

Bogotá, mayo 26 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, y con ocasión de la Expedición de la Circular Externa 017 de 2020, la SFC mantiene 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 22 de mayo las entidades reportaron **6.408.936** transacciones monetarias por un valor de **\$16.62 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
Cajeros Automáticos	1.276.435	461.874.397.934
Internet	1.157.896	8.820.811.385.056
Corresponsales Bancarios	1.137.519	433.187.410.976
Banca Móvil	1.095.627	406.538.362.565
Datáfonos	1.060.114	152.580.990.439
Oficinas	674.644	6.344.676.015.744
Audio Respuesta	6.701	6.411.277.282
Total	6.408.936	\$ 16.626.079.839.997

Última Actualización: (23/05/2020) – Cifras con corte a (22/05/2020)

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, para medir el nivel de exposición de riesgo que están asumiendo las entidades del sistema financiero, frente a la capacidad que tienen de cumplir con sus obligaciones para 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, se 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 09 al 15 de mayo de 2020 tanto empresas y hogares adelantaron **4,133,929** operaciones de créditos desembolsados por un valor total de **\$4.58** billones, lo cuales se desagregan de la siguiente forma:

Modalidad de crédito	Monto desembolsos	Número de créditos desembolsados
Empresas*	\$ 3,23 b	388,534
Microempresas	\$ 33,153m	7,377
Personas (Tarjeta de crédito)	\$ 705,697m	3,691,388
Personas (Otros consumos) **	\$ 466,292m	45,429
Hogares VIS	\$ 28,485 m	509
Hogares No VIS	\$ 120,501 m	692
Total	\$ 4.58b	4,133,929

Última actualización: (20/05/2020) – Cifras con corte a (15/05/2020)

* 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 22 de mayo de un cupo total de **\$15 billones**, se han reservado para ser desembolsados **\$7.57 billones** asociados a **157.614 créditos**, se han desembolsado **\$2,30 billones** en **39,179 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	13,418	\$ 1,119,272	6,536	\$ 1,154,015	\$ 226,712	9.07%
	EMP2019	MICROEMPRESAS HASTA EL 70%	\$ 100,000	4,926	\$ 25,144	4,466	\$ 16,083	\$ 58,773	58.77%
	EMP223	MICROEMPRESAS HASTA EL 80%	\$ 400,000	22,059	\$ 251,264	1,475	\$ 9,160	\$ 139,576	34.89%
	Total		\$ 3,000,000	40,403	\$ 1,395,680	12,477	\$ 1,179,259	\$ 425,061	14.17%
Pago de Nóminas	EMP202	NÓMINA PYMES AL 90%	\$ 9,500,000	71,132	\$ 5,603,961	9,764	\$ 915,377	\$ 2,980,661	31.38%
	EMP224	NÓMINA MICROEMPRESAS AL 90%	\$ 500,000	396	\$ 4,663	3	\$ 31	\$ 495,306	99.06%
	Total		\$ 10,000,000	71,528	\$ 5,608,624	9,767	\$ 915,409	\$ 3,475,967	34.76%
Trabajadores Independientes	EMP203	INDEPENDIENTES AL 80%	\$ 800,000	44,821	\$ 566,535	16,818	\$ 205,311	\$ 28,154	3.52%
	EMP204	INDEPENDIENTES FINTECH AL 80%	\$ 200,000	862	\$ 811	117	\$ 101	\$ 199,088	99.54%
	Total		\$ 1,000,000	45,683	\$ 567,346	16,935	\$ 205,411	\$ 227,242	22.72%
Microfinanzas	EMP203	MICROEMPRESAS AL 75%	\$ 500,000	0	\$ -	-	\$ -	\$ 500,000	100.00%
	EMP204	MICROEMPRESAS INF. AL 60%	\$ 500,000	0	\$ -	-	\$ -	\$ 500,000	100.00%
	Total		\$ 1,000,000	0	\$ -	-	\$ -	\$ 1,000,000	100.00%
Total			\$ 15,000,000	157,614	\$ 7,571,651	39,179	\$ 2,300,079	\$ 5,128,271	34.19%

Última actualización: (25/05/2020: 8am) – Cifras con corte a (22/05/2020)

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 22 de mayo de 2020: <https://www.superfinanciera.gov.co/descargas/institucional/pubFile1045842/20200526reportefngsectortamanomunicipio.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 22 de mayo se han canalizado **3,104 créditos** por valor de **\$779,018 millones**, generando un cupo por **\$300,881 millones**, así:

Cifras en millones\$

LINEAS	Cupo	Reservas		Desembolsos			Monto Disponible
		# Operaciones	Monto	# Operaciones	# Empresas	Monto	
MIPYME	\$ 175,000	89	\$ 18,107	412	356	\$ 155,114	\$ 1,779
Gran Empresa	\$ 75,000	-	\$ -	23	22	\$ 72,084	\$ 2,916
Colombia Responde - Turismo y Aviación-	\$ 250,000	89	\$ 18,107	435	378	227,198	4,695
Micro	\$ 100,000	350	\$ 7,742	1,604	1,600	\$ 90,269	\$ 1,989
PYME	\$ 175,000	31	\$ 8,742	338	328	\$ 162,092	\$ 4,166
Gran Empresa	\$ 75,000	-	\$ -	24	22	\$ 73,180	\$ 1,820
Colombia Responde para Todos	\$ 350,000	381	16,484	1,966	1,950	325,541	7,975
Bogotá Responde	\$ 220,000	33	\$ 2,341	249	236	\$ 95,139	\$ 122,520
Barranquilla Responde	\$ 60,000	11	\$ 1,680	167	153	\$ 38,666	\$ 19,654
Nte. de Santander Responde	\$ 12,000	4	\$ 439	55	51	\$ 7,508	\$ 4,053
Emprende e Innova	\$ 6,000	14	\$ 871	72	68	\$ 4,519	\$ 609
Cúcuta Responde	\$ 3,100	3	\$ 50	26	21	\$ 2,918	\$ 132
Manizales/Caldas Responde	\$ 120,000	38	\$ 4,296	82	69	\$ 32,924	\$ 82,779
Antioquia/Medellín Responde	\$ 100,000	86	\$ 5,032	180	178	\$ 44,604	\$ 50,364
Bucaramanga Responde	\$ 8,100	-	\$ -	-	-	\$ -	\$ 8,100
TOTAL	\$ 1,129,200	659	\$ 49,301	3,232	\$ 3,104	\$ 779,018	\$ 300,881

