

**Bogotá, mayo 7 de 2020.** - La Superintendencia Financiera de Colombia, como autoridad económica, debe velar por la protección del ahorro que el público deposita en las entidades financieras y por el correcto funcionamiento de las actividades autorizadas a las instituciones que conforman el sistema financiero.

En cumplimiento de esa labor, la Superintendencia genera y publica la información de los indicadores más relevantes sobre el comportamiento de las actividades financieras, en particular, aquellas relacionadas con la actual situación extraordinaria generada por la pandemia del COVID-19.

Toda la información incluida en este reporte se analiza y valida mediante procesos técnicos y actuaciones especiales de supervisión a partir de los datos obtenidos directamente de las entidades vigiladas.

El siguiente es el reporte de seguimiento a las entidades vigiladas sobre la prestación de servicios bancarios, la oferta de nuevos créditos a las empresas y hogares, la evolución de las peticiones y quejas de los consumidores sobre la prestación de servicios financieros y el seguimiento a los depósitos captados del público, así como el comportamiento de los períodos de gracia otorgados a los deudores durante la Cuarentena Obligatoria por la Vida decretada por el Gobierno Nacional.

### **1. Niveles de prestación y disponibilidad de servicios financieros**

Es obligación de las entidades vigiladas permitir la disposición de los recursos que han recibido de sus clientes y consumidores en los términos pactados con ellos, al tiempo que es fundamental para la economía mantener el funcionamiento del sistema de pagos.

Por esta razón, mediante la Circular Externa 008 de 2020 la Superintendencia Financiera, impartió instrucciones precisas a las entidades vigiladas para garantizar la operación y funcionamiento presencial y no presencial durante el ejercicio de aislamiento obligatorio establecido por el Gobierno Nacional.

Desde la expedición de la mencionada Circular, la SFC realiza el seguimiento diario sobre el cumplimiento de estas instrucciones a través del monitoreo al volumen de transacciones y a los montos de las operaciones realizadas por los diferentes canales de servicio, así como los niveles de disponibilidad para la atención al público.

El 6 de mayo las entidades reportaron **8.852.245 transacciones** monetarias por un valor de **\$17.13 billones**. Banca móvil e internet presentan mayor porcentaje de operación comparados con un día normal.

Cifras en pesos\$

Tipo de canal	Número de operaciones monetarias	Monto de operaciones
Telefonía móvil	1.844.258	609.372.990.978
Internet	1.790.341	9.686.222.451.301
Cajeros automáticos	1.714.654	712.676.306.299
Corresponsales bancarios	1.641.329	601.201.317.952
Datáfonos	1.058.234	150.423.492.834
Oficina	794.832	5.365.185.228.330
Audio respuesta	8.597	10.582.131.523
<b>Total</b>	<b>8.852.245</b>	<b>17.135.663.919.217</b>

Última Actualización: (07/05/2020) – Cifras con corte a (06/05/2020)

## 2. Oferta de nuevos créditos a empresas y hogares

En la labor prudencial de supervisión financiera, es fundamental hacer seguimiento de todo el ciclo de crédito en la economía con el fin de medir el nivel de exposición de riesgo que están asumiendo las entidades del sistema financiero frente a la capacidad que tienen para cumplir sus obligaciones con el público.

Tanto el crecimiento desbordado del crédito, como el cierre de la oferta de crédito y el comportamiento de pagos de los deudores, inciden sustancialmente en las probabilidades de ocurrencia de una crisis financiera. Por esa razón, la Superintendencia Financiera supervisa el comportamiento de los créditos vigentes, la revelación adecuada del riesgo de crédito y su provisionamiento, así como el otorgamiento de nuevos créditos, como insumos relevantes de identificación temprana de activos con problemas y de administración preventiva del riesgo.

