

Bogotá, mayo 11 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 8 de mayo las entidades reportaron **7.297.579 transacciones** monetarias por un valor de **\$19 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
Banca Móvil	1.549.818	484.944.613.585
Cajeros Automáticos	1.360.343	554.674.112.342
Corresponsales Bancarios	1.308.343	490.233.065.569
Internet	1.299.857	10.579.298.778.954
Datáfonos	1.053.858	156.087.821.780
Oficinas	718.155	6.729.065.238.670
Audio Respuesta	7.205	8.942.290.912
Total	7.297.579	\$ 19.003.245.921.812

Última Actualización: (09/05/2020) – Cifras con corte a (08/05/2020)

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
Total	\$ 5.29 b	3,509,010

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

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 líneas¹.

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.

¹ https://www.fng.gov.co/ES/Paginas/Unidos_por_Colombia_FNG.aspx

Al 11 de mayo de un cupo total de **\$14 billones**, se han reservado para ser desembolsados **\$7.52 billones** asociados a **138.550 créditos**, se han desembolsado **\$1,45 billones** en **22,252 créditos**, en las diferentes líneas como se muestra a continuación:

Cifras en millones									
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	17,279	\$ 1,675,309	4,734	\$ 819,950	\$ 4,742	0.19%
	EMP2019	MICROEMPRESAS HASTA EL 70%	\$ 100,000	3,266	\$ 17,940	1,042	\$ 4,160	\$ 77,900	77.90%
	EMP223	MICROEMPRESAS HASTA EL 80%	\$ 400,000	21,411	\$ 250,281	163	\$ 1,082	\$ 148,637	37.16%
	Total		\$ 3,000,000	41,956	\$ 1,943,530	5,939	\$ 825,192	\$ 231,279	7.71%
Pago de Nóminas	EMP202	NÓMINA PYMES AL 90%	\$ 9,500,000	68,121	\$ 5,262,282	4,425	\$ 478,503	\$ 3,759,215	39.57%
	EMP224	NÓMINA MICROEMPRESAS AL 90%	\$ 500,000	417	\$ 4,958	1	\$ 6	\$ 495,036	99.01%
	Total		\$ 10,000,000	68,538	\$ 5,267,240	4,426	\$ 478,509	\$ 4,254,251	42.54%
Trabajadores Independientes	EMP203	INDEPENDIENTES AL 80%	\$ 800,000	27,121	\$ 315,502	11,886	\$ 147,435	\$ 337,063	42.13%
	EMP204	INDEPENDIENTES FINTECH AL 80%	\$ 200,000	935	\$ 900	1	\$ 0	\$ 199,100	99.55%
	Total		\$ 1,000,000	28,056	\$ 316,402	11,887	\$ 147,435	\$ 536,162	53.62%
Total			\$ 14,000,000	138,550	\$ 7,527,172	22,252	\$ 1,451,136	\$ 5,021,692	35.87%

Última actualización: (11/05/2020: 10am) – Cifras con corte a (11/05/2020)

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

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 8 de mayo de 2020: <https://www.superfinanciera.gov.co/descargas/institucional/pubFile1045409/20200511reportefngsectortamanomunucipio.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 8 de mayo se han canalizado **2,003 créditos** por valor de **\$649,971 millones**, generando un cupo por **\$404,846 millones**, así:

Cifras en millones\$

LINEAS	Cupo	Reservas		Desembolsos			Monto Disponible
		# Operaciones	Monto	# Operaciones	# Empresas	Monto	
MIPYME	\$ 175,000	82	\$ 19,765	337	296	\$ 134,828	\$ 20,408
Gran Empresa	\$ 75,000	-	\$ -	23	22	\$ 72,084	\$ 2,916
Colombia Responde - Turismo y Aviación-	\$ 250,000	82	19,765	360	318	206,912	23,323
Micro	\$ 100,000	841	\$ 13,805	774	772	\$ 65,001	\$ 21,194
PYME	\$ 175,000	27	\$ 8,616	331	323	\$ 159,852	\$ 6,532
Gran Empresa	\$ 75,000	1	\$ 180	24	22	\$ 73,180	\$ 1,640
Colombia Responde para Todos	\$ 350,000	869	22,601	1,129	1,117	298,033	29,366
Bogotá Responde	\$ 220,000	39	\$ 5,504	227	214	\$ 88,279	\$ 126,217
Barranquilla Responde	\$ 60,000	31	\$ 4,030	151	138	\$ 35,867	\$ 20,104
Nte de Santander Responde	\$ 12,000	12	\$ 965	47	43	\$ 6,910	\$ 4,125
Emprende e Innova	\$ 6,000	31	\$ 1,879	60	58	\$ 3,590	\$ 531
Cúcuta Responde	\$ 3,100	7	\$ 214	20	15	\$ 2,739	\$ 147
Manizales/Caldas Responde	\$ 120,000	34	\$ 11,325	9	8	\$ 7,642	\$ 101,033
Antioquia/Medellín Responde	\$ 100,000						\$ 100,000
TOTAL	\$ 1,121,100	\$ 1,105	\$ 66,283	\$ 2,003	\$ 1,911	\$ 649,971	\$ 404,846

