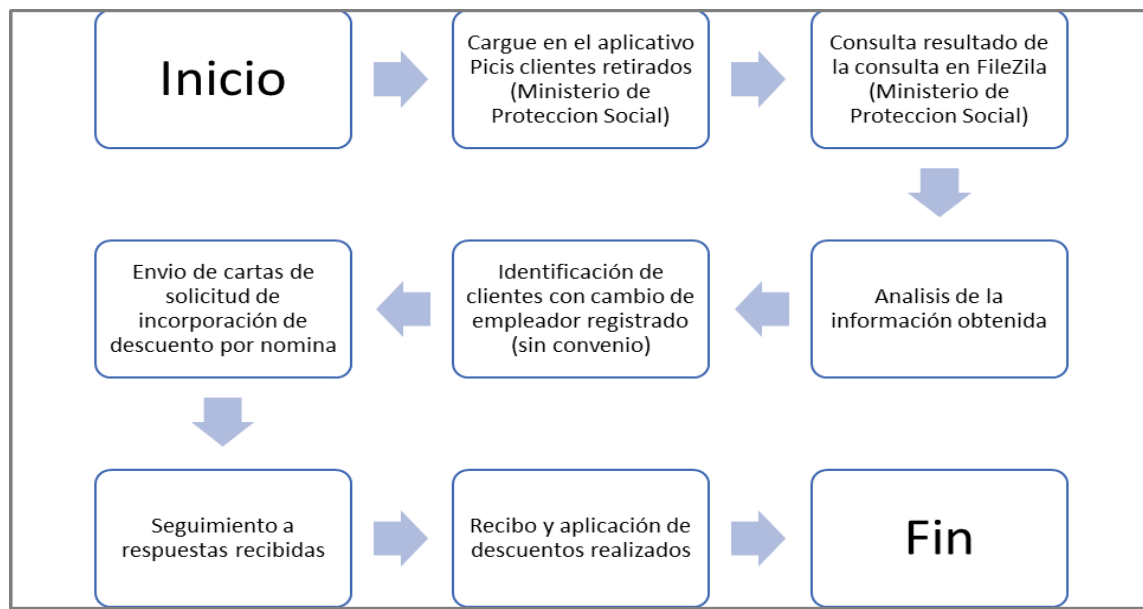


Ilustración 5. Proceso Consulta Ministerio de Protección Social

Nota. Fuente: Conocimiento de experto. Elaboración propia

- Receso laboral no remunerado: El descuento por nomina de las cuotas pactadas, dependen directamente de la capacidad de descuento, según lo establecido por la Ley 1527, que tenga el deudor en su desprendible de nómina, si un deudor tiene reducción de ingresos por recesos laborales no remunerados (vacaciones, licencias o permisos) es muy probable que el descuento de la cuota sea suspendido, este descuento se puede reactivar automáticamente el deudor normalice sus ingresos o por solicitud de cada entidad operadora, esto depende de lo establecido en la administración descuentos de cada entidad operadora, explicado en el capítulo No. 2.
- Cambio de entidad pagadora: Cuando un deudor cambia de empleador y se traslada a otra entidad pagadora con la cual la entidad operadora tiene convenio establecido, esta entidad puede hacer el proceso de incorporación de descuento de acuerdo con el convenio

previamente establecido. Este tipo de causales se presenta con mayor frecuencia en el sector educativo y en las Entidades del sector público.

Régimen pensionado

En el régimen de pensionados se pueden encontrar estas principales causales de vencimiento o suspensión de descuentos:

- Fallecidos: En el sector de pensionados se encuentran con mayor recurrencia los casos de clientes fallecidos, para lo cual los bancos deben establecer desde el otorgamiento del crédito el cubrimiento de los créditos por medio de pólizas de seguro de vida que cubran estos siniestros, así mismo tener procesos que garanticen dinamismo en la identificación de los casos por medio de Centrales de Información de Financiera (burós de crédito) o la Registraduría Nacional, recopilación de la documentación necesaria exigida por las aseguradoras en caso que los familiares del deudor no realicen estos procesos.
- Pensión suspendida: Se presentan casos en los cuales la pensión puede ser suspendida por algún proceso que requiera la evaluación o estudio de la asignación ya sea por las condiciones de asignación, por el valor asignado o por los terceros que exijan la misma asignación. En estos casos los descuentos no serán realizados hasta tanto jurídicamente no se subsane lo correspondiente a la asignación pensional, el deudor debiera realizar el pago de las cuotas directamente en el banco y la entidad financiera debiera esperar la reactivación de la pensión para restablecer el descuento por nómina.
- Reliquidación de la pensión: Resultado de una suspensión de pensión que requirió revisar la asignación pensional establecida, puede resultar en una nueva asignación del valor de la pensión, la cual en los casos que establezca una disminución de la

inicial, puede ocasionar la suspensión definitiva del valor de la cuota por capacidad de descuento, en estos casos la entidad operadora (Banco), deberá establecer con el cliente una reestructuración o modificación de las condiciones pactadas inicialmente, que le permitan cancelar el crédito por nomina de acuerdo a la nueva asignación. La cuota pactada no podrá ser reestablecida por nómina.

Régimen activo y pensionado

Las siguientes causales de vencimiento y/o perdida de descuento se pueden encontrar tanto en el régimen activo como en pensionados:

- Desplazamiento de descuento: Un descuento de cuota que esté operando por nomina puede ser suspendido o desplazado por disminución de ingresos o prioridad de otros descuentos, según lo explicado en el Capitulo No. 2.
- Embargos: Los embargos tienen prelación de descuentos sobre cualquier entidad operadora de libranzas en la nómina de cualquier ciudadano colombiano. Los embargos de sueldos por alimentos se presentan tanto en activos como en pensionados. Aunque se habla de que las pensiones son inembargables, esto aplica únicamente para procesos de entidades financieras, ya que las pensiones pueden tener embargos por alimentos o por cooperativas, pero no por entidades financieras o personas naturales.
- Compra de cartera: Como se explicó en el Capítulo 2, esta causal de mora se presenta con mucha frecuencia actualmente y no existe ninguna reglamentación al respecto que garantice que una Entidad financiera que desembolse un crédito para la compra de cartera, la finalidad de esta se cumpla por parte de la entidad a comprar. Sobre esta problemática es necesario trabajar mancomunadamente entre las Entidades

- financieras estableciendo reglas claras y de competencia leal, que evite que el cliente obtenga nuevos créditos comprometiendo la suspensión de descuentos actuales.
- Errores operativos: Los créditos de libranza como se ha explicado a lo largo de esta investigación tienen un componente alto de procesos operativos que pueden conllevar a errores por parte de las entidades operadoras (bancos), en la presentación de las novedades para incorporación de los descuentos o en la aplicación de los pagos realizados y por parte de las entidades pagadoras, en la incorporación de los descuentos en las nóminas por proceso manuales, errores por cambio o adecuaciones del software de nómina o errores en los procesos de traslado de recursos a las entidades operadoras. Estos errores deben ser subsanados entre las partes y dejar siempre claro al deudor que el no descuento por nómina del valor de la cuota no lo exime de la responsabilidad del pago de esta.
 - Endeudamiento paralelo: Esta causal se presenta cuando el cliente de manera simultánea solicita créditos de libranza en entidades diferentes, ocasionando que solo una pueda incorporar el descuento por nómina por la capacidad de descuento, en estos casos las entidades financieras quedan sin la posibilidad de tener la garantía del pago por nómina. Algunas entidades operadoras (Bancos), establecen controles que permitan mitigar este riesgo, revisando las huellas de consulta en los Burós de crédito, pero es muy difícil de establecer que el cliente este comprometiendo simultáneamente su capacidad de pago. Así mismo la implementación de software o reserva de cupos de descuento por parte de las entidades operadoras han permitido mitigar con mayor éxito esta situación, ya que el desembolso del crédito no se realiza

hasta tanto no se cuente con la garantía del descuento por nomina, evitando así estas situaciones.

