

# Descárguelos en su dispositivo

## Presentación



## Documento resumen



# Cómo manejaron los colombianos sus productos y servicios financieros en 2018

Rueda de prensa

**Jorge Castaño Gutiérrez**

Superintendente Financiero

Bogotá, Febrero 27 de 2019

# 1

Así financiaron los  
hogares y las  
empresas sus  
actividades

# Las empresas y los hogares colombianos acuden a los establecimientos de crédito para financiar sus actividades

A diciembre, la cartera total ascendió a \$465.6 billones con un crecimiento de 3.04% real anual, impulsada por una mayor demanda de los hogares y empresas.



Hogares

Saldo de  
cartera    \$205.5 b  
              + \$19.4 b

Desembolsos

\$138.1 b  
+ \$15 b

Número de  
clientes    9.3 m  
              + 391 mil



Empresas

Saldo de  
cartera    \$260.1 b  
              + \$8.2 b

Desembolsos

\$170.6 b  
+ \$1.9 b

Número de  
clientes    2.3 m  
              - 32 mil

# La compra de vivienda fue una de las principales inversiones de los hogares colombianos durante 2018



## Crédito de vivienda

**FRECH - 2018**

76,837 nuevos créditos

Monto desembolsado \$1.1 b

Fuente: Banco de la República

## Saldo de cartera

\$69.6 b

+ \$7.9 b

## Vivienda VIS

\$17.2 b (+\$1.7 b)

## Vivienda No VIS

\$52.4 b (+\$6.2 b)

## Desembolsos

\$17.7 b

+ \$1.9 b

## Vivienda VIS

\$3.63 b (+\$0.3 b)

## Vivienda No VIS

\$14.1 b (+\$1.6 b)

## Número de clientes

983 mil

+ 50 mil

## Vivienda VIS

546 mil (+16 mil)

## Vivienda No VIS

449 mil (+35 mil)

# El endeudamiento para la compra de vivienda se caracterizó por:



25%

de los deudores de vivienda  
pagan completamente su  
crédito antes de seis años



