

Bogotá, Mayo 12 de 2020

Supervisión del sistema financiero en la coyuntura COVID-19

Jorge Castaño Gutiérrez

Superintendente Financiero



¿Qué objetivo tiene más prioridad? Es un sistema...

Proteger al consumidor financiero: empresas y personas

Ahorradores

- Asegurar la **protección de los ahorros** de todos los depositantes.
- Garantizar que los depositantes puedan **hacer uso de su dinero** como y cuando lo requieran.

Deudores

- Flexibilizar la normatividad para permitir a los deudores la redefinición de las condiciones de sus créditos, incluso con períodos de gracia y con **reglas especiales en favor del deudor**.
- **Mantener la oferta** de crédito a empresas y hogares.

Preservar la actividad financiera

- Velar porque las entidades que conforman el sistema financiero sean **sólidas** para responder por el **ahorro del público, líquidas** para poner a disposición de los depositantes el recurso entregado y **estables** para que puedan otorgar nuevos créditos.
- Asegurar que las infraestructuras y los sistemas de pago **funcionen**.

Objetivo: Generar un balance sostenible entre las medidas adoptadas hacia el consumidor financiero, la protección del ahorro del público y la estabilidad del sistema financiero

¿Cuánto deben las empresas y las personas?

¿Cuánto es el ahorro de las empresas y las personas?

\$ 527b
Cartera/PIB
49.62%

Empresas:
\$ 288.1b

Deudores: 10,789,918

Hogares:
\$239b

47.2%
Adultos con al menos un producto de crédito



Comercial \$274.8b

Número de deudores: 403,184



Consumo \$160.8

Número de deudores: 8,985,031



Vivienda \$78.2b

Número de deudores: 1,024,891



Microcrédito \$13.2b

Número de deudores: 1,995,165



El balance es necesario como el mecanismo que garantiza reacción y reactivación

\$ 483.8b

Depósitos/PIB
45.54%



No. Cuentas
85,886,432

83.3%
Adultos con al menos un producto de depósito

Cuenta de Ahorros \$219.1b
Número de cuentas: 74.4 m



CDT \$175.1b
Número de cuentas: 1.5 m



Cuenta Corriente \$77.7b
Número de cuentas: 3.2 m



Depósitos Electrónicos \$156.4mm
Número de cuentas: 6.7m



*Cifras a marzo de 2020, número de deudores y adultos con al menos un producto de crédito/depósito a diciembre de 2019

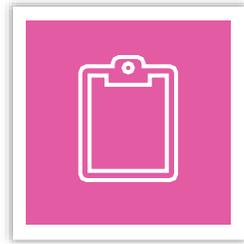
b: billones mm: miles de millones m: millones

Medidas que ayudan a los consumidores a manejar sus créditos ante las disposiciones de aislamiento y su efecto en la actividad económica

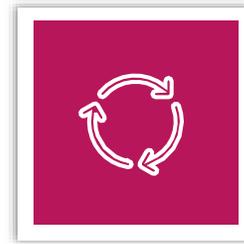
Circular Externa 007 del **17 de marzo de 2020**: instrucciones precisas para adoptar mecanismos **responsables y solidarios** en el cambio de las condiciones de los créditos a deudores afectados por la coyuntura:



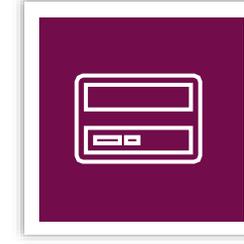
Autorización para cambiar las condiciones de los créditos, incluidos **períodos de gracia o prórrogas** que permitan a los deudores manejar sus finanzas en la coyuntura.



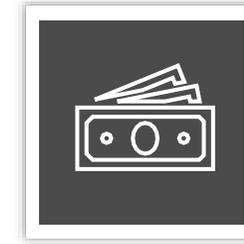
Durante el período de gracia, la calificación del cliente **se debe mantener inalterada**. Por lo tanto, su reporte en las centrales de riesgo **no se podrá modificar**.



Cuando finalicen los períodos de gracia las entidades podrán modificar de nuevo las características del crédito en condiciones **de viabilidad financiera**, bajo la figura de modificación y no de reestructuración, si es necesario.



No se podrán limitar los cupos ya otorgados de las tarjetas de crédito o cupos rotativos de los afectados, salvo por situaciones de riesgo.



Las entidades podrán hacer uso de las reservas de provisión contracíclica y general constituidas desde el 2005, para mitigar el efecto que estas medidas puedan causar en la **generación de crédito**.

Medidas que ayudan a los consumidores a manejar sus créditos ante las disposiciones de aislamiento y su efecto en la actividad económica

Circular Externa 014 del **30 de marzo de 2020**: complementa las instrucciones anteriores y **define las características mínimas** de las condiciones de los créditos de los consumidores que se acojan a los esquemas de la CE 007:

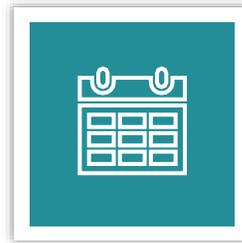


No podrán aumentarse las tasas de interés.

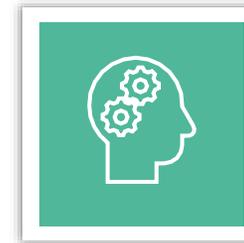


No se permite el cobro de intereses sobre intereses.

No se permite el cobro de intereses sobre cuotas de manejo, comisiones y seguros que hayan sido objeto de diferimiento.



Para los portafolios de consumo, el plazo se puede ajustar de forma tal que **el valor de la cuota del cliente no aumente** (salvo por conceptos asociados a seguros, entre otros).



Si el ajuste implica un incremento en el valor de la cuota del cliente y **éste la acepta**, el número de cuotas pendientes de pago frente al plazo del crédito sólo se podrá extender **en la misma proporción del periodo de gracia o prórroga otorgada.**



Para los créditos a empresas, las entidades podrán evaluar **caso por caso** y establecer el efecto sobre la cuota y/o plazo según correspondan, informando debidamente al cliente. De cualquier modo, le serán aplicables las **restricciones de tasa e intereses.**

¿Cuál es el **valor agregado de estas medidas** para un consumidor?

- El período de gracia libera la presión sobre el flujo de caja de los deudores, al permitir tener un **compás de espera** (tiempo) para atender sus obligaciones.
- **No se generan intereses sobre intereses – No capitalización de intereses.**
- **No se ejecutarán acciones de cobranza y no se pueden generar cobros de cobranza** en este período para los deudores que se acogieron a las medidas.
- **No se afectará su calificación ni su reporte a las centrales** de información, esto le permitirá mantener su perfil crediticio inalterado con lo cual **no vera afectado su acceso al crédito.**
- **No se generarán intereses por mora** en estos períodos de gracia
- **No se generarán intereses sobre cuotas de manejo**, seguros asociados al crédito.



