

Bogotá, Junio 30 de 2020

# Consumidor financiero en la coyuntura Covid-19

Jorge Castaño Gutiérrez

Superintendente Financiero



Espacios de diálogo con la ciudadanía

# Durante el aislamiento preventivo hemos promovido la adopción de medidas en **beneficio de los consumidores** y monitoreado su aplicación

## Consumidores con alternativas para el manejo de sus créditos

Monitoreo a la aplicación de las medidas incorporadas en la **Circular Externa 007 y 014 de 2020**, velando porque: Los consumidores financieros reciban al información suficiente frente a las medidas, y éstas sean aplicadas correctamente.

## Un consumidor que se beneficie de la oferta de crédito con apoyo del GN

Seguimiento a la evolución de desembolsos, promoviendo el **balance** entre las **necesidades** de financiación y la **capacidad** de los agentes para otorgarlo, y propendiendo por erradicar **conductas** que sin justificación impidan el acceso.

## Un consumidor con acceso a los servicios financieros

Seguimiento **permanente** a la operatividad del SF con el fin de garantizar que los consumidores tengan acceso a los servicios financiero, en condiciones de seguridad.

## Consumidores que se benefician de los programas de GN

Monitoreo a la implementación de los **apoyos del Gobierno** para que los consumidores los reciban en los términos previstos en cada programa.

## Un consumidor con información y canales de atención

Definición de una estrategia de dirigida a **consolidar** los mecanismos de atención al consumidor, incluido el ejercicio de la función jurisdiccional.

# Hemos adoptado más medidas y a mayor velocidad frente a otras jurisdicciones para proteger al consumidor financiero

## Días en implementar medidas de Protección al Consumidor desde la declaración de pandemia

Tema	Emergentes						Avanzados			
	Colombia	Chile	Brasil	Perú	México	Malasia	Singapur	Alemania	EE. UU.	Inglaterra
Divulgación de herramientas de educación financiera	7	7	36	4	13	13		20	5	15
Divulgación de guías de seguros para el consumidor financiero	86			9	12		9	44		39
Divulgación y creación de programas para la protección al deudor	6	22	5		14	16	20	22	7	28
Facilitar trámites de solicitud de pensión	20	41	36	21						
Garantizar atención no presencial y presencial	6	41	9	5				20		13
Atención no presencial a usuarios	6		7	5			23			
Reducción o eliminación de tarifas de servicios financieros	6			10	19				27	20
Reglas sobre el tratamiento de desembolso de las ayudas	6								33	
Divulgación de códigos de conducta para aseguradores						16		21		8
Prohibiciones y reglamentación de prácticas abusivas	31								47	48
Alivios para el perfil de riesgo de clientes	6	12	29	6	16	14	10	23	16	15
Suspensión ejecuciones hipotecarias y otros actos administrativos					15				7	

**Fuente:** Elaboración SFC con base en los supervisores y autoridades de cada país. Última actualización: 8-Junio. El conteo de días parte desde la declaratoria oficial de pandemia por parte de la OMS (11-mar-20).

# Durante el aislamiento los consumidores han podido dar manejo a su situación crediticia

## LÍNEA DE TRABAJO 1

Proveer al deudor instrumentos para el manejo de sus obligaciones crediticias con ocasión de las medidas de aislamiento y sus efectos en el hábito de pago

Circular Externa 007  
del 17 de marzo de  
2020

Otorgar Períodos de **gracia o prórrogas**.

**No hay afectación** en la calificación.

Cuando finalicen los períodos de gracia **se podrán modificar o reestructurar**.

**No se podrán limitar** los cupos de rotativos

Circular Externa 014  
del 30 de marzo de  
2020

**No podrán aumentarse** las tasas de interés.

**No se permite** el cobro de intereses sobre cuotas de manejo

El plazo se puede ajustar de forma tal que **el valor de la cuota del deudor no aumente**.

# Actividades de supervisión: focalización de equipos de supervisión específicos en el cumplimiento de las medidas en beneficio de los consumidores



**Actividad:** conformación de **equipo experto** en liquidación de créditos, encargado de validar el cumplimiento de los mínimos definidos en la CE 014 de 2020 (ej. tasas de interés, plazos y cuotas).

Desarrollo de mesas de trabajo prácticas para validar el cumplimiento de los estándares definidos en CE 14/2020, en los productos TDC (6), rotativo (3), microempresas/PYME (3), hipotecario (4), libre inversión (2) y libranza (4).

## Resultados:

Se impartieron instrucciones a los EC para que verifiquen que no se apliquen prácticas identificadas que no cumplen los lineamientos regulatorios.

Se impartieron órdenes administrativas requiriendo el ajuste inmediato de prácticas que implicaron incrementos en las tasas de interés y la devolución de intereses cobrados de más.



**Actividad:** Monitoreo semanal a la evolución de las medidas de crédito (CE 007 y 014 de 2020) para identificar **avances y barreras** y promover ajustes cuando se requiere.