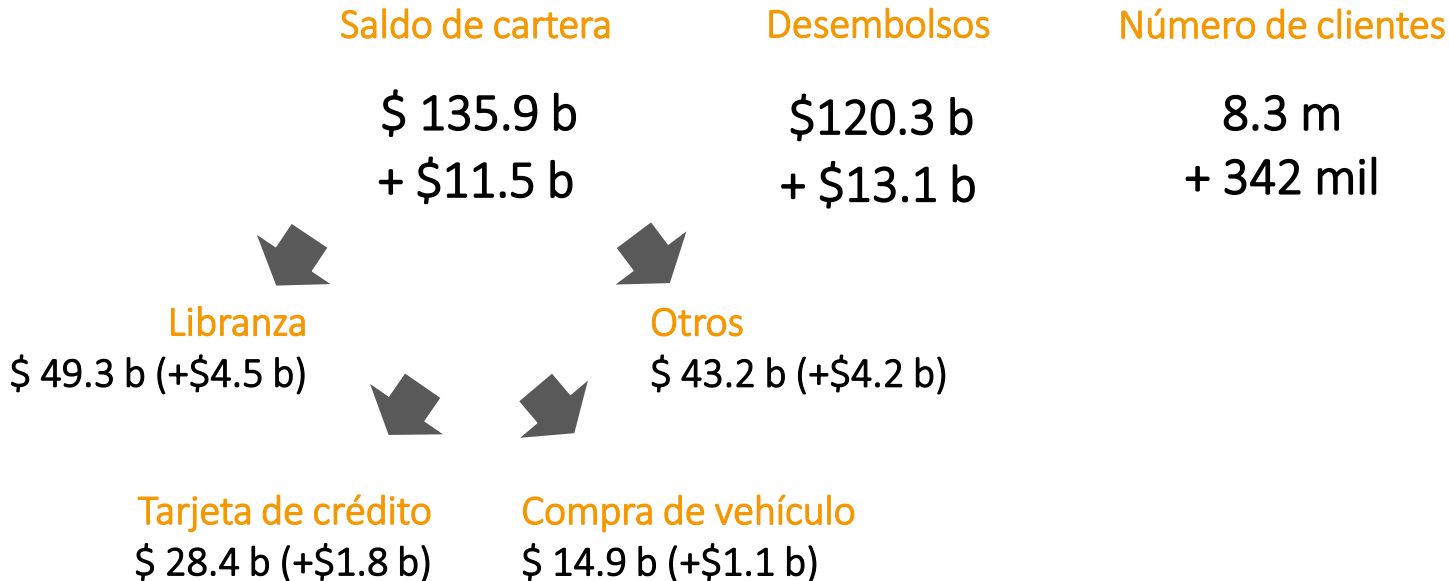
Loan To Value

para vivienda de interés  
social VIS es de 57.9% y  
para no VIS es de 52.4%

# El crecimiento del consumo en los hogares se ve reflejado en una mayor dinámica de esta modalidad de crédito



Crédito de  
consumo



El consumo de los hogares se financió principalmente con libranzas

# Estas fueron las fuentes de financiamiento que utilizaron las empresas en 2018



## Crédito comercial

Saldo de cartera	Desembolsos
\$ 247.6 b	\$159 b
+ \$7.8 b	+ \$1.3 b

### Número de clientes

373 mil  
- 12 mil



## Microcrédito

Saldo de cartera	Desembolsos
\$ 12.6 b	\$6.1 b
+ \$430 mm	+ \$210 mm

### Número de clientes

2 m  
- 20 mil



## Colocaciones

(bonos, acciones, papeles comerciales y titularizaciones)

\$12.2 b - \$1.4 b

### Sector real

\$6.58 b  
- \$0.12 b

### Establecimientos de crédito

\$4.44 b  
- \$0.58 b

### Otros

\$1.13 b  
- \$0.73 b



# La tasa del Banco de la República se redujo en 50pb en 2018 y las tasas de los créditos registraron una disminución mayor



## Crédito de consumo

(Libre inversión, automóviles y libranza, entre otros. SIN Tarjeta de Crédito)

**18.66%**

- 145pb

## Tarjeta de crédito

Persona natural

**26.90%**

- 184pb



## Cartera comercial

(Créditos otorgados a grandes empresas)

**8.90%**

- 77pb



## Crédito de vivienda

(VIS en pesos)

**11.61%**

- 32pb



## Crédito de vivienda

(NO VIS en pesos)

**10.41%**

- 45pb

2

¿Cómo pagaron  
los consumidores  
sus créditos?

# Los créditos originados en 2018 mostraron un mejor comportamiento

La calidad de los créditos que se otorgaron en 2018 tuvo un mejor comportamiento frente a la de 2016 y 2017. Los deudores únicos con mejor perfil de riesgo (A) se incrementaron en 301,777 y explicaron cerca del 90% de la variación de la cartera bruta en 2018.



## Consumo

Promedio cosechas  
consumo 12 meses

**3.59%**

-87pb

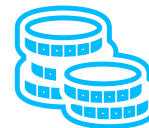


## Vivienda

Promedio cosechas  
consumo 12 meses

**0.16%**

-8pb



## Microcrédito

Promedio cosechas  
consumo 12 meses

**2.49%**

+12pb

# Claves para un consumidor financiero inteligente

- ✓ Pague menos intereses cancelando su saldo en el **menor tiempo** posible
- ✓ Recuerde siempre analizar su **capacidad real** de endeudamiento
- ✓ Realice una **evaluación previa** antes de adquirir una obligación financiera
- ✓ Pregunte hasta que le queden muy claras las condiciones del producto o servicio contratado. **Preguntar no cuesta**
- ✓ Antes de adquirir una deuda es importante **revisar los costos financieros** asociados al crédito y **compare**
- ✓ **Evite** tomar créditos de consumo a plazos muy largos (por encima de 6 u 8 años)
- ✓ Nunca firme documentos **sin entenderlos** en su totalidad o sin leerlos. No se deje presionar de los asesores ni de terceros.