Seguimiento a las medidas: períodos de gracia y prórrogas

Los beneficios ya otorgados al 8 de mayo han cubierto a **8.656.379 deudores** (personas naturales y jurídicas) con **10.789.202 créditos** por un saldo de cartera de **\$177,94 billones**, tal como se desagrega a continuación:



- **Microempresas: 775.314**
- Número de créditos asociados: **821.059**
- Saldo de estos créditos: **\$4,36 b**



- **Medianas y Pequeñas empresas : 151.766**
- Número de créditos asociados: **255.181**
- Saldo de estos créditos: **\$16,72 b**



- **Grandes empresas : 30.000**
- Número de créditos asociados: **68.134**
- Saldo de estos créditos: **\$48,54 b**



- **Personas (Tarjeta de crédito): 4.008.822**
- Número de créditos asociados: **5.085.204**
- Saldo de estos créditos: **\$11,79 b**



- **Personas (Otros consumos): 3.108.987**
- Número de créditos asociados: **3.953.089**
- Saldo de estos créditos: **\$53,62 b**



- **Hogares (VIS): 310.982**
- Número de créditos asociados: **316.248**
- Saldo de estos créditos: **\$10,60 b**



- **Hogares (No VIS): 270.508**
- Número de créditos asociados: **290.287**
- Saldo de estos créditos: **\$32,27 b**

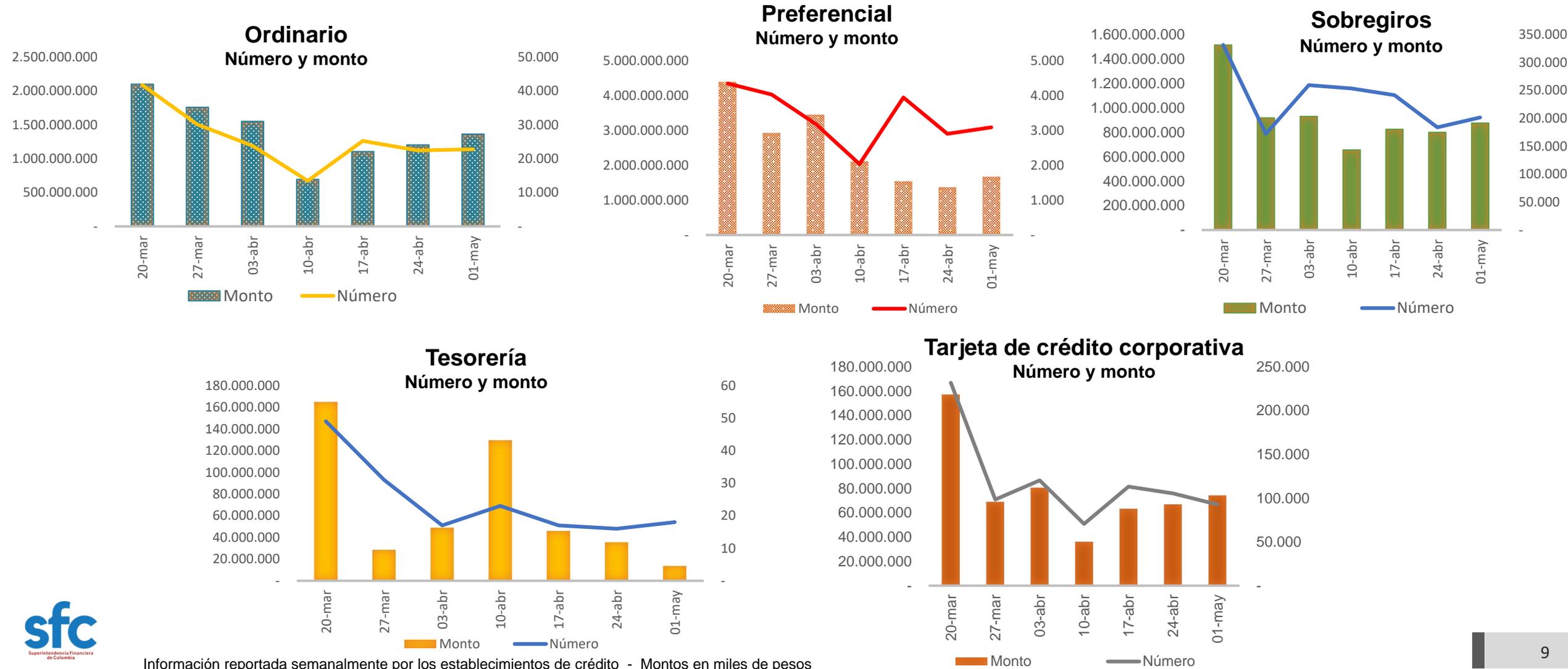
Balance a 8 de mayo de 2020, Fuente SFC. (b=billones, mm= miles de millones).

Medidas que ayudan a los consumidores a manejar sus créditos ante las disposiciones de aislamiento y su efecto en la actividad económica

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
Microcredito	Hasta 25 SMLV	705,715	744,843	2,894,945,149,570
Microcredito	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

Nuevos créditos a empresas: la oferta de crédito presenta una menor dinámica. Para algunos sectores, la incertidumbre ha cerrado el flujo

Desde la semana del 20 de marzo a la del 1 de mayo de 2020 se han desembolsado **2,679,159 créditos** por un monto de cartera de **\$34,8 billones**, así:



El seguimiento a los desembolsos ayuda a **entender mejor la percepción de riesgo** sobre la actividad económica

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

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

La banca de redescuento y el FNG como **facilitadores del acceso al crédito de los sectores productivos**

- Cada una de las líneas establecidas por las entidades de redescuento y el FNG, surtió su proceso de operativización **paulatinamente**.
- El FNG, como uno de los principales actores en este proceso producto de la capitalización, dispuso un cupo global de **\$10 billones** para atender **siete** líneas de garantías.
- A partir del 15 de abril, fecha en la que se establecieron las características de estas líneas, los establecimientos de crédito **iniciaron su demanda**. Estuvo operativa a partir del 19 de abril.
- Al 11 de mayo se incrementó el cupo asignado a la línea nóminas PYME al 90% en **\$4 billones**.

Línea	Entidad	Monto (en millones de pesos)	Circular y Fecha expedición
Colombia Responde	Bancoldex	250.000	Circular 004 (Marzo 18 de 2020)
Colombia Responde para todos	Bancoldex	350.000	Circular 006 (Abril 2 de 2020)
Colombia Emprende e INNOVA	Bancoldex	6.000	Circular 007 (Abril 08 de 2020) *\$2.400 mm Fintech
Colombia Agro Produce-Cupo*	Finagro	50.000	Circular P-11 de 2020 (Marzo 31 de 2020)
Compromiso Colombia (Capital de Trabajo)	Findeter	461.000	Circular Externa 002 (Abril 14 de 2020)
Compromiso Colombia (Libre Inversión)	Findeter	252.000	
Pymes al 60% (EMP201) **	FNG	1.600.000	Circular 008 (Abril 5 de 2020)
Microempresas al 60% (EMP223)**	FNG	300.000	
Microempresas al 60% (EMP219)**	FNG	100.000	
Pymes al 80% (EMP201)	FNG	2.400.000	Circular 011 (Abril 15 de 2020) reemplazan las definidas en la Circular 008
Microempresas al 80% (EMP223)	FNG	450.000	
Microempresas al 70% (EMP219)	FNG	150.000	
Programa Nómina al 90% Pymes (EMP202)	FNG	5.000.000	Circular 010 (Abril 15 de 2020)
Programa Nómina al 90% Microempresas (EMP224)	FNG	1.000.000	
Programa Independientes al 80% (EMP203)	FNG	500.000	Circular 012 (Abril 15 de 2020)
Programa Independientes al 80% - Fintech (EMP204)	FNG	500.000	

Balance de demanda líneas de garantías FNG

De un cupo total de **\$14 billones**, al 11 de mayo se han reservado para ser desembolsados **\$7.52 billones** asociados a **138.550 créditos** en las diferentes líneas, así:

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%

- Balance al 11 de mayo de 2020, Fuente FNG.

