

**Bogotá, junio 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.

Este reporte se divide en 5 secciones así: en la primera parte se encuentra la información relacionada con el acceso al crédito directo con líneas de redescuento y con línea de garantía del FNG, en la segunda se presenta la evolución de las medidas adoptadas por las entidades vigiladas en relación con los períodos de gracia de las Circulares Externas 007 y 014 de 2020; en la tercera sección se encuentra el seguimiento a la prestación de servicios bancarios, la cuarta está relacionada con el seguimiento al retiro parcial de cesantías de acuerdo con lo establecido en el Decreto 488 de 2020 y la Circular Externa 013 del mismo año y finalmente en la quinta sección se puede consultar la evolución de las peticiones y quejas presentadas por los consumidores en la coyuntura.

### Sección I. Acceso al crédito

#### 1. Créditos directos 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 13 de junio al 19 de junio de 2020 tanto empresas y hogares adelantaron **5,046,735** operaciones de créditos desembolsados por un valor total de **\$4.60** billones, lo cuales se desagregan de la siguiente forma:

| Modalidad de crédito          | Monto desembolsos | Número de créditos desembolsados |
|-------------------------------|-------------------|----------------------------------|
| Empresas*                     | \$ 2,66 b         | 377,933                          |
| Microempresas                 | \$ 72,440m        | 12,583                           |
| Personas (Tarjeta de crédito) | \$ 984,470m       | 4,596,041                        |
| Personas (Otros consumos) **  | \$ 689,905m       | 58,312                           |
| Hogares VIS                   | \$ 51,983 m       | 930                              |
| Hogares No VIS                | \$ 141,422 m      | 936                              |
| <b>Total</b>                  | <b>\$ 4.60b</b>   | <b>5,046,735</b>                 |

Última actualización: (24/06/2020) – Cifras con corte a (19/06/2020)

\* 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. 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 25 de junio, de un cupo total de **\$17.2 billones**, se han reservado para ser desembolsados **\$6.9 billones** asociados a **130.486 créditos**, se han desembolsado **\$4.0 billones** en **87,054 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%            | \$ 4,500,000   | 9,191         | \$ 1,229,598 | 14,310        | \$ 2,100,755 | \$ 1,169,647 | 25.99%      |
|                             | EMP2019 | MICROEMPRESAS HASTA EL 70%    | \$ 250,000     | 6,551         | \$ 38,536    | 15,935        | \$ 66,573    | \$ 144,891   | 57.96%      |
|                             | EMP223  | MICROEMPRESAS HASTA EL 80%    | \$ 250,000     | 2,354         | \$ 21,320    | 7,963         | \$ 52,435    | \$ 176,244   | 70.50%      |
|                             | Total   |                               | \$ 5,000,000   | 18,096        | \$ 1,289,454 | 38,208        | \$ 2,219,763 | \$ 1,490,783 | 29.82%      |
| Pago de Nóminas             | EMP202  | NÓMINA PYMES AL 90%           | \$ 9,500,000   | 70,953        | \$ 5,263,032 | 17,854        | \$ 1,515,634 | \$ 2,721,334 | 28.65%      |
|                             | EMP224  | NÓMINA MICROEMPRESAS AL 90%   | \$ 500,000     | 146           | \$ 1,611     | 18            | \$ 208       | \$ 498,181   | 99.64%      |
|                             | Total   |                               | \$ 10,000,000  | 71,099        | \$ 5,264,643 | 17,872        | \$ 1,515,842 | \$ 3,219,515 | 32.20%      |
| Trabajadores Independientes | EMP203  | INDEPENDIENTES AL 80%         | \$ 1,000,000   | 34,752        | \$ 357,201   | 22,268        | \$ 254,851   | \$ 387,948   | 38.79%      |
|                             | EMP204  | INDEPENDIENTES FINTECH AL 80% | \$ 200,000     | 189           | \$ 148       | 228           | \$ 195       | \$ 199,657   | 99.83%      |
|                             | Total   |                               | \$ 1,200,000   | 34,941        | \$ 357,349   | 22,496        | \$ 255,046   | \$ 587,605   | 48.97%      |
| Microfinanzas               | EMP203  | MICROEMPRESAS AL 75%          | \$ 500,000     | 2,532         | \$ 17,923    | 3,272         | \$ 22,730    | \$ 459,346   | 91.87%      |
|                             | EMP204  | MICROEMPRESAS INF. AL 60%     | \$ 500,000     | 3,818         | \$ 20,178    | 5,206         | \$ 29,571    | \$ 450,251   | 90.05%      |
|                             | Total   |                               | \$ 1,000,000   | 6,350         | \$ 38,101    | 8,478         | \$ 52,302    | \$ 909,597   | 90.96%      |
| Total                       |         |                               | \$ 17,200,000  | 130,486       | \$ 6,949,547 | 87,054        | \$ 4,042,953 | \$ 6,207,500 | 36.09%      |