3

¿Cómo manejan  
su plata los  
colombianos?

# Algunos productos financieros utilizados por los colombianos en 2018



## Depósitos (A la vista y a plazo)

Personas  
naturales

**\$98.3 b**  
+\$5.8 b

Personas  
jurídicas

**\$298.6 b**  
+\$13.9 b

### Número de cuentas

- Cuentas de ahorro 55.4 m
- Cuenta corriente 2.2 m
- CDT 1 m

### Número de cuentas

- Cuentas de ahorro 1 m
- Cuenta corriente 750 mil
- CDT 33 mil

### Hacer las cosas bien trae beneficios

- 50 entidades inscritas ante Fogafín (bancos, compañías de financiamiento, corporaciones financieras, SEDPE, FNA).
- Los depósitos hasta \$50 m están protegidos por el seguro de Fogafín.



Personas  
naturales  
**99.45%**



Personas  
jurídicas  
**91.87%**

Reservas que respaldan el  
seguro de depósitos

**\$19.2 b**

# Otros productos y servicios financieros utilizados por los colombianos en 2018



## Seguros

- Gasto promedio por persona **\$ 550,116**  
+\$19,730
- Primas emitidas **\$ 27.9 b**  
+\$1.3 b
- Profundización **2.8%**



## Fondos de Inversión Colectiva - FIC

- 290 fondos **\$ 97 b**  
+\$11.6 b
- Inversionistas **1.7 m**
- Nuevos inversionistas en 2018 **+ 31,984**



## Operaciones de las comisionistas de bolsa para terceros (renta fija y acciones)

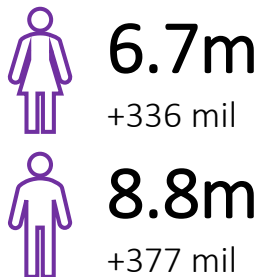
Personas naturales **99,481**  
\$23 b

Personas jurídicas **11,756**  
\$208.1 b

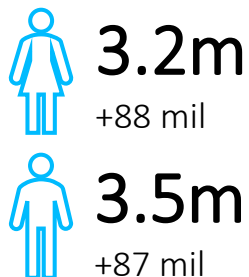
# Más colombianos ahorran para su futuro

## Total afiliados fondos de pensiones obligatorias

### RAIS



### Prima Media



### Total BEPS



**317,650** colombianos de bajos ingresos empezaron a ahorrar voluntariamente a través del Programa de Beneficios Económicos Periódicos (BEPS).

**888,161**

nuevos afiliados a pensiones obligatorias

- Traslados de RAIS a Colpensiones  
**167,156 (+38,236)**
- Traslados entre RAIS  
**219,773 (+95,292)**
- Traslados de Colpensiones a RAIS  
**10,473 (-7,622)**

Rendimientos abonados FPO - **2018**

**\$403 mm**

Rendimientos abonados FPO - **Últimos 4 años**

**\$51.2 b**



# 67,927 colombianos empezaron a recibir su pensión de vejez en 2018

La SFC estableció procesos estándar que contribuyen a agilizar los trámites para el reconocimiento de la pensión (CE 024 de 2018)

Total de pensionados  
1,488,681

RAIS



55 mil

+11 mil



99 mil

+12 mil

Prima Media



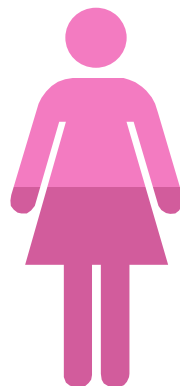
747 mil

+26 mil



588 mil

+19 mil



54%

de los pensionados son mujeres

# Si al 5 de marzo un afiliado a una AFP no ha seleccionado su fondo, le será asignado uno según su perfil de riesgo

Las AFP deberán adelantar campañas de información sobre las reglas de esta asignación y los efectos de su aplicación.