Los desembolsos se están dirigiendo a **todos los tipos de empresa**

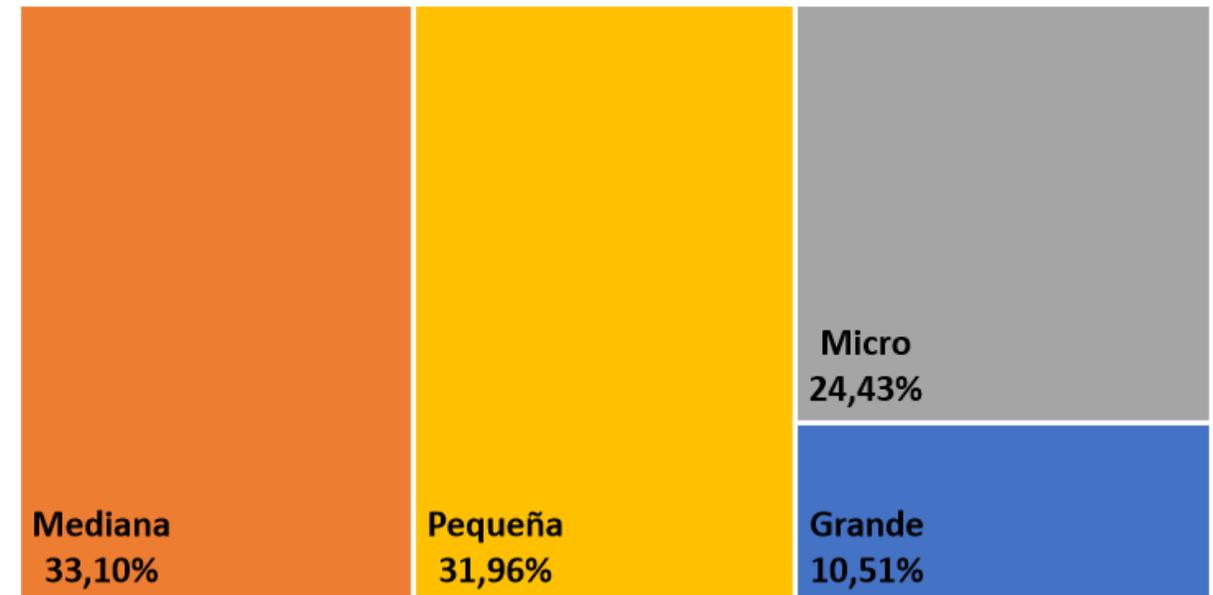
Distribución por número de desembolsos

■ Grande ■ Mediana ■ Micro ■ Pequeña



Distribución por monto de desembolsos

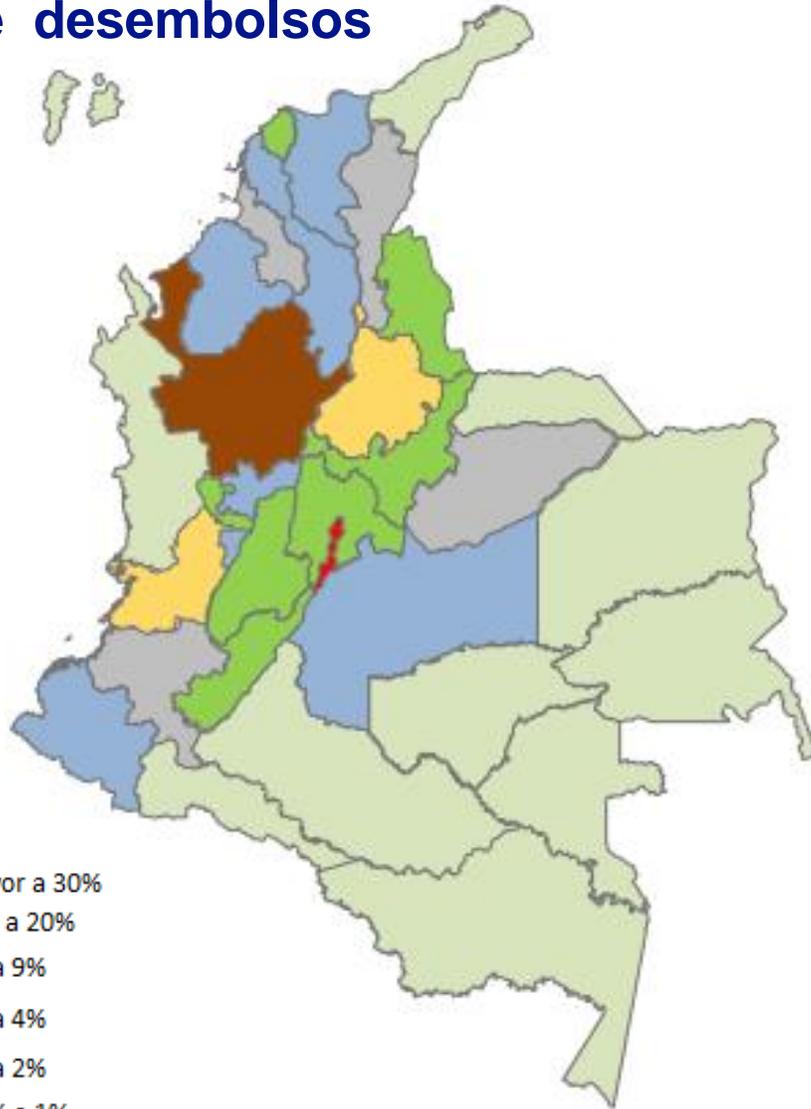
■ Grande ■ Mediana ■ Micro ■ Pequeña



Teniendo en cuenta las características de las líneas definidas, en número de desembolsos hay una gran participación de las microempresas, en términos de montos hay una participación relativamente equilibrada en mediana y pequeña empresa.

