

**Bogotá, mayo 18 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 15 de mayo las entidades reportaron **6.824.029** transacciones monetarias por un valor de **\$17.25 billones**. Banca Móvil e Internet presentan el mayor porcentaje de operación comparados con un día normal.

**Cifras en pesos \$**

Tipo de canal	Número de operaciones monetarias	Monto de operaciones
Banca Móvil	1.450.647	468.523.894.557
Internet	1.333.518	10.317.926.430.017
Cajeros Automáticos	1.184.754	453.253.167.410
Corresponsales Bancarios	1.164.871	447.610.089.551
Datáfonos	986.142	161.054.664.916
Oficinas	698.227	5.398.669.193.300
Audio Respuesta	5.870	8.334.920.699
<b>Total</b>	<b>6.824.029</b>	<b>\$ 17.255.372.360.450</b>

**Ultima Actualización: (16/05/2020) – Cifras con corte a (15/05/2020)**

## 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
<b>Total</b>	<b>\$ 4.35b</b>	<b>4,691,065</b>

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 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 18 de mayo de un cupo total de **\$14 billones**, se han reservado para ser desembolsados **\$8.66 billones** asociados a **170.742 créditos**, se han desembolsado **\$1,76 billones** en **30,281 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	16,368	\$ 1,548,240	5,063	\$ 898,418	\$ 53,342	2.13%
	EMP2019	MICROEMPRESAS HASTA EL 70%	\$ 100,000	4,209	\$ 21,477	2,377	\$ 7,314	\$ 71,209	71.21%
	EMP223	MICROEMPRESAS HASTA EL 80%	\$ 400,000	22,064	\$ 254,390	276	\$ 1,886	\$ 143,724	35.93%
	Total		\$ 3,000,000	42,641	\$ 1,824,107	7,716	\$ 907,618	\$ 268,275	8.94%
Pago de Nóminas	EMP202	NÓMINA PYMES AL 90%	\$ 9,500,000	82,429	\$ 6,272,470	6,622	\$ 663,340	\$ 2,564,190	26.99%
	EMP224	NÓMINA MICROEMPRESAS AL 90%	\$ 500,000	416	\$ 4,963	3	\$ 31	\$ 495,005	99.00%
	Total		\$ 10,000,000	82,845	\$ 6,277,434	6,625	\$ 663,371	\$ 3,059,195	30.59%
Trabajadores Independientes	EMP203	INDEPENDIENTES AL 80%	\$ 800,000	44,457	\$ 561,991	15,823	\$ 192,845	\$ 45,164	5.65%
	EMP204	INDEPENDIENTES FINTECH AL 80%	\$ 200,000	799	\$ 763	117	\$ 101	\$ 199,136	99.57%
	Total		\$ 1,000,000	45,256	\$ 562,754	1,594	\$ 192,946	\$ 244,300	24.43%
Total			\$ 14,000,000	170,742	\$ 8,664,295	30,281	\$ 1,763,935	\$ 3,571,770	25.51%

Última actualización: (18/05/2020: 8am) – Cifras con corte a (18/05/2020)

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 8 de mayo de 2020:

<https://www.superfinanciera.gov.co/descargas/institucional/pubFile1045527/20200518reporfefngsectortamanomunicipio.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 15 de mayo se han canalizado **2,702 créditos** por valor de **\$721,148 millones**, generando un cupo por **\$330,355 millones**, así:

Cifras en millones\$

LINEAS	Cupo	Reservas		Desembolsos			Monto Disponible
		# Operaciones	Monto	# Operaciones	# Empresas	Monto	
MIPYME	\$ 175,000	66	\$ 11,350	371	321	\$ 142,516	\$ 21,134
Gran Empresa	\$ 75,000	-	\$ -	23	22	\$ 72,084	\$ 2,916
Colombia Responde - Turismo y Aviación-	\$ 250,000	66	\$ 11,350	394	343	\$ 214,600	\$ 24,050
Micro	\$ 100,000	567	\$ 26,460	1,283	1,280	\$ 70,673	\$ 2,867
PYME	\$ 175,000	21	\$ 6,211	331	323	\$ 159,852	\$ 8,937
Gran Empresa	\$ 75,000	-	\$ -	24	22	\$ 73,180	\$ 1,820
Colombia Responde para Todos	\$ 350,000	588	\$ 32,671	1,638	1,625	\$ 303,706	\$ 13,623
Bogotá Responde	\$ 220,000	32	\$ 5,076	238	225	\$ 93,772	\$ 121,152
Barranquilla Responde	\$ 60,000	15	\$ 2,163	162	148	\$ 38,529	\$ 19,308
Nte. de Santander Responde	\$ 12,000	5	\$ 488	52	48	\$ 7,360	\$ 4,152
Emprende e Innova	\$ 6,000	22	\$ 1,352	67	65	\$ 4,111	\$ 537
Cúcuta Responde	\$ 3,100	2	\$ 45	25	20	\$ 2,883	\$ 172
Manizales/Caldas Responde	\$ 120,000	40	\$ 9,076	51	43	\$ 26,872	\$ 84,052
Antioquia/Medellín Responde	\$ 100,000	110	\$ 7,378	75	75	\$ 29,314	\$ 63,308
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 1,121,100</b>	<b>880</b>	<b>\$ 69,598</b>	<b>2,702</b>	<b>\$ 2,592</b>	<b>\$ 721,148</b>	<b>\$ 330,355</b>