Para la semana del 25 de abril al 01 de mayo de 2020 tanto empresas y hogares adelantaron **3,509,010 operaciones** de créditos desembolsados por un valor total de **\$5.29 billones**, los cuales se desagregan de la siguiente forma:

Modalidad de crédito	Monto desembolsos	Número de créditos desembolsados
Empresas*	\$ 4.03 b	320,239
Microempresas	\$ 12,421m	2,258
Personas (Tarjeta de crédito)	\$ 588,450m	3,144.525
Personas (Otros consumos) **	\$ 501,317m	40,825
Hogares VIS	\$ 24,611 m	423
Hogares No VIS	\$ 130,621 m	740
<b>Total</b>	<b>\$ 5.29 b</b>	<b>3,509,010</b>

Última actualización: (06/05/2020) – Cifras con corte a (01/05/2020)

\* Incluye créditos ordinarios, preferenciales, tesorería, especiales, construcción VIS y No VIS, sobregiros y tarjeta de crédito empresarial.

\*\* Incluye créditos de consumo de bajo monto

Unidades: b= billones, m=millones

Datos con corte al 01-may-2020. Fecha proceso: 06-may-2020

Adicionalmente, la Superintendencia Financiera adelanta procesos especiales de supervisión sobre el funcionamiento adecuado de las instituciones financieras oficiales especiales (bancos de segundo piso y fondos de garantías). A continuación, el avance de los diferentes programas administrados por dichas entidades:

### 2.1. Avance de los créditos con garantías de las líneas del FNG

El Fondo Nacional de Garantías es la entidad mediante la cual el Gobierno Nacional canalizó recursos para promover el acceso al crédito por parte de las micro, pequeñas y medianas empresas a través del otorgamiento de garantías por medio de diversas líneas<sup>1</sup>.

Estas garantías actúan como respaldo o aval de los créditos otorgados en caso de incumplimiento. No obstante, el FNG no origina los créditos directamente ni apalanca las operaciones de crédito, las cuales son otorgadas con recursos de los intermediarios financieros.

<sup>1</sup> [https://www.fng.gov.co/ES/Paginas/Unidos\\_por\\_Colombia\\_FNG.aspx](https://www.fng.gov.co/ES/Paginas/Unidos_por_Colombia_FNG.aspx)

Al 7 de mayo de un cupo total de **\$10 billones**, se han reservado para ser desembolsados **\$7.09 billones** asociados a **123.177 créditos**, se han desembolsado **\$1,15 billones** en **17,662 créditos**, en las diferentes líneas como se muestra a continuación:

Líneas	Código	Producto	Monto Producto	Reservado		Desembolsado		Disponible	%Disponible
				No. Garantías	Valor	No. Garantías	Valor		
Capital de Trabajo	EMP201	PYMES HASTA EL 80%	\$2,500,000	18,180	\$1,790,749	4,024	\$ 690,350	\$ 18,901	0.76%
	EMP2019	MICROEMPRESAS HASTA EL 70%	\$100,000	2,453	\$13,712	703	\$ 3,247	\$ 83,041	83.04%
	EMP223	MICROEMPRESAS HASTA EL 80%	\$400,000	18,890	\$206,892	153	\$ 1,020	\$ 192,088	48.02%
	Total		\$3,000,000	39,523	\$2,011,353	4,880	\$ 694,617	\$ 294,030	9.80%
Pago de Nóminas	EMP202	NÓMINA PYMES AL 90%	\$5,500,000	64,441	\$4,809,913	2,740	\$ 338,279	\$ 351,809	6.40%
	EMP224	NÓMINA MICROEMPRESAS AL 90%	\$500,000	432	\$5,095	-	\$ -	\$ 494,905	98.98%
	Total		\$6,000,000	64,873	\$4,815,008	2,740	\$ 338,279	\$ 846,713	14.11%
Trabajadores Independientes	EMP203	INDEPENDIENTES AL 80%	\$500,000	17,969	\$267,141	10,041	\$ 125,177	\$ 107,682	21.54%
	EMP204	INDEPENDIENTES FINTECH AL 80%	\$500,000	812	\$801	1	\$ 0	\$ 499,198	99.84%
	Total		\$1,000,000	18,781	\$267,942	10,042	\$ 125,177	\$ 606,881	60.69%
Total			\$10,000,000	123,177	\$7,094,304	17,662	\$1,158,073	\$ 1,747,623	17.48%

Última actualización: (07/05/2020: 7am) – Cifras con corte a (07/05/2020)

La información de la evolución diaria de reservas y desembolsos de los intermediarios financieros puede consultarse en:

[https://www.fng.gov.co/ES/Paginas/Asi\\_Vamos\\_Unidos\\_por\\_Colombia.aspx](https://www.fng.gov.co/ES/Paginas/Asi_Vamos_Unidos_por_Colombia.aspx)

En el siguiente enlace se encuentra disponible la información relacionada con los desembolsos realizados por los intermediarios financieros con garantía del FNG por sector, departamento y tamaño de empresa al 6 de mayo de 2020: <https://www.superfinanciera.gov.co/descargas/institucional/pubFile1045321/20200507reportefngsectortamanomunucipio.xlsx>

Tratándose de recursos de las entidades de redescuento o banca de segundo piso, la figura consiste en un desembolso que estas entidades realizan a los establecimientos de crédito para que estos a su vez los canalicen o presten a los deudores (beneficiarios finales), de acuerdo con las características o condiciones establecidas para cada una de las líneas de redescuento.

A continuación se presenta la información reportada por estas entidades a la Superintendencia Financiera para el corte del 5 de mayo de 2020.

## 2.2. Avance de los créditos con recursos de redescuento de Bancóldex

A través de siete líneas habilitadas, al 5 de mayo se han canalizado **1,841 créditos** por valor de **\$625,908 millones**, generando un cupo por **\$210.263 millones**, así:

Cifras en millones\$

LÍNEAS	Cupo	Reservas		Desembolsos			Monto Disponible
		# Operaciones	Monto \$	# Operaciones	# Empresas	Monto\$	
MIPYME	\$ 175,000	81	\$ 26,179	320	283	\$ 124,082	\$ 24,740
Gran Empresa	\$ 75,000	0	\$ 0	23	22	\$ 72,084	\$ 2,916
Colombia Responde - Turismo y Aviación-	\$ 250,000	\$ 81	\$ 26,179	343	305	\$ 196,166	\$ 27,655
Micro	\$ 100,000	812	\$ 13,842	679	678	\$ 62,878	\$ 23,280
PYME	\$ 175,000	28	\$ 8,666	330	322	\$ 159,802	\$ 6,532
Gran Empresa	\$ 75,000	1	\$ 180	24	22	\$ 73,180	\$ 1,640
Colombia Responde para Todos	\$ 350,000	841	\$ 22,688	1,033	1,022	295,861	31,452
Bogotá Responde	\$ 220,000	42	\$ 6,289	219	207	\$ 87,366	\$ 126,344
Barranquilla Responde	\$ 60,000	43	\$ 5,467	140	127	\$ 34,510	\$ 20,023
Nte de Santander Responde	\$ 12,000	16	\$ 1,425	42	38	\$ 6,420	\$ 4,155
Emprende e Innova	\$ 6,000	42	\$ 2,554	49	49	\$ 2,960	\$ 486
Cúcuta Responde	\$ 3,100	12	\$ 327	15	10	\$ 2,626	\$ 147
TOTAL	\$ 901,100	1,077	\$ 64,929	1,841	1,758	\$ 625,908	\$ 210,263

Última Actualización: (06/05/2020) – Cifras con corte a (06/05/2020)

### 2.3. Avance de los créditos con recursos de redescuento de las líneas de Finagro

A través de la Línea Colombia AgroProduce, al 5 de mayo se han otorgado **4,776 créditos** con subsidio a tasa de interés por valor de **\$22.523 millones**, de un cupo total asignado para este subsidio de **\$50.000 millones**, así:

Cifras en millones

Líneas	Cupo (*)	Desembolsos			Monto Subsidio tasa interés			Monto disponible subsidio de tasa
		# Operaciones	# Empresas	Monto	# Operaciones	# Empresas	Monto	
Pequeño productor	\$ 20,000	3,610	3,584	\$ 30,412	3,610	3,584	\$ 2,572	\$ 17,428
Mediano productor	\$ 20,000	1,101	1,048	\$ 140,845	1,101	1,048	\$ 12,215	\$ 7,785
Gran productor	\$ 10,000	65	62	\$ 132,646	65	62	\$ 7,736	\$ 2,264
<b>Total Colombia Agroproduce</b>	<b>\$ 50,000</b>	<b>4,776</b>	<b>4,694</b>	<b>\$ 303,903</b>	<b>4,776</b>	<b>4,694</b>	<b>\$ 22,523</b>	<b>\$ 27,477</b>