Los desembolsos están llegando a diferentes departamentos

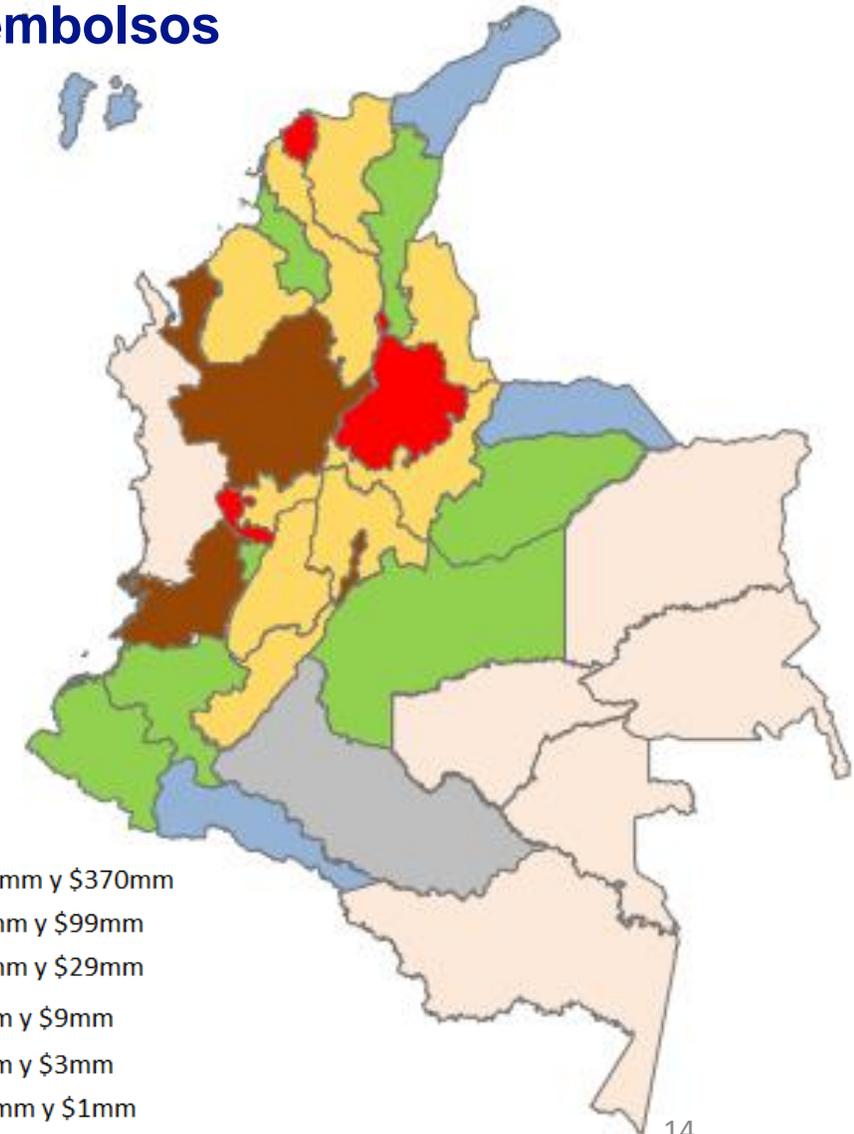
Número de desembolsos



Grupo 1		Mayor a 30%
Grupo 2		10% a 20%
Grupo 3		4% a 9%
Grupo 4		2% a 4%
Grupo 5		1% a 2%
Grupo 6		0.5% a 1%
Grupo 7		Menor a 0.5%

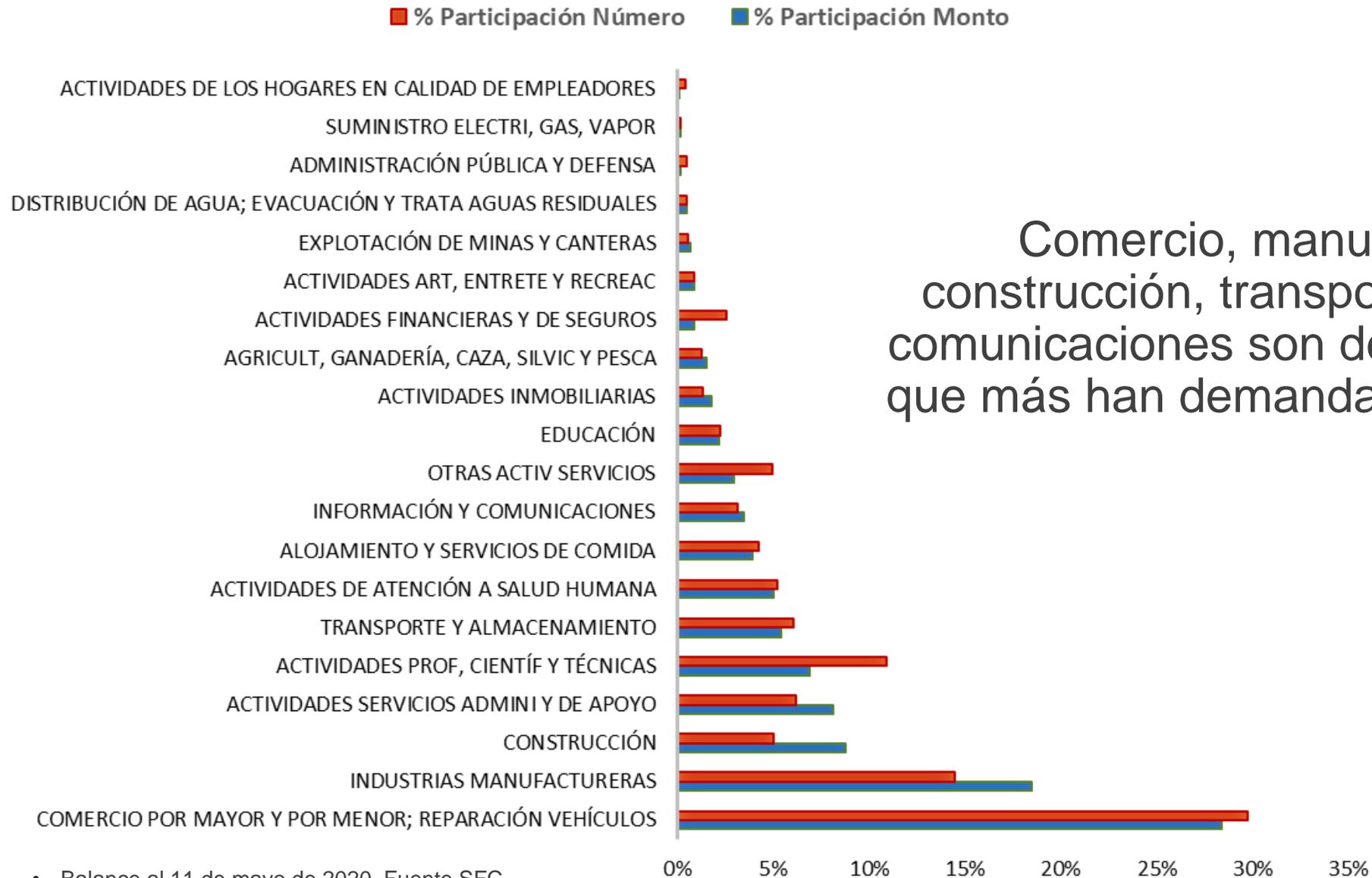
• Balance al 11 de mayo de 2020, Fuente SFC.