Última Actualización: (16/05/2020) – Cifras con corte a (15/05/2020)

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

A través de la Línea Colombia AgroProduce, al 15 de mayo se han otorgado **8,023 créditos** con subsidio a tasa de interés por valor de **\$32.085 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	\$22,500	6,108	6,050	\$50,638	6,108	6,050	\$4,586	\$17,914
Mediano productor	\$20,144	1,851	1,748	\$222,005	1,851	1,748	\$20,144	\$-
Gran productor	\$7,356	64	61	\$126,126	64	61	\$7,356	\$-
Total Colombia Agroproduce	\$50,000	8,023	7,859	\$398,769	8,023	7,859	\$32,085	\$17,914

Última Actualización: (16/05/2020) – Cifras con corte a (15/05/2020)

(\*) 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 15 de mayo se han colocado **145 créditos** por valor de **\$418,971 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	162	\$ 208,665	144	139	\$ 409,676	\$ -
Inversión	\$ 252,000	6	\$ 49,430	1	1	\$ 9,295	\$ 193,275
Total Compromiso Colombia	\$ 713,000	168	\$ 258,095	145	140	\$ 418,971	\$ 193,275

Última Actualización: (16/05/2020) – Cifras con corte a (15/05/2020)

### 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 17 de mayo de 2020 la SFC ha recibido un total de **18.549** 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 **14.348**.

A continuación, se detallan los principales motivos:

Motivo	Participación
Inconformidad con la aplicación del alivio	59,29%
Solicitud de alivio	14,60%
Dificultades en la comunicación con la entidad	10,58%
No resolución de quejas, peticiones y/o reclamos	6,04%
Negativa o dilación en el pago	2,46%
Inconformidad con los documentos/ trámites exigidos	2,24%
Negación en la apertura de líneas de créditos garantizadas	2,08%
Demora o no confirmación de pago de beneficio	1,33%
Demora en la prestación del servicio	1,24%
Otros	0,14%
<b>Total</b>	<b>100%</b>

Última Actualización: (17/05/2020) – Cifras con corte a (17/05/2020)

### 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 14 de mayo de 2020 los establecimientos de crédito tenían un saldo de depósitos captados del público por **\$472 billones**, así:

Tipo depósito	Persona Jurídica **	Persona natural	TOTAL*
CDAT	5,232	628,186	633,418
CDT	132,216,754	44,093,151	176,309,905
Cuenta de ahorros	166,788,456	62,261,420	229,049,875
Cuenta corriente	58,214,770	5,273,274	63,488,044
Otros ahorros ***			2,297,140
<b>Total</b>	<b>357,225,212</b>	<b>112,256,031</b>	<b>471,778,382</b>

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.

\*\*\* Incluye información de cuentas de ahorro especial en unidades de valor real, cuentas de ahorro especial en pesos, cuentas de ahorro AFC en pesos y certificados de ahorro de valor real.

Última Actualización: (15/05/2020) – Cifras con corte a (14/05/2020)

## 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 15 de mayo han beneficiado a **9,152,187 deudores** (personas naturales y jurídicas) con **12,005,081 créditos** por un saldo de cartera de **\$187.84 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	3,358	6,689	7,307,574,743,965
Comercial	Corporativo	2,999	12,409	18,065,788,137,029
Comercial	Empresarial	7,007	17,593	7,240,912,671,471
Comercial	Factoring	2,413	24,212	669,960,488,841
Comercial	Financiero/institucional	74	119	524,637,004,051
Comercial	Leasing Financiero	20,080	35,155	16,164,493,822,797
Comercial	Microempresa	80,819	100,009	3,358,365,049,816
Comercial	Moneda Extranjera	746	2,739	669,300,043,300
Comercial	Oficial/gobierno	177	792	2,620,815,041,969
Comercial	Pymes	77,267	144,447	13,555,169,061,372
Consumo	Rotativo	533,513	1,114,278	4,005,419,616,433
Consumo	TDC	4,340,112	6,110,124	12,874,321,674,376
Consumo	Libranza	338,395	368,329	6,800,517,076,281
Consumo	Libre inversión	1,911,245	2,152,412	35,624,115,312,722
Consumo	Vehículo	310,240	317,062	8,640,821,267,667
Consumo	Bajo monto	77,600	77,932	46,039,301,622
Consumo	Otros productos consumo	46,220	47,470	636,294,982,602
Microcrédito	Hasta 25 SMLV	724,675	764,796	2,975,386,110,413
Microcrédito	Entre 25 y 120 SMLV	73,177	80,314	1,539,710,017,406
Vivienda	VIS pesos	224,584	229,623	7,595,701,728,101
Vivienda	VIS UVR	97,241	97,782	3,388,190,100,090
Vivienda	No VIS pesos	204,845	221,725	21,946,864,743,368
Vivienda	No VIS UVR	19,943	20,543	1,967,969,060,193
Vivienda	Leasing habitacional	55,457	58,527	9,627,157,916,065
<b>Total</b>	<b>Total</b>	<b>9,152,187</b>	<b>12,005,081</b>	<b>187,845,524,971,950</b>

Última Actualización: (16/05/2020) – Cifras con corte a (15/05/2020)