

Bogotá, mayo 29 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 las Circulares Externas 008 y 017 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 26 de mayo las entidades reportaron **7.944.739** transacciones monetarias por un valor de **\$19.65 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 | 1.824.963 | 557.260.113.777 |
| Cajeros Automáticos | 1.461.618 | 523.892.572.629 |
| Internet | 1.413.438 | 11.603.191.868.705 |
| Corresponsales Bancarios | 1.295.998 | 494.614.057.513 |
| Datáfonos | 1.144.796 | 166.726.980.816 |
| Oficinas | 797.122 | 6.305.182.776.790 |
| Audio Respuesta | 6.804 | 7.492.662.482 |
| Total | 7.944.739 | \$ 19.658.361.032.712 |

Ultima Actualización: (27/05/2020) – Cifras con corte a (26/05/2020)

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 16 al 22 de mayo de 2020 tanto empresas y hogares adelantaron **4,709,975** operaciones de créditos desembolsados por un valor total de **\$4.61** billones, lo cuales se desagregan de la siguiente forma:

| Modalidad de crédito | Monto desembolsos | Número de créditos desembolsados |
|-------------------------------|-------------------|----------------------------------|
| Empresas* | \$ 3,03 b | 376,130 |
| Microempresas | \$ 39,362m | 8,078 |
| Personas (Tarjeta de crédito) | \$ 787,962m | 4,275,806 |
| Personas (Otros consumos) ** | \$ 576,448m | 48,406 |
| Hogares VIS | \$ 39,261 m | 714 |
| Hogares No VIS | \$ 138,179 m | 841 |
| Total | \$ 4.61b | 4,709,975 |

Última actualización: (27/05/2020) – Cifras con corte a (22/05/2020)

* 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 28 de mayo de un cupo total de **\$15.7 billones**, se han reservado para ser desembolsados **\$8.32 billones** asociados a **173.329 créditos**, se han desembolsado **\$2.43 billones** en **41,786 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% | \$ 3,000,000 | 17,396 | \$ 1,719,436 | 703 | \$ 1,231,854 | \$ 48,710 | 1.62% |
| | EMP2019 | MICROEMPRESAS HASTA EL 70% | \$ 100,000 | 5,884 | \$ 29,595 | 5,354 | \$ 20,750 | \$ 49,655 | 49.65% |
| | EMP223 | MICROEMPRESAS HASTA EL 80% | \$ 400,000 | 21,267 | \$ 239,812 | 2,046 | \$ 12,868 | \$ 147,320 | 36.83% |
| | Total | | \$ 3,500,000 | 44,547 | \$ 1,988,843 | 1,443 | \$ 1,265,472 | \$ 245,685 | 7.02% |
| Pago de Nóminas | EMP202 | NÓMINA PYMES AL 90% | \$ 9,500,000 | 71,438 | \$ 5,661,313 | 10,386 | \$ 965,854 | \$ 2,872,833 | 30.24% |
| | EMP224 | NÓMINA MICROEMPRESAS AL 90% | \$ 500,000 | 389 | \$ 4,583 | 6 | \$ 61 | \$ 495,356 | 99.07% |
| | Total | | \$ 10,000,000 | 71,827 | \$ 5,665,896 | 10,392 | \$ 965,915 | \$ 3,368,189 | 33.68% |
| Trabajadores Independientes | EMP203 | INDEPENDIENTES AL 80% | \$ 1,000,000 | 56,178 | \$ 671,639 | 16,847 | \$ 205,659 | \$ 122,702 | 12.27% |
| | EMP204 | INDEPENDIENTES FINTECH AL 80% | \$ 200,000 | 740 | \$ 621 | 117 | \$ 101 | \$ 199,278 | 99.64% |
| | Total | | \$ 1,200,000 | 56,918 | \$ 672,260 | 16,964 | \$ 205,759 | \$ 321,980 | 26.83% |
| Microfinanzas | EMP203 | MICROEMPRESAS AL 75% | \$ 500,000 | 9 | \$ 108 | - | \$ - | \$ 499,892 | 99.98% |
| | EMP204 | MICROEMPRESAS INF. AL 60% | \$ 500,000 | 28 | \$ 130 | - | \$ - | \$ 499,870 | 99.97% |
| | Total | | \$ 1,000,000 | 37 | \$ 239 | - | \$ - | \$ 999,761 | 99.98% |
| Total | | | \$ 15,700,000 | 173,329 | \$ 8,327,238 | 41,786 | \$ 2,437,147 | \$ 4,935,615 | 31.44% |

Última actualización: (28/05/2020: 9am) – Cifras con corte a (28/05/2020)

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 27 de mayo de 2020: <https://www.superfinanciera.gov.co/descargas/institucional/pubFile1045883/20200529reportefngsectortamanomunicipio.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 26 de mayo de 2020.