Monto de desembolsos



Grupo 1		Entre \$100mm y \$370mm
Grupo 2		Entre \$30mm y \$99mm
Grupo 3		Entre \$10mm y \$29mm
Grupo 4		Entre \$4mm y \$9mm
Grupo 5		Entre \$1mm y \$3mm
Grupo 6		Entre \$0.5mm y \$1mm
Grupo 7		Menor a \$0.5mm

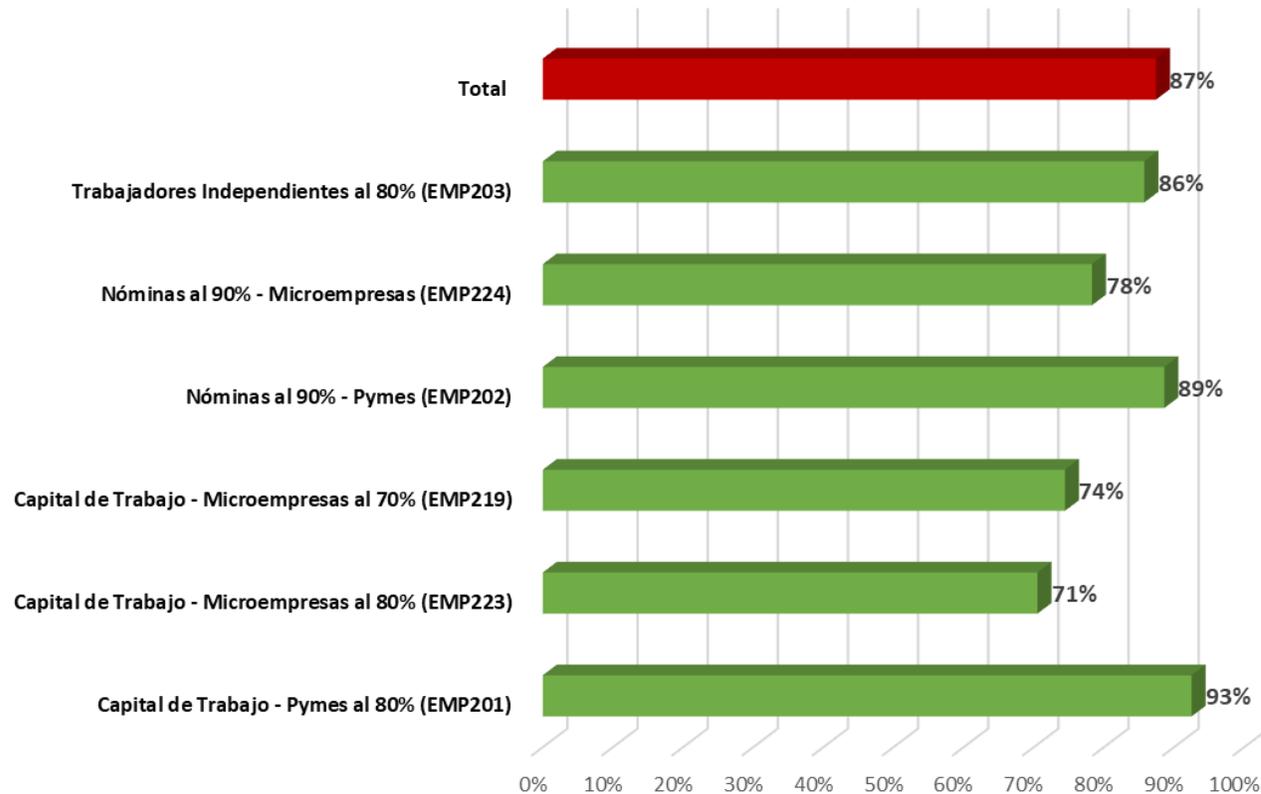
Los desembolsos están llegando a diferentes industrias



Comercio, manufactura, construcción, transporte, salud, y comunicaciones son de los sectores que más han demandado las líneas.

Tasa de aprobación y motivos de negación. ¿Apetito de riesgo?

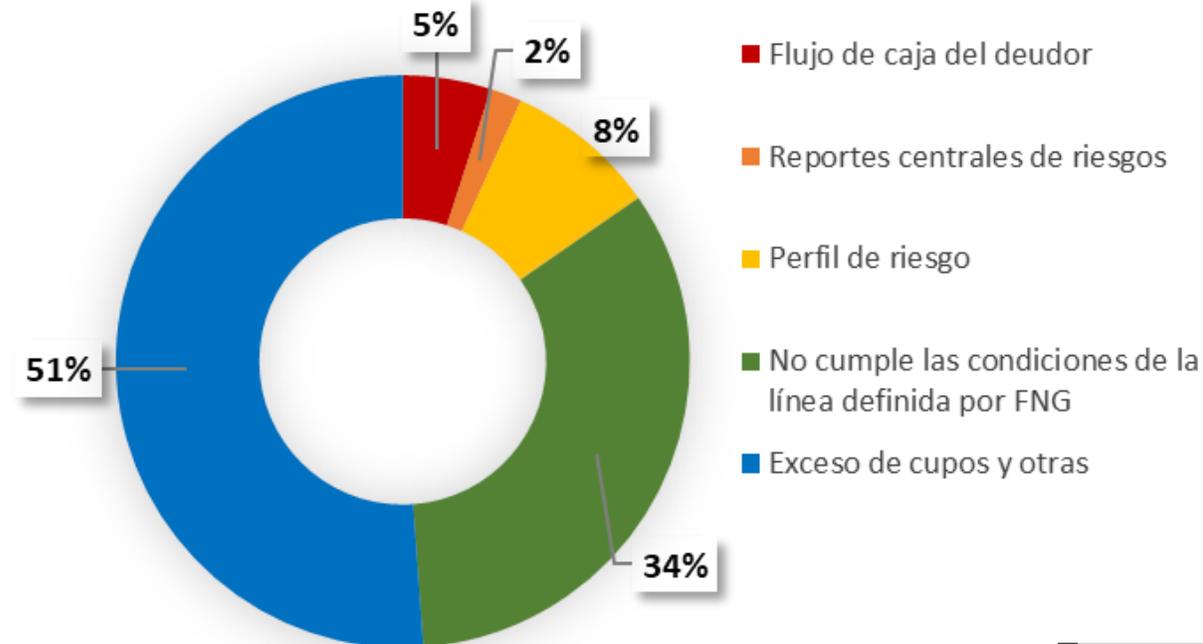
Tasa de aprobación por línea



La tasa de aprobación general es del 87%

El reporte a la central de información, falta de experiencia y el perfil de riesgo no son los motivos más representativos.

Motivos de negación



Alternativas de financiación con líneas de redescuento 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**:

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

Alternativas de financiación con líneas de redescuento 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** para movilizar nuevos créditos:

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)

Empresas y personas **pueden disponer de sus recursos** en cualquier momento y los usuarios del sistema siguen efectuando sus transacciones

Circular Externa 008 del **17 de marzo de 2020**: preservar la **continuidad en la prestación** de los servicios financieros.



Mantener la prestación del servicio en las oficinas, siempre que las condiciones lo permitan.



Informar al público los canales disponibles y **garantizar su continuidad.**



Fortalecer las TI, **controles de ciberseguridad**, monitoreo y canales digitales de atención.



Es una práctica abusiva aumentar los costos de transacciones a través de canales no presenciales.



Evaluar el **incremento de montos transaccionales** en canales no presenciales conservando los niveles de **seguridad.**



Comité de atención de emergencias.

Planes de acción en la coyuntura frente a la prestación del servicio.



Fortalecer el **teletrabajo a gran escala**, garantizando la continuidad del servicio y la seguridad de la información.



Reducir el tiempo de permanencia de los consumidores financieros en las oficinas.