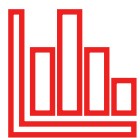
- Los afiliados más jóvenes se beneficiarán de las mayores rentabilidades esperadas del fondo de mayor riesgo.
- La regla de convergencia establece que se traslada al fondo conservador progresivamente los recursos de los afiliados cercanos a la edad de pensión.

Los afiliados podrán escoger el fondo que más les convenga, de acuerdo con su perfil de riesgo, en caso de que no lo hayan hecho les será asignado uno según su género y edad (Decreto 959 de 2018).

# 4

La solidez y  
confianza en el  
sistema  
financiero

# El 2018 fue un año de recuperación de los resultados del sistema



Activos

\$1,715.5 b

+5.7%



Utilidades  
acumuladas

\$24.2 b

- Establecimientos de crédito \$11.7 b
- IOE \$2.0 b
- Aseguradoras \$1.8 b
- AFPC \$641 mm
- Fiduciarias \$536 mm
- Intermediarios de valores \$95 mm
- Resto \$377 mm

Recursos de terceros  
administrados  
\$7.1 b



Índice de  
profundización

Activos/PIB

175.9%

+7.06%

Cartera/PIB

47.7%

+0.55%



Solvencia  
establecimientos de  
crédito

16.34%

+7.34 pp por encima del mínimo  
regulatorio

Más del **45%** de las utilidades obtenidas por los establecimientos de crédito son reinvertidas para fortalecer patrimonialmente a las entidades, lo que se traduce en una **mayor oferta** de productos y servicios

# Los establecimientos de crédito cuentan con recursos suficientes para cubrir necesidades de liquidez de corto plazo

## Índice de riesgo de liquidez a diciembre 2018

Establecimientos bancarios

302.9%



Establecimientos  
de crédito

302.1%

Corporaciones financieras

313.7%

Compañías de financiamiento

292.1%

Cooperativas financieras

195.2%

# Los riesgos asegurados por los colombianos fueron cubiertos adecuadamente



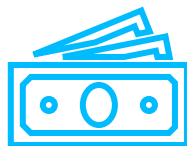
**\$6.6b**

sumaron los pagos realizados por las aseguradoras como reparación a las pérdidas o daños sufridos a los bienes de sus clientes.



**\$7.5b**

totalizaron los pagos a los asegurados a causa de un siniestro que afectó su vida o su salud.



**\$56.5b**

+\$9.3b

reservaron las aseguradoras para hacer frente a los compromisos con sus consumidores.

# 5

La satisfacción  
con el sistema  
financiero

# Los consumidores financieros son más conscientes de los mecanismos para resolver sus diferencias con las entidades vigiladas

Quejas recibidas en 2018\*



1,348,007

+9,341



48%

De las respuestas favorecen al consumidor financiero

## Temáticas con mayor controversia durante 2018



- Cobros o descuentos asociados a los productos
- Funcionamiento de canales
- Condiciones de los contratos
- Atención al consumidor

\*En entidades, defensores del consumidor financiero y en la SFC



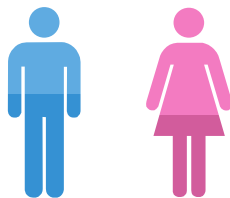
# Los consumidores financieros son más conscientes de los mecanismos para resolver sus diferencias con las entidades vigiladas

## Funciones jurisdiccionales



Demandas  
presentadas en  
2018

3.178  
+469



56%  
interpuestas  
por hombres



Concentración  
regional de  
demandas

- Bogotá 46%
- Resto del país 54%
  - Medellín
  - Cali
  - Armenia
  - Barranquilla
  - Villavicencio