2.2. Avance de los créditos con recursos de redescuento de Bancóldex

A través de siete líneas habilitadas, al 26 de mayo se han canalizado **3,389 créditos** por valor de **\$793,477 millones**, generando un cupo por **\$296,763 millones**, así:

Cifras en millones\$

| LINEAS | Cupo | Reservas | | Desembolsos | | | Monto Disponible |
|---|---------------------|---------------|------------------|---------------|--------------|-------------------|-------------------|
| | | # Operaciones | Monto | # Operaciones | # Empresas | Monto | |
| MIPYME | \$ 175,000 | 60 | \$ 11,831 | 441 | 380 | \$ 162,370 | \$ 799 |
| Gran Empresa | \$ 75,000 | - | \$ - | 23 | 22 | \$ 72,084 | \$ 2,916 |
| Colombia Responde - Turismo y Aviación- | \$ 250,000 | 60 | \$ 11,831 | 464 | 402 | 234,454 | 3,715 |
| Micro | \$ 100,000 | 216 | \$ 4,551 | 1,673 | 1,668 | \$ 91,355 | \$ 4,094 |
| PYME | \$ 175,000 | 34 | \$ 10,125 | 346 | 336 | \$ 163,675 | \$ 1,200 |
| Gran Empresa | \$ 75,000 | - | \$ - | 24 | 22 | \$ 73,180 | \$ 1,820 |
| Colombia Responde para Todos | \$ 350,000 | 250 | 14,676 | 2,043 | 2,026 | 328,210 | 7,114 |
| Bogotá Responde | \$ 220,000 | 24 | \$ 1,327 | 254 | 241 | \$ 95,295 | \$ 123,378 |
| Barranquilla Responde | \$ 60,000 | 8 | \$ 813 | 169 | 155 | \$ 38,746 | \$ 20,441 |
| Nte. de Santander Responde | \$ 12,000 | 5 | \$ 287 | 56 | 51 | \$ 8,758 | \$ 2,956 |
| Emprende e Innova | \$ 6,000 | 11 | \$ 613 | 74 | 70 | \$ 4,622 | \$ 764 |
| Cúcuta Responde | \$ 3,100 | 1 | \$ 20 | 28 | 23 | \$ 2,948 | \$ 132 |
| Manizales/Caldas Responde | \$ 120,000 | 41 | \$ 5,197 | 96 | 81 | \$ 34,494 | \$ 80,310 |
| Antioquia/Medellín Responde | \$ 100,000 | 72 | \$ 4,128 | 205 | 203 | \$ 45,949 | \$ 49,922 |
| Bucaramanga Responde | \$ 8,100 | 2 | \$ 69 | - | - | \$ - | \$ 8,031 |
| TOTAL | \$ 1,129,200 | 474 | \$ 38,960 | 3,389 | 3,252 | \$ 793,477 | \$ 296,763 |

Última Actualización: (27/05/2020) – Cifras con corte a (26/05/2020)

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

A través de la Línea Colombia AgroProduce, al 26 de mayo se han otorgado **10.864 créditos** con subsidio a tasa de interés por valor de **\$34.427 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 | \$22,512 | 8,949 | 8,857 | \$73,948 | 8,949 | 8,857 | \$6,941 | \$15,571 |
| Mediano productor | \$20,132 | 1,851 | 1,748 | \$222,005 | 1,851 | 1,748 | \$20,132 | \$0 |
| Gran productor | \$7,356 | 64 | 61 | \$126,126 | 64 | 61 | \$7,356 | \$0 |
| Total Colombia Agroproduce | \$50,000 | 10,864 | 10,666 | \$422,080 | 10,864 | 10,666 | \$34,427 | \$15,571 |

Última Actualización: (27/05/2020) – Cifras con corte a (26/05/2020)

(*) 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 26 de mayo se han colocado **193 créditos** por valor de **\$449,079 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 | 128 | \$ 182,110 | 192 | 184 | \$ 439,784 | \$ - |
| Inversión | \$ 252,000 | 6 | \$ 49,430 | 1 | 1 | \$ 9,295 | \$ 193,275 |
| Total Compromiso Colombia | \$ 713,000 | 134 | 231,540 | 193 | 185 | 449,079 | \$ 193,275 |

Última Actualización: (27/05/2020) – Cifras con corte a (26/05/2020)

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 26 de mayo de 2020 la SFC ha recibido un total de **20.857** 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 **16.460**.