Actualización: (25/06/2020: 9am) – Cifras con corte a (25/06/2020)

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 línea sector, departamento y tamaño de empresa al 24 de junio de 2020:

[https://www.superfinanciera.gov.co/descargas/institucional/pubFile1046371/20200626repo\\_rtefngsectortamanomunicipio.xlsx](https://www.superfinanciera.gov.co/descargas/institucional/pubFile1046371/20200626repo_rtefngsectortamanomunicipio.xlsx)

## 2.1 Líneas de garantía desembolsadas a diferentes tipos de empresa

Al 24 de junio las diferentes líneas definidas por el FNG han canalizado **83,703 créditos** por valor de **\$3,5 billones** atendiendo el segmento de la mediana, pequeña y micro empresa así:

| Cifras en millones   |                       |                          |
|----------------------|-----------------------|--------------------------|
| Tipo de empresa      | Número de Operaciones | Monto de las Operaciones |
| MEDIANA EMPRESA      | 5,200                 | 1,321,855                |
| PEQUEÑA EMPRESA      | 13,062                | 1,229,066                |
| MICROEMPRESA         | 65,441                | 998,588                  |
| <b>TOTAL GENERAL</b> | <b>83,703</b>         | <b>3,549,509</b>         |

Actualización: (24/06/2020) – Cifras con corte a (24/06/2020)

## 2.2 Desembolsos a los departamentos

Al 24 de junio las líneas definidas por el FNG han canalizado **84,574 créditos** por valor de **\$3,9 billones** en 33 departamentos como se muestra en el siguiente cuadro:

| Departamento                             | Número de Operaciones | Monto de las Operaciones |
|--|-----------------------|--------------------------|
| AMAZONAS                                 | 59                    | 1,737                    |
| ANTIOQUIA                                | 11,685                | 796,311                  |
| ARAUCA                                   | 436                   | 9,947                    |
| ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS Y PROVIDENCIA | 135                   | 8,819                    |
| ATLÁNTICO                                | 2,970                 | 203,144                  |
| BOGOTÁ DC                                | 25,649                | 1,387,704                |
| BOLÍVAR                                  | 1,899                 | 103,282                  |
| BOYACÁ                                   | 2,551                 | 45,980                   |
| CALDAS                                   | 1,722                 | 54,598                   |
| CAQUETÁ                                  | 615                   | 12,276                   |
| CASANARE                                 | 705                   | 20,738                   |
| CAUCA                                    | 844                   | 26,447                   |
| CESÁR                                    | 1,173                 | 52,212                   |
| CHOCÓ                                    | 250                   | 3,546                    |
| CÓRDOBA                                  | 1,319                 | 42,143                   |
| CUNDINAMARCA                             | 3,528                 | 121,131                  |
| GUAINÍA                                  | 29                    | 880                      |
| GUAVIARE                                 | 118                   | 1,291                    |
| HUILA                                    | 2,308                 | 69,512                   |
| LA GUAJIRA                               | 539                   | 8,846                    |
| MAGDALENA                                | 1,276                 | 38,584                   |
| META                                     | 1,858                 | 60,918                   |
| NARIÑO                                   | 1,561                 | 44,887                   |
| NORTE DE SANTANDER                       | 2,258                 | 83,020                   |
| PUTUMAYO                                 | 662                   | 14,408                   |
| QUINDÍO                                  | 1,240                 | 34,599                   |
| RISARALDA                                | 1,941                 | 101,231                  |
| SANTANDER                                | 4,363                 | 174,975                  |
| SUCRE                                    | 995                   | 22,551                   |

|                      |               |                  |
|----------------------|---------------|------------------|
| TOLIMA               | 2,221         | 51,391           |
| VALLE DEL CAUCA      | 7,627         | 390,154          |
| VAUPÉS               | 21            | 88               |
| VICHADA              | 17            | 911              |
| <b>TOTAL GENERAL</b> | <b>84,574</b> | <b>3,988,261</b> |