Proceso de restablecimiento o reincorporación de descuentos por nomina

El proceso de restablecer los descuentos por nomina, es la sumatoria del conocimiento detallado de los convenios operativos que se establecen entre las entidades pagadoras y las entidades operadoras de libranzas, la identificación de las causas de vencimiento, el seguimiento y control de los procesos operativos que se realizan en la administración de los créditos de libranza y las políticas de cobro establecidas en el banco, permitirán realizar las acciones que se requieran para propender garantizar la fuente de pago por nomina, como se puede observar en la Ilustración 6. Elementos para el proceso de reincorporación de descuentos por nómina.

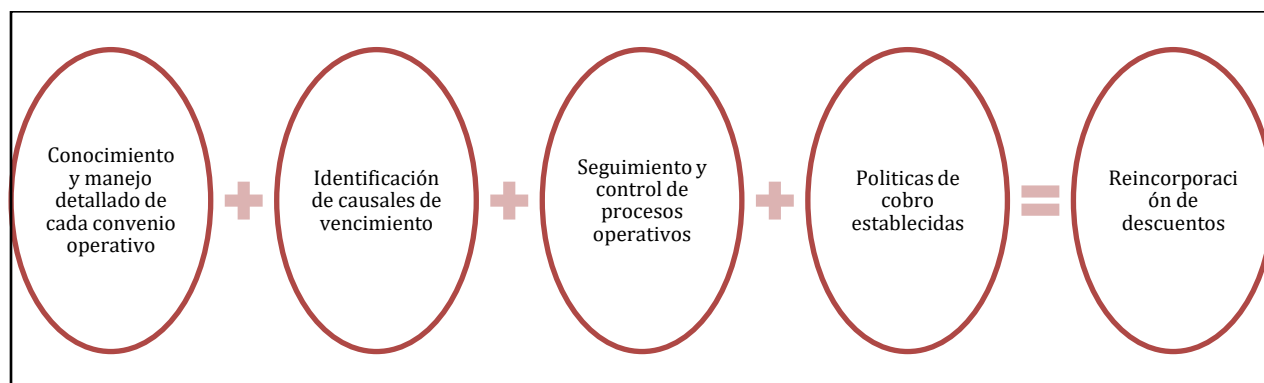


Ilustración 6. Elementos para el proceso de reincorporación de descuentos por nomina

Nota. Fuente: Conocimiento de experto. Elaboración propia

Es indispensable tener presente que no todos los créditos que pierden el descuento deben incluir un proceso de reincorporación de descuento por nomina o que todas las entidades pagadoras permiten este proceso, esto dependerá de cada caso y de la capacidad de la entidad operadora (Bancos) para establecer los mecanismos respectivos de acuerdo con cada causal de vencimiento o de pérdida del descuento.

Conclusiones

La garantía de la fuente de pago con el descuento por nómina de las cuotas pactadas ha hecho que los indicadores de calidad de cartera se mantengan estables a pesar del alto crecimiento en la colocación de esta línea de crédito, la cual se ha incrementado en más del 140% desde el año 2014, obligando tanto a las entidades operadoras de libranzas (Bancos), como a las entidades pagadoras a realizar ajustes y cambios en sus sistemas y procesos operativos.

La legislación actual establecida bajo la Ley 1527 de 2012, Ley 1902 del 2018 y el Decreto 2620 de 2013, cubre gran parte de la administración de los créditos de libranza, las responsabilidades de cada uno de los actores que intervienen en el proceso, defendiendo los derechos de cada uno, esta reglamentación no incluye posturas claras sobre la problemática actual de compra de cartera.

Los procesos de otorgamiento de las obligaciones deben incluir un perfilamiento del cliente, analizando el riesgo de endeudamiento paralelo y los riesgos inherentes en las compras de cartera.

La administración y recuperación de los créditos de libranza requieren procesos diferenciales en las diferentes etapas del ciclo de riesgo, para lo cual se debe contemplar la operatividad y la diversidad de escenarios operativos que cada entidad pagadora puede establecer.