Presentadas por actividad



63%  
Financiera









31%  
Aseguradora



67%  
finalizadas a favor del  
consumidor financiero

# ¿Qué hacemos para aumentar la satisfacción del consumidor?

-  Propender porque se brinde **información clara y oportuna** y una correcta asesoría sobre las condiciones de los productos que le permita al consumidor decidir de acuerdo con sus expectativas
-  Identificar la **causa raíz** de las inconformidades del consumidor, que dirigieron las actividades de supervisión y regulación
-  Supervisar que se adopte una **cultura del servicio** dentro de la gobernanza de las entidades vigiladas
-  Identificar y prohibir el uso de **prácticas abusivas** (p.e. vinculación a productos sin consentimiento y trabas para terminación de contratos)
-  Promover que el servicio prestado por las entidades a través de sus diferentes canales transaccionales sea **continuo y seguro**
-  Consolidar el **enfoque de supervisión preventivo** para proteger al consumidor financiero

# Top 5 de las noticias falsas con las que buscan engañar a los consumidores financieros



## DIFERENCIA ENTRE PIRÁMIDE, MULTINIVEL Y PROYECTO DE TELAR



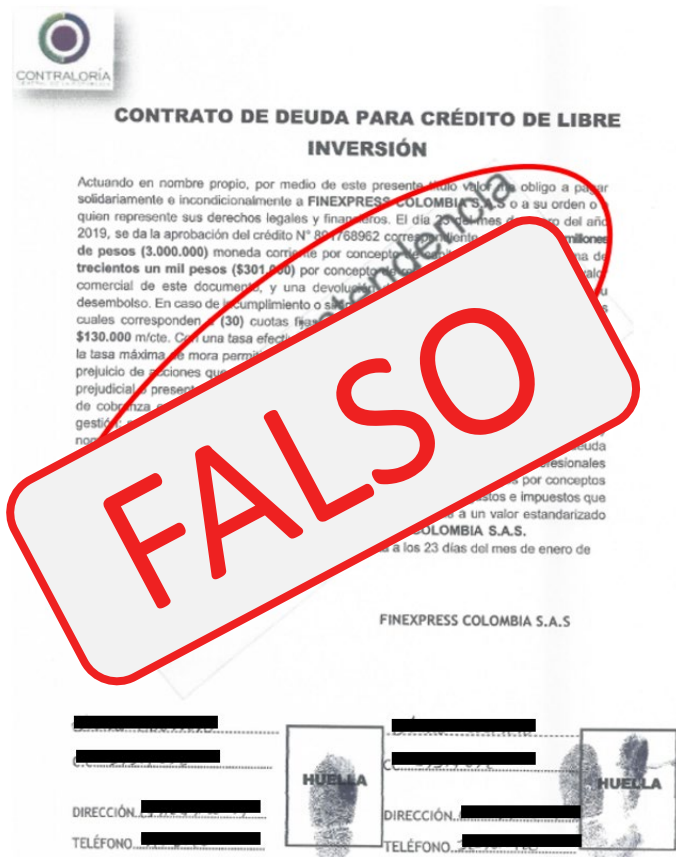
PIRÁMIDE	MULTINIVEL	PROYECTO TELAR
Existe un administrador de los dineros, persona que recibe la mayor ganancia y distribuye pequeños porcentajes en el resto de participantes	Existe un administrador de los dineros, persona que recibe la mayor ganancia y distribuye pequeños porcentajes en el resto de participantes	Se basa en trabajo solidario y en cooperativismo. <b>No hay ningún administrador.</b> Cada mujer que ingresa al telar es la propia administradora de los regalos que recibe y no debe distribuir o compartir porcentajes de ganancia.
El administrador o líder no debe realizar ningún esfuerzo pues simplemente se dedica a administrar el dinero de terceros para mayor beneficio propio y menor beneficio colectivo.	El administrador o líder no debe realizar ningún esfuerzo pues simplemente se dedica a administrar el dinero de terceros para mayor beneficio propio y menor beneficio colectivo.	El telar deben realizar el trabajo y así, recibirán los regalos de carácter colectivo por 8 mujeres.
Esta figura se presta con facilidad para la configuración del delito de captación masiva e ilegal de dineros, pues es una sola persona que carece de autorización por parte de la Superintendencia Financiera, con obligaciones de más de 20 personas que realizan inversiones y esperan una ganancia a cambio. Es una transacción financiera impersonal, habitual y masiva, pues a mayor número de	Esta figura se presta con facilidad para la configuración del delito de captación masiva e ilegal de dineros, pues es una sola persona que carece de autorización por parte de la Superintendencia Financiera, con obligaciones de más de 20 personas que realizan inversiones y esperan una ganancia a cambio. Es una transacción financiera impersonal, habitual y masiva, pues a mayor número de personas que ingresan, mayor cantidad	<b>Es un movimiento que no contraría ninguna norma/ley y no atenta contra el patrimonio económico de ningún ciudadano ni va en detrimento de la economía nacional.</b> La Superintendencia Financiera ha señalado que una persona no autorizada puede efectuar operaciones de crédito sin el permiso de esta Superintendencia, siempre y cuando lo haga disponiendo de sus propios recursos y no de recursos recaudados del público, es decir, siempre y cuando no realice operaciones de captación. O siempre y cuando ejerza la actividad sin exceder los límites que impone el Decreto 1981 de 1988, es decir, que una sola persona se beneficie económicamente de un grupo no inferior a 20. <b>Y al tener un periodo de vida en el tiempo, deja de ser algo habitual y se</b>