Actualización: (24/06/2020) – Cifras con corte a (24/06/2020)

## 2.3 Desembolsos a los distintos sectores de la economía

Al 24 de junio las diferentes líneas definidas por el FNG han canalizado **84,574 créditos** por valor de **\$3,9 billones** en 20 sectores generales como se muestra a continuación:

Cifras en millones

| Actividad Económica                                       | Número de Operaciones | Monto de las Operaciones |
|---|-----------------------|--------------------------|
| COMERCIO POR MAYOR Y POR MENOR; REPARACIÓN VEHÍCULOS      | 30,544                | 1,156,942                |
| INDUSTRIAS MANUFACTURERAS                                 | 13,219                | 692,320                  |
| CONSTRUCCIÓN  | 3,994                 | 327,824                  |
| ACTIVIDADES PROF, CIENTÍF Y TÉCNICAS                      | 6,770                 | 289,226                  |
| TRANSPORTE Y ALMACENAMIENTO                               | 3,978                 | 221,897                  |
| ALOJAMIENTO Y SERVICIOS DE COMIDA                         | 4,941                 | 149,350                  |
| ACTIVIDADES SERVICIOS ADMINI Y DE APOYO                   | 3,942                 | 281,682                  |
| ACTIVIDADES DE ATENCIÓN A SALUD HUMANA                    | 3,105                 | 208,093                  |
| INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES                              | 1,977                 | 128,010                  |
| ACTIVIDADES INMOBILIARIAS                                 | 1,223                 | 71,656                   |
| AGRICULT, GANADERÍA, CAZA, SILVIC Y PESCA                 | 1,925                 | 99,021                   |
| OTRAS ACTIV SERVICIOS                                     | 4,413                 | 120,508                  |
| EDUCACIÓN   | 1,458                 | 94,564                   |
| ACTIVIDADES ART, ENTRETRE Y RECREAC                       | 667                   | 36,366                   |
| DISTRIBUCIÓN DE AGUA; EVACUACIÓN Y TRATA AGUAS RESIDUALES | 342                   | 27,552                   |
| ACTIVIDADES FINANCIERAS Y DE SEGUROS                      | 1,173                 | 46,186                   |
| EXPLOTACIÓN DE MINAS Y CANTERAS                           | 262                   | 20,554                   |
| SUMINISTRO ELECTRI, GAS, VAPOR                            | 92                    | 5,868                    |
| ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y DEFENSA                          | 272                   | 7,739                    |
| ACTIVIDADES DE LOS HOGARES EN CALIDAD DE EMPLEADORES      | 276                   | 2,879                    |
| <b>TOTAL GENERAL</b>                                      | <b>84,574</b>         | <b>3,988,237</b>         |

Actualización: (24/06/2020) – Cifras con corte a (24/06/2020)

## 2.4 Tasas de aprobación de créditos con garantía FNG

Al 21 de junio la tasa de aprobación para los créditos con garantía FNG a nivel agregado era superior al **80%**, correspondiente a **125.253** créditos por valor de **\$10,1 billones**. A continuación, se desagregan el número de solicitudes recibidas, aprobadas y rechazadas acumuladas desde el 17 de abril de 2020.

| Línea   | No. Solicitudes Recibidas | No. Solicitudes Aprobadas | Monto Solicitudes Aprobadas | No. Solicitudes rechazadas | Monto Solicitudes rechazadas |
|---|---------------------------|---------------------------|-----------------------------|----------------------------|------------------------------|
| Capital de Trabajo - Pymes al 80% (EMP201)            | 25.935                    | 22.293                    | 3.586.059.595.198           | 2.399                      | 356.814.158.002              |
| Capital de Trabajo - Microempresas al 80% (EMP223)    | 12.052                    | 5.901                     | 64.110.857.260              | 1.979                      | 38.362.331.075               |
| Capital de Trabajo - Microempresas al 70% (EMP219)    | 22.952                    | 20.086                    | 88.974.895.627              | 1.582                      | 8.214.384.117                |
| Nóminas al 90% - Pymes (EMP202)                       | 59.551                    | 53.124                    | 6.087.028.135.686           | 5.856                      | 1.939.720.275.421            |
| Nóminas al 90% - Microempresas (EMP224)               | 309                       | 209                       | 15.246.198.360              | 91                         | 12.504.102.967               |
| Trabajadores Independientes al 80% (EMP203)           | 27.887                    | 23.640                    | 274.000.052.316             | 4.129                      | 52.025.910.773               |
| Trabajadores Independientes - Fintech al 80% (EMP204) | -                         | -                         | -                           | -                          | -                            |
| <b>Total</b>  | <b>148.686</b>            | <b>125.253</b>            | <b>10.115.419.734.447</b>   | <b>16.036</b>              | <b>2.407.641.162.355</b>     |