Última Actualización: (06/05/2020) – Cifras con corte a (06/05/2020)

(\*) Los recursos de este cupo destinado para el subsidio de tasa de interés son aportados por el Ministerio de Agricultura. Reserva de cupo: Solicitud realizada por el intermediario a la entidad de redescuento o FNG, con anterioridad al desembolso para la verificación del cumplimiento de las condiciones del deudor y de las obligaciones a ser garantizadas frente a las condiciones de las líneas. Desembolso: Operación efectivamente colocadas por el intermediario al beneficiario final. Monto Disponible: Cupo total asignado a la línea, menos reservas y menos desembolsos.

### 2.4. Avance de los créditos con recursos de redescuento de las líneas de Findeter

A través de las líneas definidas, al 5 de mayo se han colocado **67 créditos** por valor de **\$342,283 millones**, generando un disponible de **\$195,275 millones** para movilizar nuevos créditos, como se muestra a continuación:

Cifras en millones

Líneas	Cupo	Reservas		Desembolsos			Monto disponible
		# Operaciones	Monto \$	# Operaciones	# Beneficiarios	Monto \$	
Capital de trabajo	\$461,000	234	\$272,601	66	63	\$332,988	\$0
Inversión	\$252,000	5	\$47,430	1	1	\$9,295	\$195,275
<b>Total Compromiso Colombia</b>	<b>\$713,000</b>	<b>239</b>	<b>\$320,031</b>	<b>67</b>	<b>64</b>	<b>\$342,283</b>	<b>\$195,275</b>

Última Actualización: (06/05/2020) – Cifras con corte a (06/05/2020)

### 3. Evolución de las peticiones y quejas de los consumidores financieros

Las quejas o peticiones presentadas por los consumidores financieros y las respuestas que las entidades vigiladas dan a ellas, son fundamentales para el desarrollo de la supervisión que adelanta la SFC para velar por el cumplimiento de las instrucciones impartidas y el deber de información por parte de los establecimientos de crédito en las condiciones que la Ley 1328 de 2009 dispone.

Bajo un procedimiento diferencial más expedito, las quejas asociadas a la temática COVID-19 presentadas ante esta Superintendencia y ante las entidades vigiladas se clasifican como “Quejas Exprés”, las cuales deben ser resueltas por las entidades en un término no mayor a 5 días.

Entre el 18 de marzo y el 6 de mayo de 2020 la SFC ha recibido un total de **14.620** consultas y quejas, en temas relacionados con el acceso y aplicación de los períodos de gracia para los deudores afectados económicamente por la coyuntura y los canales de atención de las entidades vigiladas, de las cuales la SFC ha dado trámite y respuesta a **11.646**.

A continuación se detallan los principales motivos:

Motivo	Participación
Inconformidad con la aplicación del alivio	56.52%
Dificultades en la comunicación con la entidad	4.50%
Demora o no confirmación de pago de beneficio	4.05%
Inconformidad con los documentos/ trámites exigidos	3.97%
No resolución de quejas, peticiones y/o reclamos	3.66%
Negativa o dilación en el pago	3.51%
Demora en la prestación del servicio	2.36%
Negación en la apertura de líneas de créditos garantizadas	1.68%
Otros	19.81%
<b>Total</b>	<b>100%</b>

Última Actualización: (06/05/2020) – Cifras con corte a (06/05/2020)

### 4. Depósitos captados del público

Para los establecimientos de crédito los depósitos y exigibilidades se constituyen como un pasivo que debe ser custodiado y reintegrado en su totalidad a los ahorradores en las condiciones de tiempo, modo y lugar que se hayan pactado.

De lo anterior se deriva que una de las funciones esenciales de la supervisión es la de preservar la estabilidad de la actividad financiera con el objetivo de proteger los recursos del público.