**FALSO**

El esquema denominado “Telar” es contrario a la ley y constituye una pirámide, que es una de las figuras a través de las cuales se captan ilegalmente los recursos de las personas con la falsa promesa de recibir pagos que se derivan únicamente de los dineros que entregan los demás participantes.

Las pirámides no desarrollan **ninguna actividad** que produzca beneficios o utilidades.

# Top 5 de las noticias falsas con las que buscan engañar a los consumidores financieros



Estos documentos que firmas fraudulentas denominan “CONTRATO DE DEUDA PARA CRÉDITO DE LIBRE INVERSIÓN” en el que incluyen el nombre de la Superfinanciera son FALSOS.

La SFC NO participa en procesos de trámite, gestión y otorgamiento de créditos por parte de las entidades vigiladas o de empresas que desarrollan dicha actividad.

## 29

Inescrupulosos envían falsas comunicaciones remitidas por esta Superintendencia en las que exigen el cumplimiento de requisitos para el desembolso de créditos, como la presunta compra de seguros.

Esta Superintendencia NO envía este tipo de comunicaciones ni adelanta gestiones relacionadas con el cumplimiento de requisitos para el otorgamiento de créditos.

# Top 5 de las noticias falsas con las que buscan engañar a los consumidores financieros



Actualmente la SFC adelanta el proyecto piloto para implementar el uso de celulares dentro de algunas oficinas de las entidades financieras, con el fin de promover las transacciones digitales por parte de los consumidores financieros.

# Top 5 de las noticias falsas con las que buscan engañar a los consumidores financieros



Utilizando la figura de personajes reconocidos públicamente buscan que los ciudadanos entreguen “a ojo cerrado” sus recursos ante la promesa de altas rentabilidades, sin medir los riesgos asociados y en operaciones que no cuentan con ninguna clase de respaldo por parte del Estado.