Última Actualización: (09/05/2020) – Cifras con corte a (08/05/2020)

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

A través de la Línea Colombia AgroProduce, al 8 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	4,409	4,376	\$36,760	4,410	4,376	\$3,208	\$16,792
Mediano productor	\$20,000	1,373	1,304	\$171,511	1,377	1,304	\$15,157	\$4,843
Gran productor	\$10,000	64	61	\$132,646	65	61	\$7,588	\$2,412
Total Colombia Agroproduce	\$50,000	5,846	5,741	\$340,917	5,852	5,741	\$25,953	\$24,047

Última Actualización: (09/05/2020) – Cifras con corte a (08/05/2020)

(*) 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 8 de mayo se han colocado **78 créditos** por valor de **\$359,167 millones**, generando un disponible de **\$193,275 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	228	\$267,851	77	74	\$349,872	\$0
Inversión	\$252,000	6	\$49,430	1	1	\$9,295	\$193,275
Total Compromiso Colombia	\$713,000	234	\$317,281	78	75	\$359,167	\$193,275

Última Actualización: (09/05/2020) – Cifras con corte a (08/05/2020)

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%
Total	100%

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 7 de mayo de 2020, los establecimientos de crédito tenían un saldo de depósitos captados del público por **\$464.7 billones**, como se desagrega a continuación:

Tipo Depósito	Persona Jurídica	Persona Natural	TOTAL*
Cuentas de ahorro	166,373,285,969	64,308,548,145	230,681,834,114
Cuentas corrientes	60,696,904,912	5,339,300,668	66,036,205,580
CDT	123,362,256,216	43,979,539,355	167,341,795,570
CDAT	5,277,848	615,069,715	620,347,563
Total	350,437,724,945	114,242,457,883	464,680,182,827

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

Última Actualización: (08/05/2020) – Cifras con corte a (07/05/2020)

5. Seguimiento al otorgamiento de períodos 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 8 de mayo han beneficiado a **8,656,379 deudores** (personas naturales y jurídicas) con **10,789,202 créditos** por un saldo de cartera de **\$177.94 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	3,247	6,184	6,792,093,000,186
Comercial	Corporativo	2,797	11,582	16,815,948,628,219
Comercial	Empresarial	6,643	16,652	6,867,650,674,405
Comercial	Factoring	2,388	22,279	626,190,020,904

Comercial	Financiero/institucional	72	110	436,350,630,936
Comercial	Leasing Financiero	16,374	30,275	14,494,016,758,931
Comercial	Microempresa	77,050	95,671	3,212,305,740,201
Comercial	Moneda Extranjera	705	2,576	636,110,669,885
Comercial	Oficial/gobierno	162	755	2,498,955,018,507
Comercial	Pymes	72,328	137,231	12,890,773,104,009
Consumo	Rotativo	521,820	1,098,008	3,897,520,091,157
Consumo	TDC	4,008,822	5,085,204	11,790,827,681,994
Consumo	Libranza	296,271	322,628	5,856,493,451,611
Consumo	Libre inversión	1,868,704	2,102,121	34,861,745,304,600
Consumo	Vehículo	301,088	307,724	8,363,534,769,665
Consumo	Bajo monto	77,601	77,933	46,039,455,690
Consumo	Otros productos consumo	43,503	44,675	603,036,341,594
Microcrédito	Hasta 25 SMLV	705,715	744,843	2,894,945,149,570
Microcrédito	Entre 25 y 120 SMLV	69,599	76,216	1,474,418,368,297
Vivienda	Vis pesos	218,161	222,942	7,388,829,663,806
Vivienda	Vis UVR	92,821	93,306	3,220,597,212,087
Vivienda	No Vis pesos	197,722	213,965	21,059,734,957,975
Vivienda	No Vis UVR	19,060	19,645	1,885,111,340,063
Vivienda	Leasing habitacional	53,726	56,677	9,329,389,178,952
Total	Total	8,656,379	10,789,202	177,942,617,213,244

Última Actualización: (09/05/2020) – Cifras con corte a (08/05/2020)