**Actualización: (25/06/2020) – Cifras con corte a (21/06/2020)**

**Nota:** En solicitudes recibidas se pueden reportar solicitudes en estudio (en proceso de decisión)

## 2.5 Principales causas de negación de créditos con garantía FNG

Al 21 de junio se habían negado **16.036** solicitudes por un valor de **\$2,4 billones**. Las principales razones para la negativa son en su orden: exceso de cupo de la entidad o el cliente, incumplimiento de las líneas o características del deudor definidas por el FNG para ser beneficiario de la línea y flujo de caja del deudor.

| Línea   | Flujo de caja del deudor | Reportes centrales de riesgos | Perfil de riesgo | Falta de experiencia financiera | No cumple las condiciones de la línea definida por FNG | Otra*         |
|---|--------------------------|-------------------------------|------------------|---------------------------------|--|---------------|
| Capital de Trabajo - Pymes al 80% (EMP201)            | 1.021                    | 102                           | 890              | 25                              | 171  | 191           |
| Capital de Trabajo - Microempresas al 80% (EMP223)    | 935                      | 220                           | 267              | 5                               | 270  | 282           |
| Capital de Trabajo - Microempresas al 70% (EMP219)    | 188                      | 42                            | 252              | 40                              | 458  | 601           |
| Nóminas al 90% - Pymes (EMP202)                       | 185                      | 41                            | 286              | 8                               | 1.191  | 4.145         |
| Nóminas al 90% - Microempresas (EMP224)               | 14                       | 2                             | 32               | 1                               | 4  | 38            |
| Trabajadores Independientes al 80% (EMP203)           | 279                      | 3                             | 201              | -                               | 1.369  | 2.277         |
| Trabajadores Independientes - Fintech al 80% (EMP204) | -                        | -                             | -                | -                               | -  | -             |
| <b>Total</b>  | <b>2.622</b>             | <b>410</b>                    | <b>1.928</b>     | <b>79</b>                       | <b>3.463</b>   | <b>7.534</b>  |
|   |                          |                               |                  |                                 | <b>Total</b>   | <b>16.036</b> |

**Actualización: (25/06/2020) – Cifras con corte a (21/06/2020)**

\* Las causales clasificadas como otras corresponden principalmente a:

- Al momento de solicitar las reservas ante el FNG, el Banco ya no contaba con el disponible para hacer tal operación, es decir los recursos asignados al Banco se habían agotado.
- El cliente realiza una segunda solicitud ya por fuera del cupo que el banco tenía calculado para él.

## 3. Avance de los créditos con líneas de redescuento

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 23 de junio de 2020.

## 3.1 Créditos con recursos de redescuento de Bancóldex

A través de las líneas habilitadas, al 23 de junio se han canalizado **10,597 créditos** por valor de **\$891,388 millones**, generando un cupo por **\$396,900 millones**, así:

Cifras en millones\$

| LINEAS                                  | Cupo                | Reservas      |                  | Desembolsos   |               |                   | Monto Disponible  |
|---|---------------------|---------------|------------------|---------------|---------------|-------------------|-------------------|
|   |                     | # Operaciones | Monto            | # Operaciones | # Empresas    | Monto             |                   |
| MIPYME                                  | \$ 175,000          | 2             | \$ 215           | 502           | 432           | \$ 177,701        | -\$ 2,916         |
| Gran Empresa                            | \$ 75,000           | -             | \$ -             | 23            | 22            | \$ 72,084         | \$ 2,916          |
| Colombia Responde - Turismo y Aviación- | \$ 250,000          | 2             | \$ 215           | 525           | 454           | 249,786           | -0                |
| Micro                                   | \$ 100,000          | 128           | \$ 3,150         | 7,012         | 6,998         | \$ 96,301         | \$ 549            |
| PYME                                    | \$ 175,000          | 8             | \$ 2,055         | 384           | 373           | \$ 174,765        | -\$ 1,820         |
| Gran Empresa                            | \$ 75,000           | -             | \$ -             | 24            | 22            | \$ 73,180         | \$ 1,820          |
| Colombia Responde para Todos            | \$ 350,000          | 136           | 5,205            | 7,420         | 7,393         | 344,246           | 549               |
| Bogotá Responde                         | \$ 220,000          | 78            | \$ 1,628         | 1,120         | 1,113         | \$ 104,849        | \$ 113,522        |
| Barranquilla Responde                   | \$ 60,000           | 11            | \$ 341           | 284           | 262           | \$ 43,679         | \$ 15,981         |
| Nte. de Santander Responde              | \$ 12,000           | -             | \$ -             | 170           | 166           | \$ 9,914          | \$ 2,087          |
| Emprende e Innova                       | \$ 21,600           | 63            | \$ 3,091         | 145           | 144           | \$ 8,328          | \$ 10,181         |
| Cúcuta Responde                         | \$ 3,100            | -             | \$ -             | 95            | 91            | \$ 3,153          | -\$ 53            |
| Manizales/Caldas Responde               | \$ 120,000          | 26            | \$ 1,126         | 212           | 189           | \$ 42,895         | \$ 75,979         |
| Antioquia/Medellín Responde             | \$ 100,000          | 73            | \$ 3,591         | 483           | 475           | \$ 58,546         | \$ 37,863         |
| Bucaramanga Responde                    | \$ 8,100            | 16            | \$ 595           | 50            | 49            | \$ 1,869          | \$ 5,636          |
| Fusagasugá Responde                     | \$ 4,800            | 4             | \$ 120           | 3             | 3             | \$ 515            | \$ 4,165          |
| Pereira Responde                        | \$ 22,100           | 17            | \$ 2,001         | 73            | 69            | \$ 13,094         | \$ 7,005          |
| Transporte Responde                     | \$ 95,000           | 57            | \$ 23,214        | 17            | 17            | \$ 10,515         | \$ 61,271         |
| Villavicencio Responde                  | \$ 4,940            | 11            | \$ 756           | -             | -             | \$ -              | \$ 4,184          |
| Valle del Cauca Responde                | \$ 65,100           | 61            | \$ 14,169        | -             | -             | \$ -              | \$ 50,931         |
| Línea Reactívat                         | \$ 7,600            | -             | \$ -             | -             | -             | \$ -              | \$ 7,600          |
| <b>TOTAL</b>                            | <b>\$ 1,344,340</b> | <b>555</b>    | <b>\$ 56,052</b> | <b>10,597</b> | <b>10,425</b> | <b>\$ 891,388</b> | <b>\$ 396,900</b> |

Última actualización: (24/06/2020) – Cifras con corte a (23/06/2020)



### 3.2 Créditos con recursos de redescuento de las líneas de Finagro

A través de la Línea Colombia AgroProduce, al 23 de junio se han otorgado **19.537 créditos** con subsidio a tasa de interés por valor de **\$41.682 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        | 17,622        | 17,391        | \$144,106        | 17,622                      | 17,391        | \$14,194        | \$8,318                           |
| Mediano productor                 | \$20,132        | 1,851         | 1,748         | \$222,005        | 1,851                       | 1,748         | \$20,132        | \$-                               |
| Gran productor                    | \$7,356         | 64            | 61            | \$126,126        | 64                          | 61            | \$7,356         | -\$0                              |
| <b>Total Colombia Agroproduce</b> | <b>\$50,000</b> | <b>19,537</b> | <b>19,200</b> | <b>\$492,237</b> | <b>19,537</b>               | <b>19,200</b> | <b>\$41,682</b> | <b>\$8,318</b>                    |

Última actualización: (24/06/2020) – Cifras con corte a (23/06/2020)

(\*) 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.

