

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/pubFile1045883/20200529reporfngsectortamanomunicipio.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 desgrega 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)