

Bogotá, mayo 14 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 12 de mayo las entidades reportaron **6.947.654 transacciones** monetarias por un valor de **\$14 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	1.469.003	456.677.453.853
Corresponsales bancarios	1.309.353	483.658.931.769
Internet	1.299.069	8.564.861.106.309
Cajeros automáticos	1.207.302	457.108.692.257
Datáfonos	997.425	139.122.783.166
Oficina	658.910	4.707.389.579.809
Audio respuesta	6.592	9.183.681.777
Total	6.947.654	14.818.002.228.940

Última Actualización: (13/05/2020) – Cifras con corte a (12/05/2020)

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 02 al 08 de mayo de 2020 tanto empresas y hogares adelantaron **4,691,065 operaciones** de créditos desembolsados por un valor total de **\$4.35 billones**, lo cuales se desagregan de la siguiente forma:

Modalidad de crédito	Monto desembolsos	Número de créditos desembolsados
Empresas*	\$ 3,07 b	444,769
Microempresas	\$ 17,664m	3,981
Personas (Tarjeta de crédito)	\$ 784,324m	4,197,479
Personas (Otros consumos) **	\$ 385,780m	44,021
Hogares VIS	\$ 19,388 m	365
Hogares No VIS	\$ 72,933 m	450
Total	\$ 4.35b	4,691,065

Última actualización: (13/05/2020) – Cifras con corte a (08/05/2020)

* 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 14 de mayo de un cupo total de **\$14 billones**, se han reservado para ser desembolsados **\$7.90 billones** asociados a **144.034 créditos**, se han desembolsado **\$1,65 billones** en **27,728 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	16,638	\$ 1,603,989	4,907	\$ 860,193	\$ 35,818	1.43%
	EMP2019	MICROEMPRESAS HASTA EL 70%	\$ 100,000	3,380	\$ 18,291	1,869	\$ 6,202	\$ 75,506	75.51%
	EMP223	MICROEMPRESAS HASTA EL 80%	\$ 400,000	21,584	\$ 251,403	198	\$ 1,337	\$ 147,260	36.81%
	Total		\$ 3,000,000	41,602	\$ 1,873,684	6,974	\$ 867,732	\$ 258,584	8.62%
Pago de Nóminas	EMP202	NÓMINA PYMES AL 90%	\$ 9,500,000	71,188	\$ 5,676,615	5,995	\$ 605,556	\$ 3,217,829	33.87%
	EMP224	NÓMINA MICROEMPRESAS AL 90%	\$ 500,000	419	\$ 4,991	2	\$ 21	\$ 494,988	99.00%
	Total		\$ 10,000,000	71,607	\$ 5,681,606	5,997	\$ 605,577	\$ 3,712,817	37.13%
Trabajadores Independientes	EMP203	INDEPENDIENTES AL 80%	\$ 800,000	29,842	\$ 350,135	14,757	\$ 180,513	\$ 269,352	33.67%
	EMP204	INDEPENDIENTES FINTECH AL 80%	\$ 200,000	983	\$ 941	-	\$ -	\$ 199,059	99.53%
	Total		\$ 1,000,000	30,825	\$ 351,076	14,757	\$ 180,513	\$ 468,411	46.84%
Total			\$ 14,000,000	144,034	\$ 7,906,365	27,728	\$ 1,653,823	\$ 4,439,812	31.71%

Última actualización: (14/05/2020: 8am) – Cifras con corte a (14/05/2020)

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/pubFile1045477/20200514reportefngsectortamanomunicipio.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 12 de mayo se han canalizado **2,485 créditos** por valor de **\$691,238 millones**, generando un cupo por **\$352,209 millones**, así:

Cifras en millones\$

LINEAS	Cupo	Reservas		Desembolsos			Monto Disponible
		# Operaciones	Monto	# Operaciones	# Empresas	Monto	
MIPYME	\$ 175,000	78	\$ 15,844	358	310	\$ 139,384	\$ 19,771
Gran Empresa	\$ 75,000	-	\$ -	23	22	\$ 72,084	\$ 2,916
Colombia Responde - Turismo y Aviación-	\$ 250,000	78	\$ 15,844	381	332	\$ 211,469	\$ 22,687
Micro	\$ 100,000	599	\$ 27,405	1,163	1,161	\$ 68,992	\$ 3,603
PYME	\$ 175,000	25	\$ 7,556	331	323	\$ 159,852	\$ 7,592
Gran Empresa	\$ 75,000	1	\$ 180	24	22	\$ 73,180	\$ 1,640
Colombia Responde para Todos	\$ 350,000	625	\$ 35,141	1,518	1,506	\$ 302,025	\$ 12,834
Bogotá Responde	\$ 220,000	34	\$ 5,135	234	221	\$ 93,624	\$ 121,242
Barranquilla Responde	\$ 60,000	22	\$ 2,505	160	146	\$ 38,115	\$ 19,379
Nte. de Santander Responde	\$ 12,000	7	\$ 634	51	47	\$ 7,191	\$ 4,175
Emprende e Innova	\$ 6,000	26	\$ 1,660	64	62	\$ 3,918	\$ 422
Cúcuta Responde	\$ 3,100	2	\$ 45	25	20	\$ 2,883	\$ 172
Manizales/Caldas Responde	\$ 120,000	36	\$ 9,591	30	27	\$ 17,742	\$ 92,667
Antioquia/Medellín Responde	\$ 100,000	100	\$ 7,098	22	22	\$ 14,272	\$ 78,630
TOTAL	\$ 1,121,100	930	\$ 77,653	2,485	2,383	\$ 691,238	\$ 352,209