### 3.3 Créditos con recursos de redescuento de las líneas de Findeter

A través de las líneas definidas, al 9 de junio se han colocado **205 créditos** por valor de **\$459,731 millones**, generando un disponible de **\$192,319 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        | 121           | \$ 171,502        | 204           | 195             | \$ 450,436        | \$ -             |
| Inversión                        | \$ 252,000        | 7             | \$ 50,386         | 1             | 1               | \$ 9,295          | \$ 192,319       |
| <b>Total Compromiso Colombia</b> | <b>\$ 713,000</b> | <b>128</b>    | <b>\$ 221,888</b> | <b>205</b>    | <b>196</b>      | <b>\$ 459,731</b> | <b>192,319</b>   |

Última actualización: (24/06/2020) – Cifras con corte a (23/06/2020)

## Sección II. Medidas adoptadas en virtud de la Circular Externa 007 y 014 de 2020

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 la coyuntura del COVID-19.

Los planes de gracia acumulados al 24 de junio han beneficiado a **10,934,110 deudores** (personas naturales y jurídicas) con **14,442,790 créditos** por un saldo de cartera de **\$214.86 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             | 1,641  | 5,729             | 8,080,500,601,532          |
| Comercial    | Corporativo              | 3,905  | 12,762            | 22,820,042,591,478         |
| Comercial    | Empresarial              | 6,997  | 17,804            | 8,508,838,854,851          |
| Comercial    | Factoring                | 2,351  | 29,499            | 885,352,467,835            |
| Comercial    | Financiero/institucional | 125  | 330               | 706,548,378,409            |
| Comercial    | Leasing Financiero       | 25,124   | 42,267            | 18,553,238,717,946         |
| Comercial    | Microempresa             | 116,464  | 147,694           | 5,171,818,683,880          |
| Comercial    | Moneda Extranjera        | 900  | 3,312             | 919,529,846,574            |
| Comercial    | Oficial/gobierno         | 243  | 1,047             | 3,142,204,736,292          |
| Comercial    | Pymes                    | 80,380   | 149,939           | 15,882,769,806,581         |
| Consumo      | Rotativo                 | 579,136  | 1,172,607         | 4,330,113,561,771          |
| Consumo      | TDC                      | 5,441,911  | 7,772,356         | 16,092,479,089,987         |
| Consumo      | Libranza                 | 422,611  | 458,092           | 8,960,279,312,175          |
| Consumo      | Libre inversión          | 2,053,977  | 2,315,498         | 37,473,466,684,064         |
| Consumo      | Vehículo                 | 326,701  | 337,903           | 9,153,739,431,706          |
| Consumo      | Bajo monto               | 77,689   | 78,021            | 46,115,704,729             |
| Consumo      | Otros productos consumo  | 53,619   | 55,105            | 678,319,677,086            |
| Microcrédito | Hasta 25 SMLV            | 997,367  | 1,065,453         | 4,054,746,304,242          |
| Microcrédito | Entre 25 y 120 SMLV      | 88,325   | 95,180            | 1,838,888,841,939          |
| Vivienda     | VIS pesos                | 238,904  | 244,265           | 8,061,574,354,346          |
| Vivienda     | VIS UVR                  | 123,441  | 124,005           | 4,256,471,160,525          |
| Vivienda     | No VIS pesos             | 207,282  | 224,872           | 22,312,138,715,922         |
| Vivienda     | No VIS UVR               | 24,150   | 24,750            | 2,355,384,194,893          |
| Vivienda     | Leasing habitacional     | 60,867   | 64,300            | 10,584,118,248,210         |
| <b>Total</b> | <b>Total</b>             | <b>10,934,110</b>                                      | <b>14,442,790</b> | <b>214,868,679,966,972</b> |

Última actualización: (24/06/2020) – Cifras con corte a (24/06/2020)

### Sección III. 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 las mencionadas Circulares, 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 23 de junio las entidades reportaron **9.699.818** transacciones monetarias por un valor de **\$24,31 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         |
|--------------------------|----------------------------------|------------------------------|
| Banca Móvil              | 1.968.500                        | 649.536.602.729              |
| Datáfonos                | 1.767.341                        | 437.476.401.821              |
| Cajeros Automáticos      | 1.735.190                        | 644.366.971.161              |
| Internet                 | 1.732.102                        | 14.541.156.963.962           |
| Corresponsales Bancarios | 1.602.076                        | 660.847.528.424              |
| Oficinas                 | 887.524                          | 7.378.288.016.557            |
| Audio Respuesta          | 7.085                            | 7.199.440.463                |
| <b>Total</b>             | <b>9.699.818</b>                 | <b>\$ 24.318.871.925.117</b> |

Última actualización: (24/06/2020) – Cifras con corte a (23/06/2020)

### Sección IV. Retiro parcial de Cesantías

El impacto de las medidas relacionadas con la prevención de la propagación del COVID-19 en el sector productivo y en el mercado laboral incentivó al Gobierno Nacional a establecer medidas de protección para aquellos empleados que, durante la coyuntura económica, vieran reducidos sus ingresos mensuales.