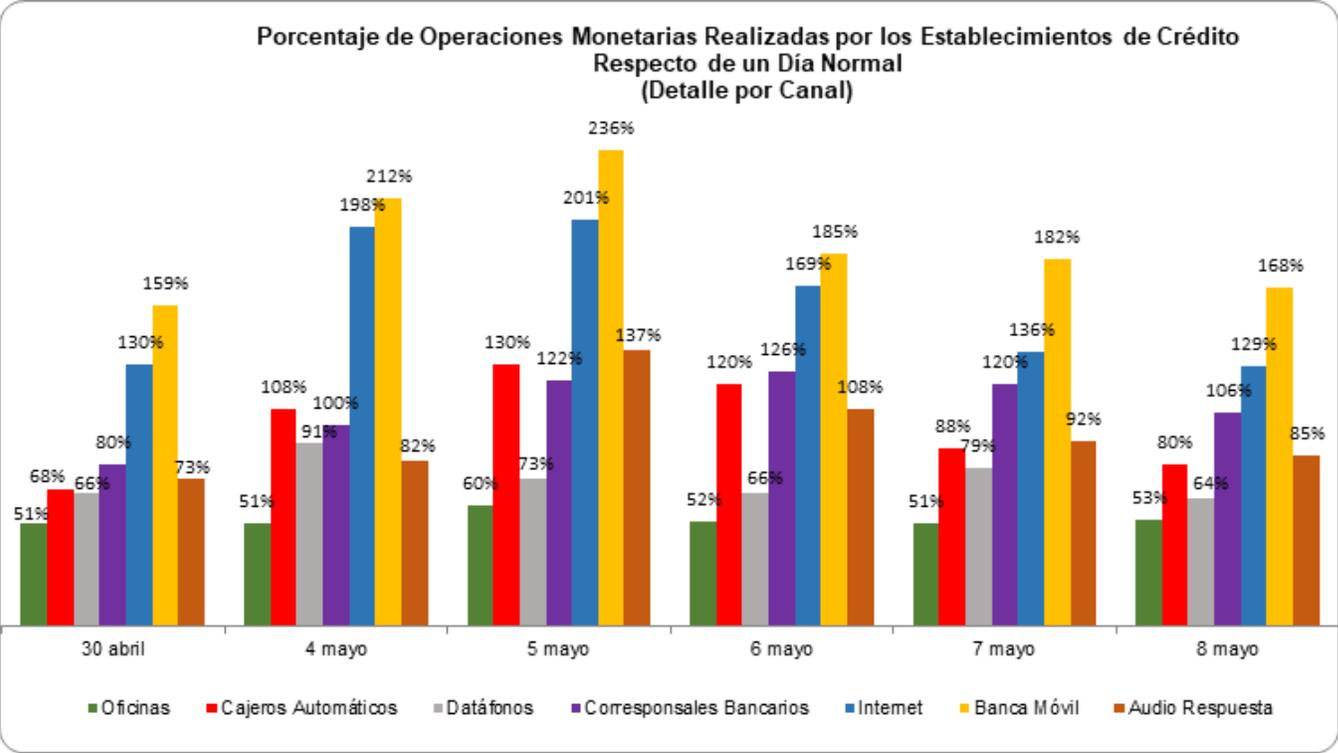
Evitar aglomeraciones en los puntos de atención al cliente.



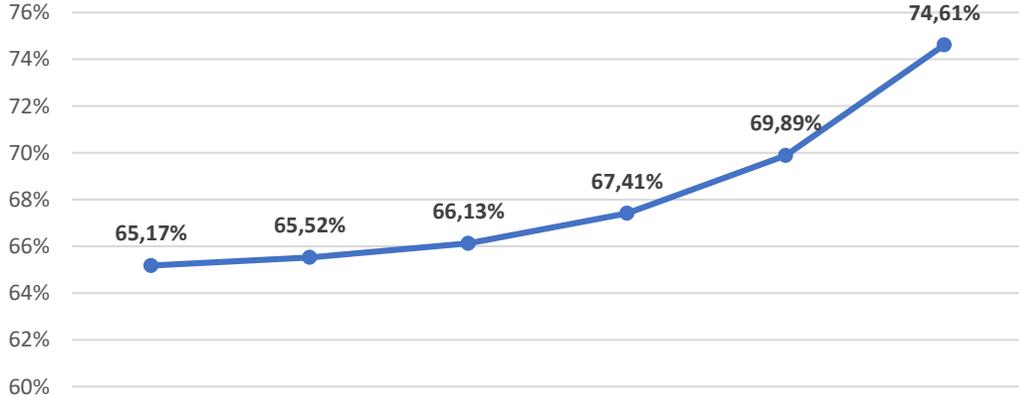
Informar a sus consumidores, por los canales de mayor capilaridad, los cambios en las condiciones de la prestación del servicio (cierre de oficinas o **cambios de horario**).

Durante la cuarentena se supervisa la prestación adecuada del servicio en los canales disponibles: los planes de continuidad y contingencia ya se han estabilizado

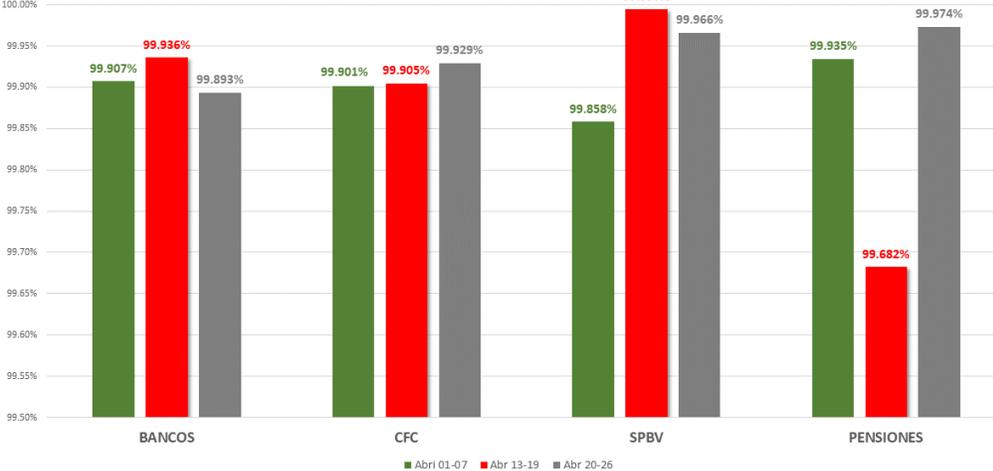
Del 25 de marzo al 8 de mayo los clientes realizaron **204.326.852** operaciones monetarias por valor de **\$461.5 billones**.



COMPORTAMIENTO SEMANAL DE OFICINAS ABIERTAS



Informe Disponibilidad Plataformas Tecnológicas



Otras medidas y acciones en el marco de la emergencia

Circular Externa 013 del **30 de marzo de 2020**: **agilidad en el retiro** parcial de **cesantías** por disminución del ingreso (Decreto 488 2020):



108.201 pagos

\$91.814 millones

El volúmen de retiros por parte de los afiliados ha sido inferior al reportado en igual periodo de 2019.

Cifras hasta el 01-mayo-20

Circular Externa 015 del **11 de abril de 2020**: **directrices del tratamiento** de los recursos girados por el Estado en el marco del Programa Ingreso Solidario. En adición a las directrices de los artículos 5 y 7 del Decreto 518 del 2020.