A continuación, se detallan los principales motivos:

| Motivo | Participación |
|--|---------------|
| Inconformidad con la aplicación del alivio | 59,61% |
| Solicitud de alivio | 13,59% |
| Dificultades en la comunicación con la entidad | 9,29% |
| No resolución de quejas, peticiones y/o reclamos | 6,59% |
| Demora o no confirmación de pago de beneficio | 1,46% |
| Negativa o dilación en el pago | 2,74% |
| Demora en la prestación del servicio | 1,13% |
| Inconformidad con los documentos/ trámites exigidos | 2,85% |
| Negación en la apertura de líneas de créditos garantizadas | 2,61% |
| Otros | 0,13% |
| Total | 100% |

Última Actualización: (27/05/2020) – Cifras con corte a (26/05/2020)

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 26 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 | 5,064 | 645,912 | 650,976 |
| CDT | 132,947,771 | 44,449,800 | 177,397,571 |
| Cuenta de ahorros | 164,709,903 | 64,745,562 | 229,455,465 |
| Cuenta corriente | 58,048,705 | 5,219,096 | 63,267,801 |
| Otros ahorros *** | | | 2,300,255 |
| Total | 355,711,442 | 115,060,371 | 473,072,068 |

Última Actualización: (27/05/2020) – Cifras con corte a (26/05/2020)

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 27 de mayo han beneficiado a **10,012,283 deudores** (personas naturales y jurídicas) con **13,215,625 créditos** por un saldo de cartera de **\$198.20 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 | 1,230 | 4,177 | 6,372,321,488,076 |
| Comercial | Corporativo | 3,622 | 14,348 | 20,036,669,293,081 |
| Comercial | Empresarial | 8,423 | 18,750 | 8,078,348,463,535 |
| Comercial | Factoring | 2,481 | 26,371 | 757,600,548,656 |
| Comercial | Financiero/institucional | 105 | 153 | 557,121,286,884 |
| Comercial | Leasing Financiero | 21,204 | 37,297 | 17,129,613,548,943 |
| Comercial | Microempresa | 102,810 | 130,626 | 4,320,615,110,895 |
| Comercial | Moneda Extranjera | 825 | 2,952 | 810,246,600,469 |
| Comercial | Oficial/gobierno | 201 | 915 | 3,044,703,665,243 |
| Comercial | Pymes | 80,368 | 147,120 | 14,783,753,697,125 |
| Consumo | Rotativo | 546,085 | 1,130,709 | 4,100,558,577,375 |
| Consumo | TDC | 4,972,417 | 7,052,359 | 13,994,563,603,745 |
| Consumo | Libranza | 370,989 | 403,864 | 7,646,772,016,307 |
| Consumo | Libre inversión | 1,988,869 | 2,241,478 | 36,620,577,902,665 |
| Consumo | Vehículo | 311,206 | 322,348 | 8,754,521,635,842 |
| Consumo | Bajo monto | 77,621 | 77,953 | 46,055,203,891 |
| Consumo | Otros productos consumo | 47,253 | 48,560 | 628,594,858,993 |
| Microcrédito | Hasta 25 SMLV | 782,588 | 826,795 | 3,192,810,454,783 |
| Microcrédito | Entre 25 y 120 SMLV | 76,757 | 84,415 | 1,602,188,795,332 |
| Vivienda | VIS pesos | 229,301 | 234,568 | 7,798,409,616,128 |
| Vivienda | VIS UVR | 102,026 | 102,790 | 3,593,185,370,217 |
| Vivienda | No VIS pesos | 206,751 | 224,075 | 22,132,188,350,413 |
| Vivienda | No VIS UVR | 21,166 | 21,792 | 2,096,290,093,850 |
| Vivienda | Leasing habitacional | 57,985 | 61,210 | 10,110,618,650,211 |
| Total | Total | 10,012,283 | 13,215,625 | 198,208,328,832,659 |

Última Actualización: (27/05/2020) – Cifras con corte a (27/05/2020)