Última Actualización: (22/05/2020) – Cifras con corte a (22/05/2020)

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

A través de la Línea Colombia AgroProduce, al 22 de mayo se han otorgado **9.673 créditos** con subsidio a tasa de interés por valor de **\$33.513 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	7,758	7,677	\$64,726	7,758	7,677	\$6,015	\$16,485
Mediano productor	\$20,144	1,851	1,748	\$222,005	1,851	1,748	\$20,143	
Gran productor	\$7,356	64	61	\$126,126	64	61	\$7,356	
Total Colombia Agroproduce	\$50,000	9,673	9,486	\$412,857	9,673	9,486	\$33,513	\$16,485

Última Actualización: (22/05/2020) – Cifras con corte a (22/05/2020)

(*) 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 22 de mayo se han colocado **183 créditos** por valor de **\$444,857 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	135	\$ 184,904	182	176	\$ 435,562	
Inversión	\$ 252,000	6	\$ 49,430	1	1	\$ 9,295	\$ 193,275
Total Compromiso Colombia	\$ 713,000	141	234,334	183	177	444,857	\$ 193,275

Última Actualización: (22/05/2020) – Cifras con corte a (22/05/2020)

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 24 de mayo de 2020 la SFC ha recibido un total de **20.393** 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 **16.905**.

A continuación, se detallan los principales motivos:

Motivo	Participación
Inconformidad con la aplicación del alivio	60,14%
Solicitud de alivio	13,92%
Dificultades en la comunicación con la entidad	9,51%
No resolución de quejas, peticiones y/o reclamos	5,87%
Inconformidad con los documentos/ trámites exigidos	3,29%
Negativa o dilación en el pago	2,26%
Negación en la apertura de líneas de créditos garantizadas	2,13%
Demora o no confirmación de pago de beneficio	1,61%
Demora en la prestación del servicio	1,14%
Otros	0,14%
Total	100%

Última Actualización: (25/05/2020) – Cifras con corte a (24/05/2020)

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 21 de mayo de 2020 los establecimientos de crédito tenían un saldo de depósitos captados del público por **\$471.65 billones**, así:

Tipo depósito	Persona Jurídica **	Persona natural	TOTAL*
CDAT	5,107	641,385	646,492
CDT	133,388,325	44,421,823	177,810,148
Cuenta de ahorros	165,026,123	63,730,702	228,756,825
Cuenta corriente	59,916,087	5,224,181	62,140,268
Otros ahorros ***			2,301,026
Total	355,335,641	114,018,092	471,654,758

Última Actualización: (22/05/2020) – Cifras con corte a (21/05/2020)

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

*** 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

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 22 de mayo han beneficiado a **9,848,609 deudores** (personas naturales y jurídicas) con **12,972,798 créditos** por un saldo de cartera de **\$195.66 billones**, como se desglosa a continuación:

Cifras en pesos\$

Modalidad	Producto	Medidas efectivamente otorgadas por los intermediarios		
		No. Clientes	No. Obligaciones	Saldo de Capital
Comercial	Construcción	3,451	7,219	7,725,604,317,795
Comercial	Corporativo	3,537	13,798	18,934,108,298,248
Comercial	Empresarial	8,289	18,395	7,798,498,057,571
Comercial	Factoring	2,442	25,038	734,412,827,084
Comercial	Financiero/institucional	80	150	545,020,962,377
Comercial	Leasing Financiero	20,980	36,972	16,728,246,960,335
Comercial	Microempresa	99,403	124,553	3,814,123,378,362
Comercial	Moneda Extranjera	797	2,874	722,569,599,511
Comercial	Oficial/gobierno	199	909	3,023,481,912,470
Comercial	Pymes	78,963	144,865	14,387,141,869,820
Consumo	Rotativo	544,040	1,127,710	4,084,161,788,587
Consumo	TDC	4,914,560	6,929,623	13,736,035,067,139
Consumo	Libranza	361,190	393,858	7,368,100,882,418
Consumo	Libre inversión	1,963,011	2,211,222	36,324,882,285,774
Consumo	Vehículo	308,585	319,652	8,667,973,135,404
Consumo	Bajo monto	77,610	77,942	46,046,169,368
Consumo	Otros productos consumo	46,537	47,822	619,765,861,593
Microcrédito	Hasta 25 SMLV	719,773	760,443	2,961,158,571,768
Microcrédito	Entre 25 y 120 SMLV	74,680	82,215	1,560,308,172,163
Vivienda	VIS pesos	230,526	235,771	7,830,328,978,585
Vivienda	VIS UVR	100,780	101,332	3,511,376,250,946
Vivienda	No VIS pesos	211,241	228,809	22,548,297,394,844
Vivienda	No VIS UVR	20,924	21,532	2,063,287,071,856
Vivienda	Leasing habitacional	57,011	60,094	9,926,027,179,599
Total	Total	9,848,609	12,972,798	195,660,956,993,617

Última Actualización: (22/05/2020) – Cifras con corte a (22/05/2020)