El éxito de la administración y recuperación de la cartera de libranza depende directamente del conocimiento y manejo por parte de las entidades operadoras (Bancos) de los convenios operativos establecidos con las entidades pagadoras, del seguimiento de los procesos operativos, las fuentes de información que ayudan a establecer las causales de mora y de las acciones oportunas que se realicen.

Recomendaciones

Las entidades operadoras (Bancos), deben establecer posturas consensuadas entre sí, sobre los procesos de compra de cartera, de fidelización y retención de clientes que ayuden a mitigar la problemática actual de sobreendeudamiento de los clientes y que impide incorporar los descuentos por nómina.

Para futuras investigaciones al respecto se recomienda incluir proyectos de ley, de reglamentación en curso o planteamientos dirigidos por la Asociación Bancaria de Colombia (Asobancaria).

Las entidades de control como la Superintendencia Financiera y/o el Defensor del Consumidor Financiero, pueden indagar a fondo las problemáticas actuales en el proceso de incorporación de descuentos, para revisar si se pueden establecer reglamentaciones al respecto a nivel de circulares o de proyectos de ley que regule la competencia del mercado.

La administración de los créditos de libranza en las entidades operadoras (Bancos), debe estar a cargo de áreas especializadas que cuenten con estudios constantes de benchmarking de otras entidades, para implementar las mejores prácticas sobre este portafolio.

El trabajo mancomunado entre las entidades operadoras y entidades pagadoras puede ayudar a mejorar y homologar los procesos operativos.

Bibliografía

- ANIF. (30 de Noviembre de 2021). *Anif.com.co*. Obtenido de <https://www.anif.com.co/revistas/carta-financiera/>
- Camaras de Comercio de Colombia. (2018). *www.runeol.rues.org.co*. Obtenido de <https://runeol.rues.org.co/Runeol/Informacion/FAQ.aspx>
- Congreso de la Republica. (2012). *Ley 1527*. Bogota.
- Congreso de la Republica. (27 de Abril de 2012). *Ley 1527*. Bogotá. Obtenido de <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=47213>
- Congreso de la Republica. (22 de Abril de 2012). *Ley 1527*. Bogotá. Obtenido de <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=47213>
- Congreso de la Republica. (2013). *Decreto 2620*. Bogotá.
- Congreso de la Republica. (22 de Junio de 2018). *Ley 1902*. Bogotá. Obtenido de <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=87101#1>
- Congreso de la Republica. (2018). *Ley 1902*. Bogotá.
- Procuraduria General de la Nacion. (2017). *Procuraduria.gov.co*. Obtenido de <https://www.procuraduria.gov.co/portal/media/file/ABC-Libranzas-v2.pdf>
- Procuraduria General de la Nacion. (2017). *Procuraduria.gov.co*. Obtenido de <https://www.procuraduria.gov.co/portal/media/file/ABC-Libranzas-v2.pdf>
- Procuraduria General de la Nación. (2017). *Procuraduria.gov.co*. Obtenido de <https://www.procuraduria.gov.co/portal/media/file/ABC-Libranzas-v2.pdf>
- Procuraduria General de la Nación. (2017). *Procuraduria.gov.co*. Obtenido de <https://www.procuraduria.gov.co/portal/media/file/ABC-Libranzas-v2.pdf>
- Procuraduria General de la Nación. (2017). *Procuraduria.gov.co*. Obtenido de <https://www.procuraduria.gov.co/portal/media/file/ABC-Libranzas-v2.pdf>
- Superintendencia Financiera de Colombia. (23 de Abril de 2020). *Superfinanciera.gov.co*. Obtenido de <https://www.superfinanciera.gov.co/inicio/consumidor-financiero/informacion-general/educacion-al-consumidor-financiero/definiciones-por-modalidad-de-credito-y-tipo-de-producto-entre-otros-relacionadas-con-los-periodos-de-gracia-otorgados-por-las-entidades>