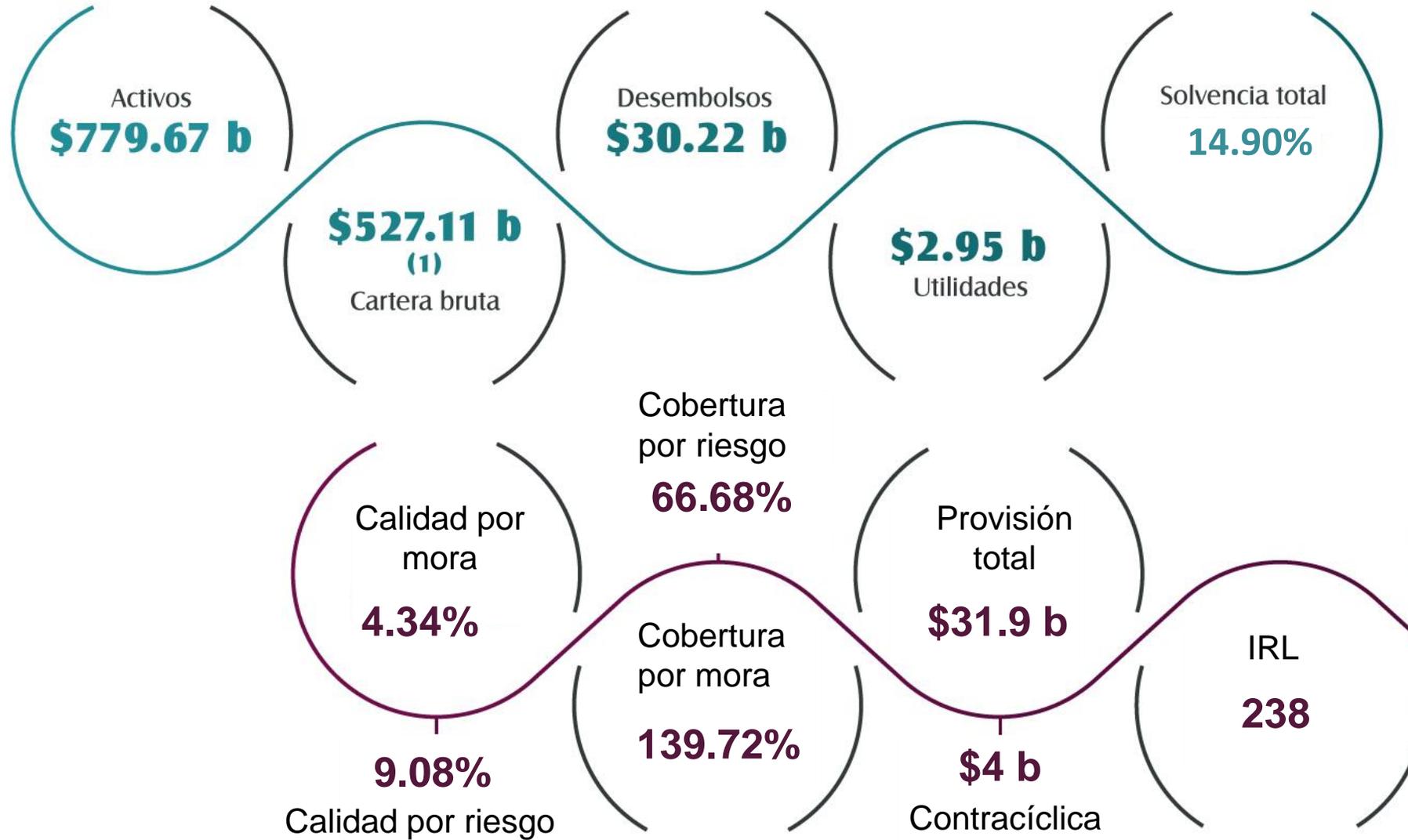
Práctica abusiva: el débito de valores por parte de la entidad vigilada que dispersa el pago, originado por cualquier concepto y que disminuya el monto del giro de la transferencia monetaria.



Obligación de reintegrar al beneficiario el valor descontado: a más tardar dentro del día hábil siguiente, sin que para el efecto se exija reclamación por parte del mismo.

Estrategia para preservar la estabilidad y la protección al consumidor

La capacidad del sistema de asumir más riesgo depende del punto de partida:



1. Incluye FNA

Cifras a marzo – Establecimientos de crédito

Estrategia de supervisión. Solvencia

El **mayor efecto para la solvencia se espera para el segundo semestre de 2020** considerando la finalización de los programas de prórroga, los eventuales rodamientos de cartera, las modificaciones o reestructuraciones, el incremento en el gasto por provisiones, la forma en que se usen las provisiones contracíclicas y el impacto sobre las utilidades o pérdidas del ejercicio.

Ante la coyuntura del COVID-19 se impulsó en los establecimientos de crédito la capitalización de utilidades. En 2019 ascendió a 63.8%, 2018 fue 61% y 2017 del 56.7%.

En el caso de entidades con alertas por solvencia se evalúa:

- **Limitación a salidas de capital.** Restricción de préstamos, contratos a vinculados y accionistas, pago de bonos.
- **Plan de uso de provisión contracíclica.**
- **Reducción APNR** (voluntario). Mediante venta y castigos de cartera, reducción en colocaciones, adopción integral anticipada Basilea III.
- **Orden de capitalización.** En caso de que la solvencia básica o total se ubique en los límites regulatorios o inferior a estos.



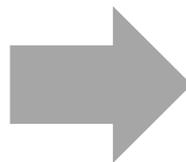
Estrategia de supervisión. **Liquidez**

1. Seguimiento del riesgo de liquidez

1. Monitoreo permanente de la evolución de indicadores relacionados con la liquidez de las entidades:

- Evolución de los depósitos.
- Tasas de interés de captación.
- Indicador de Riesgo de Liquidez – IRL.

2. Ejercicios de estrés que nos permitan tener un análisis prospectivo de la situación de liquidez de las entidades.



2. Estrategia adoptada con las entidades

1. Supervisión intensiva de la liquidez de las entidades.

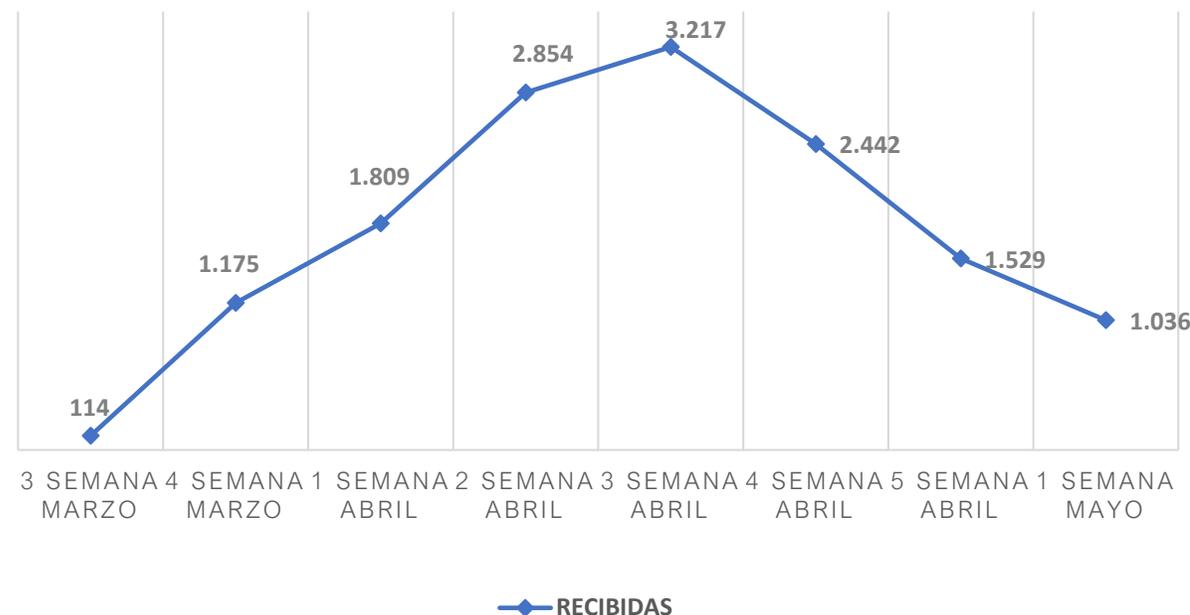
2. Fortalecimiento de los planes de contingencia y estrategias que tienen las entidades para solucionar situaciones potenciales de necesidades de liquidez:

- Disponibilidad de líneas de crédito.
- Ventas de activos.
- Apoyo de los accionistas.
- Desmaterialización de pagarés → Acceso a líneas de liquidez del Banco de la República.

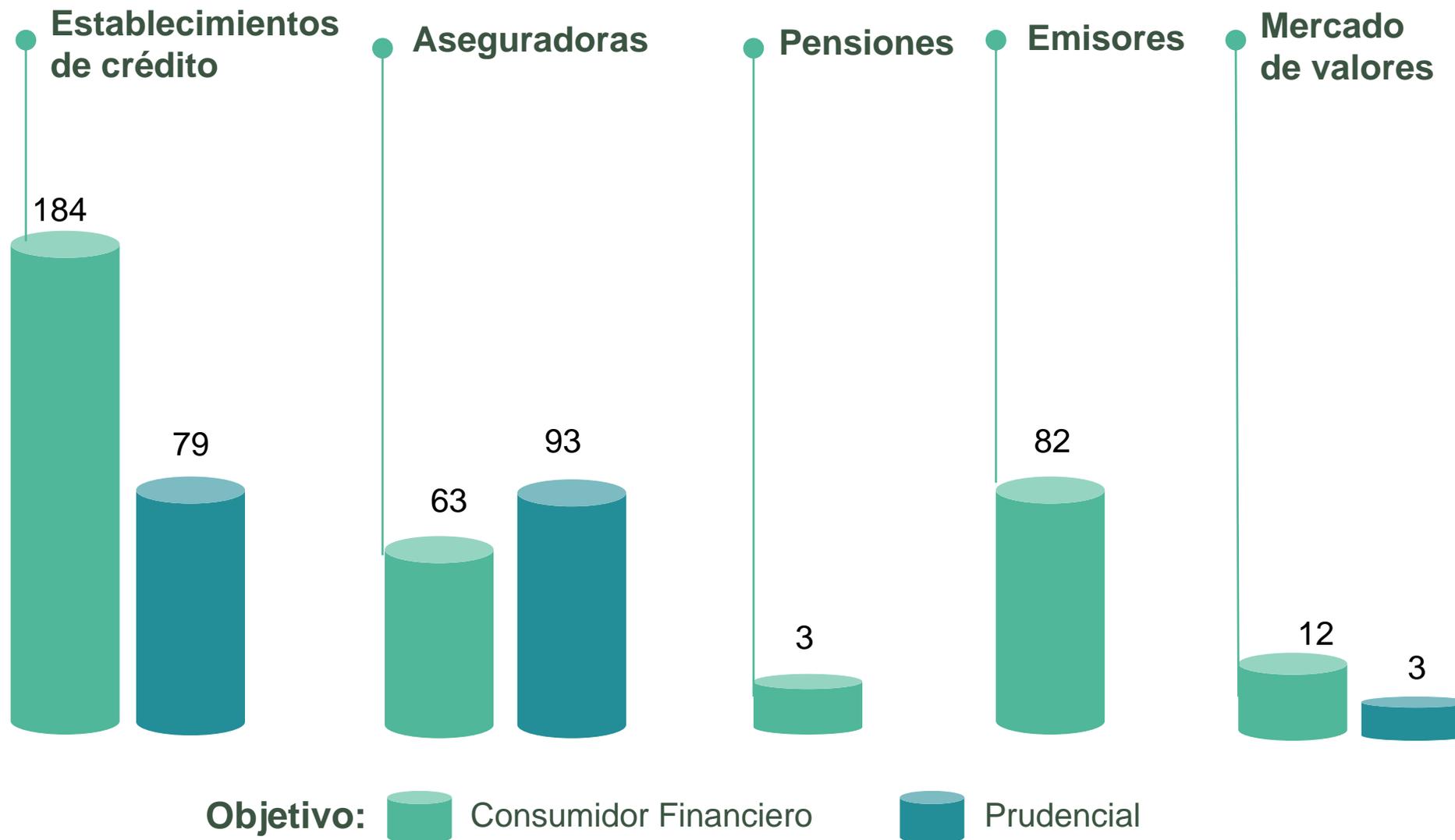
Actividades de supervisión. Consumidor financiero

- Al 5 de mayo se han recibido **14.180** quejas, de las cuales se han finalizado 11.114.
- Seguimiento a la **oportunidad y calidad** en el suministro de la información a los consumidores financieros.
- Monitoreo de las **respuestas a las solicitudes** de crédito: objetividad y oportunidad
- Seguimiento de la **atención adecuada** a los consumidores financieros por los diversos canales.
- Seguimiento a los protocolos adelantados en el mercado de capitales sobre el **deber de asesoría a terceros** en épocas de coyuntura, efectuar seguimiento al cumplimiento de la Circular Externa 011 de 2020.
- Verificación del **proceso de dispersión del Ingreso Solidario** para que se haya entregado sin deducciones.
- Seguimiento a la estabilidad en las **tarifas de los productos y servicios**.

NÚMERO DE QUEJAS RECIBIDAS



Lo que ha implicado impartir instrucciones a las entidades: 519 actuaciones



Adicional a las anteriores actuaciones, para protección al consumidor financiero se han adoptado otras medidas: 297

165

Requerimientos masivos a las entidades



Atender las quejas allí trasladadas, bajo el formato de queja exprés.

Identificar la causa común de las inconformidades, con el fin de resolverla en 5 días.

59

Requerimientos a defensores del consumidor financiero



Identificar situaciones o problemáticas particulares de los consumidores financieros.

Información analítica del estudio de su Defensoría para lograr mejoras efectivas en las relaciones con los consumidores financieros.

73

Cartas preventivas para los administradores SAC



Adoptar medidas para la administración de riesgos de la entidad y sus consumidores por la emergencia sanitaria.

Elevar a la JD, la AG, la auditoría interna y la revisoría fiscal, los hallazgos, recomendaciones, correctivos, planes de acción y cronogramas elaborados desde el SAC

#LaSuperSomosTodos

super@superfinanciera.gov.co

www.superfinanciera.gov.co