Última Actualización: (14/05/2020) – Cifras con corte a (12/05/2020)

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

A través de la Línea Colombia AgroProduce, al 12 de mayo se han otorgado **7,107 créditos** con subsidio a tasa de interés por valor de **\$30.185 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	5,369	5,324	\$44,513	5,369	5,324	\$3,984	\$16,016
Mediano productor	\$20,000	1,673	1,582	\$205,153	1,673	1,582	\$18,466	\$1,534
Gran productor	\$10,000	65	62	\$132,646	65	62	\$7,736	\$2,264
Total Colombia Agroproduce	\$50,000	7,107	6,968	\$382,312	7,107	6,968	\$30,185	\$19,815

Última Actualización: (14/05/2020) – Cifras con corte a (12/05/2020)

(*) 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 12 de mayo se han colocado **117 créditos** por valor de **\$399,072 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	190	\$ 228,205	116	111	\$ 389,777	\$ -
Inversión	\$ 252,000	6	\$ 49,430	1	1	\$ 9,295	\$ 193,275
Total Compromiso Colombia	\$ 713,000	196	277,635	117	112	399,072	\$ 193,275

Última Actualización: (14/05/2020) – Cifras con corte a (12/05/2020)

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 13 de mayo de 2020 la SFC ha recibido un total de **17.750** 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 **13.887**.

A continuación, se detallan los principales motivos:

Motivo	Participación
Inconformidad con la aplicación del alivio	60,16%
Solicitud de alivio	14,63%
Dificultades en la comunicación con la entidad	11,05%
No resolución de quejas, peticiones y/o reclamos	5,72%
Demora o no confirmación de pago de beneficio	1,18%
Negativa o dilación en el pago	2,43%
Demora en la prestación del servicio	1,28%
Inconformidad con los documentos/ trámites exigidos	1,55%
Negación en la apertura de líneas de créditos garantizadas	1,89%
Otros	0,12%
Total	100%

Última Actualización: (13/05/2020) – Cifras con corte a (13/05/2020)

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 12 de mayo de 2020 los establecimientos de crédito tenían un saldo de depósitos captados del público por **\$473 billones**, así:

Tipo depósito	Persona Jurídica **	Persona natural	TOTAL*
CDAT	5,253	626,803	632,056
CDT	132,175,327	44,150,489	176,325,817
Cuenta de ahorros	167,467,855	62,459,074	229,926,929
Cuenta corriente	58,565,848	5,309,551	63,875,399
Otros Ahorros***			2,298,123
Total	358,214,282	112,545,917	473,058,323

Última Actualización: (13/05/2020) – Cifras con corte a (12/05/2020)

Datos reportados por los establecimientos de crédito en el formato 441

* Datos en millones. 1,000,000 millones = 1 billón

**Personas jurídicas y entidades Oficiales y Públicas

*** Cuentas de ahorro especial en unidades de valore real, cuentas de ahorro especial en pesos, cuentas de ahorro AFC en pesos y certificados de ahorro de valor real

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 13 de mayo han beneficiado a **9,021,221 deudores** (personas naturales y jurídicas) con **11,838,747 créditos** por un saldo de cartera de **\$185.10 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	3,329	6,581	7,036,306,475,057
Comercial	Corporativo	2,950	12,154	17,606,754,264,798
Comercial	Empresarial	6,947	17,376	7,181,117,740,928
Comercial	Factoring	2,414	24,204	660,067,496,998
Comercial	Financiero/institucional	74	117	487,529,004,051
Comercial	Leasing Financiero	19,766	34,642	15,847,491,645,620
Comercial	Microempresa	78,960	98,565	3,310,831,304,004
Comercial	Moneda Extranjera	730	2,624	653,930,200,337
Comercial	Oficial/gobierno	169	767	2,535,371,128,101
Comercial	Pymes	76,593	143,242	13,373,183,150,902
Consumo	Rotativo	527,914	1,106,410	3,956,559,183,012
Consumo	TDC	4,260,302	5,998,485	12,521,606,206,965
Consumo	Libranza	333,225	362,638	6,687,947,324,685
Consumo	Libre inversión	1,899,895	2,139,589	35,403,226,713,959
Consumo	Vehículo	307,709	314,517	8,572,777,633,132
Consumo	Bajo monto	77,600	77,932	46,039,301,622
Consumo	Otros productos consumo	45,117	46,302	624,993,391,214
Microcrédito	Hasta 25 SMLV	710,002	751,654	2,929,298,752,789
Microcrédito	Entre 25 y 120 SMLV	70,466	78,039	1,499,001,621,066
Vivienda	Vis pesos	222,821	227,783	7,534,902,366,277
Vivienda	Vis UVR	96,019	96,545	3,344,478,785,627
Vivienda	No Vis pesos	203,506	220,242	21,817,451,616,190
Vivienda	No Vis UVR	19,757	20,351	1,951,845,901,722
Vivienda	Leasing habitacional	54,956	57,988	9,525,839,213,096
Total	Total	9,021,221	11,838,747	185,108,550,422,154

Última Actualización: (14/05/2020) – Cifras con corte a (13/05/2020)