En este sentido el Gobierno Nacional permitió que los trabajadores hagan uso de sus cesantías para compensar la disminución de sus ingresos mensuales durante el período de la Emergencia Económica, Social y Ecológica. Con base en lo anterior, la Superintendencia Financiera emitió la Circular Externa 013 de 2020, por medio de la cual se imparten las instrucciones para que los afiliados a los fondos privados puedan hacer

retiros parciales de sus cesantías propendiendo por que el proceso se realice a través de canales virtuales o remotos.

Desde la expedición de la mencionada Circular, la SFC realiza el seguimiento semanal sobre el cumplimiento de estas instrucciones a través del monitoreo al volumen retiros realizados por concepto de esta causal.

Entre el 30 de marzo\* y el 19 de junio se realizaron pagos por **\$197.249 millones** a **230.195 personas** por el concepto de disminución del ingreso mensual, valor que equivale al **9.1%** de los retiros totales.

\*Fecha en la que se habilitó la causal definida en el decreto 488 de 2020.

**\*Cifras en millones**

| Retiros de cesantías por causal desde 1 de marzo |                     |                     |                  |                 |
|--|---------------------|---------------------|------------------|-----------------|
| Causal de retiro                                 | 2019                | 2020                | Personas         | porcentaje 2020 |
| Terminación del Contrato                         | \$ 797,991          | \$ 711,451          | 544,451          | 32.90%          |
| Adquisición de Vivienda                          | \$ 825,228          | \$ 596,687          | 268,053          | 27.60%          |
| Mejora o Liberación de Vivienda                  | \$ 682,006          | \$ 518,268          | 256,250          | 24.00%          |
| Disminución del Ingreso Mensual                  | \$ 0                | \$ 197,249          | 230,195          | 9.10%           |
| Educación  | \$ 171,884          | \$ 103,256          | 68,939           | 4.80%           |
| Otros Retiros Autorizados                        | \$ 35,489           | \$ 29,263           | 32,332           | 1.40%           |
| Pignoraciones o Embargos                         | \$ 6,642            | \$ 3,416            | 2,331            | 0.20%           |
| Pago del Impuesto Predial                        | \$ 0                | \$ 1,160            | 811              | 0.10%           |
| Suspensión Temporal de Contrato                  | \$ 0                | \$ 0                | 0                | 0.00%           |
| Compra de Acciones del Estado                    | \$ 0                | \$ 0                | 0                | 0.00%           |
| <b>TOTAL</b>                                     | <b>\$ 2,519,240</b> | <b>\$ 2,160,751</b> | <b>1,403,362</b> | <b>100%</b>     |

Última actualización: (24/06/2020) – Cifras con corte a (19/06/2020)

## Sección V. 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 23 de junio de 2020 la SFC ha recibido un total de **27.476** consultas o 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 **21.929**.

A continuación, se detallan los principales motivos:

| Motivo   | Participación |
|--|---------------|
| Solicitud de alivio  | 50,2%         |
| Inconformidad con la aplicación del alivio                 | 19,8%         |
| No resolución de quejas, peticiones y/o reclamos           | 10,1%         |
| Dificultades en la comunicación con la entidad             | 8,0%          |
| Demora o no confirmación de pago de beneficio              | 7,9%          |
| Demora en la prestación del servicio                       | 3,7%          |
| Inconformidad con los documentos/ trámites exigidos        | 0,2%          |
| Negativa o dilación en el pago                             | 0,1%          |
| Negación en la apertura de líneas de créditos garantizadas | 0,1%          |
| Otros  | 0,1%          |
| <b>Total</b>   | <b>100%</b>   |

Última actualización: (24/06/2020) – Cifras con corte a (23/06/2020)