6

Conglomerados  
financieros



# Los 13 conglomerados identificados

## Domiciliados en Colombia



## Domiciliados en el exterior



\*Acreditación de equivalencias

# Los conglomerados con holding financiero nacional tienen presencia en 17 países



El mayor porcentaje de inversiones se encuentra en Centroamérica con casi el **65%** del valor total

A septiembre de 2018 los conglomerados financieros tenían:



inversiones por más de US\$91 mil millones\*



136 subordinadas en el exterior

Esto representa el **5.1%** de los activos del sistema financiero colombiano

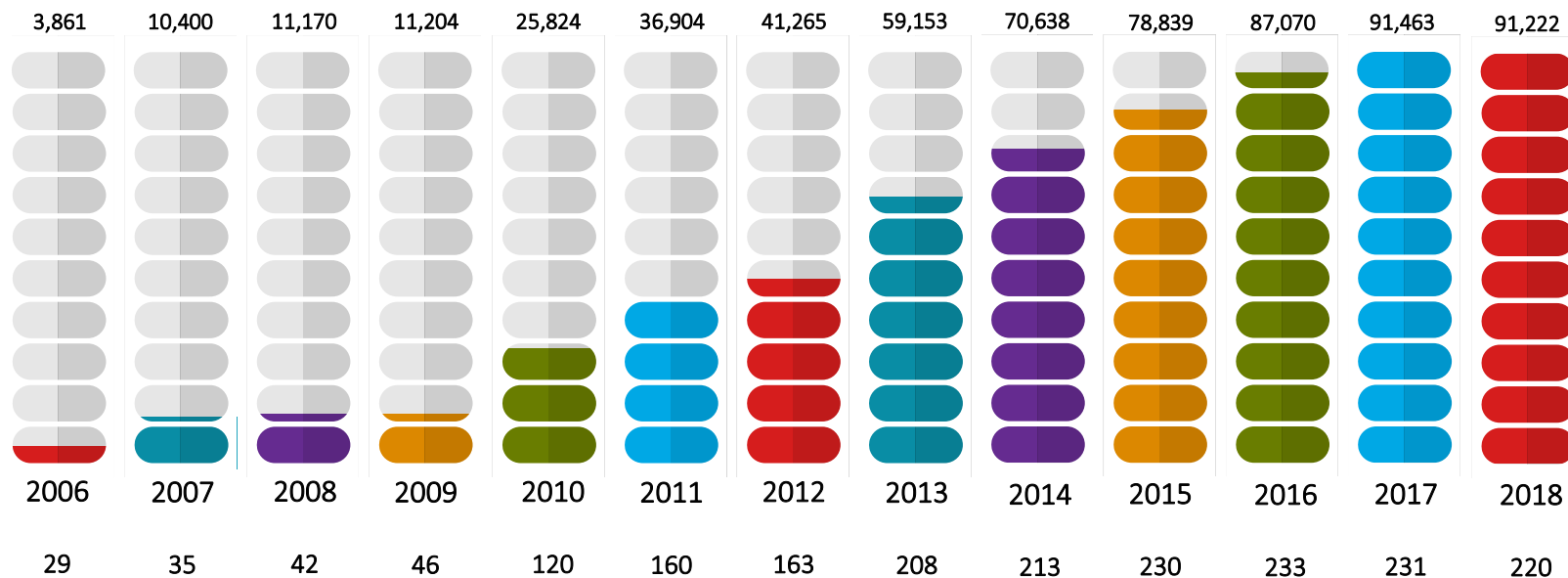
**13** conglomerados financieros

\*Incluye el valor total de los activos de todas las subordinadas en el exterior.

# Evolución de las subordinadas en el exterior\*

## Sumatoria de activos individuales

Activos en millones de dólares y número de entidades a septiembre de 2018



\*Incluye todas las subordinadas (financieras y no financieras) que tienen en el exterior.

# La Superintendencia asignó código a los nuevos holding vigilados



# Descárguelos en su dispositivo

## Presentación



## Documento resumen





superintendencia.financiera



@SFCsupervisor



Superfinanciera



/superfinancieracol



# Gracias

[super@superfinanciera.gov.co](mailto:super@superfinanciera.gov.co)

[www.superfinanciera.gov.co](http://www.superfinanciera.gov.co)