Hasta el 5 de mayo de 2020 los establecimientos de crédito tenían un saldo de depósitos captados del público por **\$462 billones**, así:

Tipo Depósito	Persona Jurídica	Persona Natural	TOTAL*
Cuentas de ahorro	163,784,810,740	65,174,371,167	228,959,181,907
Cuentas corrientes	59,725,816,048	5,339,300,668	65,065,116,716
CDT	123,362,256,216	43,979,539,355	167,341,795,570
CDAT	5,277,848	615,069,715	620,347,563
<b>Total</b>	<b>346,878,160,851</b>	<b>115,108,280,905</b>	<b>461,986,441,756</b>

\*Fuente Formato 441, no incluye los depósitos de las agencias del exterior

**Última Actualización: (06/05/2020) – Cifras con corte a (05/05/2020)**

### 5. Seguimiento al otorgamiento de periodos de gracia

La facilidad de contagio del COVID-19 obligó a la adopción de múltiples medidas por parte del Gobierno Nacional para contener su propagación, en especial la imposición de restricciones al desarrollo de actividades económicas intensivas en la interacción social (aglomeraciones) y, posteriormente, el ejercicio de aislamiento obligatorio en todo el territorio colombiano.

Estas decisiones impactarían extraordinariamente el nivel de ingresos de múltiples empresas, hogares y personas, circunstancia que requería una reacción rápida y efectiva en la regulación prudencial y en los estándares de gestión de riesgo de crédito vigentes, no sólo para disminuir presión en los flujos de caja de los deudores, sino también para que se les permitiera disponer de recursos para atender necesidades prioritarias de abastecimiento básico, entre otros aspectos.

Justificado en lo anterior, se expidieron las Circulares Externas 007 y 014 de 2020 que permiten a las entidades vigiladas un tratamiento excepcional a los deudores que no puedan continuar cumpliendo con el pago de sus obligaciones al ser afectados sus ingresos por el COVID-19.



Los planes de gracia acumulados al 6 de mayo han beneficiado a **8,505,384 deudores** (personas naturales y jurídicas) con **10,615,399 créditos** por un saldo de cartera de **\$173.95 billones**, como se desagrega a continuación:

Cifras en pesos\$

Modalidad	Producto	Medidas efectivamente otorgadas por los intermediarios		
		No. Clientes	No. Obligaciones	Saldo de Capital
Comercial	Construcción	3,195	5,948	6,434,843,597,741
Comercial	Corporativo	2,805	11,482	16,568,923,919,973
Comercial	Empresarial	6,541	16,423	6,741,206,239,586
Comercial	Factoring	2,169	21,263	595,841,589,855
Comercial	Financiero/institucional	72	110	439,938,641,423
Comercial	Leasing Financiero	16,051	29,750	14,161,949,425,198
Comercial	Microempresa	72,885	90,060	3,003,226,377,974
Comercial	Moneda Extranjera	676	2,525	528,689,072,770
Comercial	Oficial/gobierno	152	711	2,416,016,954,699
Comercial	Pymes	71,650	135,767	12,690,962,175,933
Consumo	Rotativo	518,886	1,094,557	3,867,438,453,131
Consumo	TDC	3,943,265	5,007,219	11,515,503,291,241
Consumo	Libranza	289,525	315,644	5,629,014,841,741
Consumo	Libre inversión	1,851,784	2,083,193	34,531,588,504,964
Consumo	Vehículo	291,883	298,590	8,096,459,501,813
Consumo	Bajo monto	77,600	77,932	46,039,024,482
Consumo	Otros productos consumo	42,395	43,554	580,988,016,604
Microcrédito	Hasta 25 SMLV	676,319	712,247	2,740,679,469,721
Microcrédito	Entre 25 y 120 SMLV	67,009	73,452	1,424,809,228,488
Vivienda	VIS pesos	214,658	219,279	7,265,121,419,122
Vivienda	Vis UVR	90,779	91,237	3,142,659,741,877
Vivienda	No VIS pesos	194,741	210,738	20,755,561,123,549
Vivienda	No VIS UVR	18,696	19,271	1,851,811,321,730
Vivienda	Leasing habitacional	51,648	54,447	8,929,673,422,736
<b>Total</b>	<b>Total</b>	<b>8,505,384</b>	<b>10,615,399</b>	<b>173,958,945,356,351</b>

Última Actualización: (06/05/2020) – Cifras con corte a (06/05/2020)