Análisis detallado por deudor y OAC objeto de medidas en el marco de las circulares 007 y 014 de 2020 para validar condiciones mínimas aplicables y estructurar alertas sobre: intereses causados no recaudados, medidas por sector productivo, duración/vencimiento promedio de las medidas, entre otros.

**Resultado:** requerimientos a EC con **menor avance** en la adopción de medidas para identificar problemáticas particulares y promover acciones que **fomenten una aplicación responsable**.

Informe de caracterización de las medidas aplicadas por portafolio, producto y sector económico, para identificar concentraciones, riesgos y futuros vencimientos, y a través de supervisión asegurar su debida gestión.

# Seguimiento a las medidas: períodos de gracia y prórrogas

Los beneficios ya otorgados al 24 de junio han cubierto a **10.934.110 deudores** (personas naturales y jurídicas) con **14.442.790 créditos** por un saldo de cartera de **\$214,86 billones**, tal como se desagrega a continuación:



- **Microempresas: 1,085.692**
- Numero de créditos asociados: **1,160.633**
- Saldo de estos créditos: **\$5,89 b**



- **Medianas y Pequeñas empresas : 199.195**
- Numero de créditos asociados: **327.132**
- Saldo de estos créditos: **\$21,93 b**



- **Grandes empresas : 38.935**
- Numero de créditos asociados: **83.251**
- Saldo de estos créditos: **\$62,73 b**



- **Personas (Tarjeta de crédito): 5.441.911**
- Numero de créditos asociados: **7.772.356**
- Saldo de estos créditos: **\$16,09 b**



- **Personas (Otros consumos): 3.513.733**
- Numero de créditos asociados: **4.417.226**
- Saldo de estos créditos: **\$60,64 b**



- **Hogares (VIS): 362.345**
- Numero de créditos asociados: **368.270**
- Saldo de estos créditos: **\$12,31 b**



- **Hogares (No VIS): 292.299**
- Numero de créditos asociados: **313.922**
- Saldo de estos créditos: **\$35,25 b**

Balance a 24 de junio de 2020, Fuente SFC. (b=billones, mm= miles de millones).

# Los consumidores cuentan con mecanismos de financiación a través de la banca de primer y segundo piso

## Línea de trabajo 2

## Seguimiento a la evolución de los desembolsos

### Líneas de garantías del FNG

Capitalización por de 1.3 billones al FNG

9 líneas de crédito por **17.2 billones**.

Las condiciones de acceso a la garantía y características son **definidas por el FNG**.

Los recursos desembolsados son del Intermediario Financiero

### Créditos de redescuento

**Bancóldex** dispuso 21 líneas de redescuento por **1.3 billones**

**Finagro** a través del programa AgroProduce en 3 líneas específicas por tamaño de productor por un cupo de subsidios de **50 mm**.

**Findeter** con dos líneas específicas dispuso **713 mm**

# Actividades de supervisión: monitoreo a la operativización y evolución de los desembolsos mediante las líneas establecidas



**Actividad:** autorización para promover la puesta en marcha de:

- Capitalización FNG.
- Autorización de Findeter y Bancóldex como banca de primer piso.

**Actividad:** validación de los procesos, **controles y gestión de riesgos** por parte de los intermediarios más representativos en la canalización de crédito de redescuento.



**Actividad:** verificación de políticas, controles de **Gobierno** y límites.

- Desarrollo de indicadores estandarizados para monitorear de forma diaria/semanal la evolución de los créditos con garantías FNG/redescuento y determinar posibles incumplimientos para que sean debidamente gestionados por el FNG.

**Actividad:** seguimiento a la **originación de crédito** a través del monitoreo semanal de las proyecciones de desembolso.

**Actividad:** monitoreo de **causales de negación** de créditos.

# Durante el aislamiento los consumidores han tenido acceso a los servicios financieros a través de los diferentes canales transaccionales

## Línea de trabajo 3

Circular Externa 008 del  
17 de marzo de 2020

### Garantizar la continuidad y disponibilidad de la prestación de servicios

Mantener la **prestación del servicio** en las oficinas, siempre que las condiciones lo permitan.

**Informar al público** los canales disponibles, horarios de oficinas y **garantizar su continuidad**.

Práctica abusiva: **aumentar los costos de transacciones** a través de canales no presenciales.

Evaluar el incremento de montos transaccionales en canales no presenciales conservando los niveles de seguridad.

Circular Externa 017 del  
15 de mayo de 2020

Las entidades vigiladas deben **ceñirse a los protocolos de bioseguridad** expedidos por el Minsalud.

Las entidades vigiladas deben realizar **campañas para recordar e instar** medidas de **autocuidado** a sus clientes cuando acudan a las sucursales y oficinas.

Mantener como **mínimo un 85% de las oficinas abiertas**.

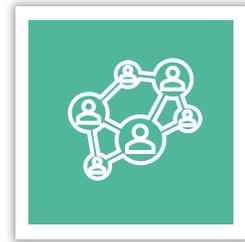
Establecer mecanismos de atención preferente: médicos, personal sanitario, Fuerzas Armadas, tercera edad.

# Actividades de supervisión: monitoreo permanente a la prestación del servicio



**Actividad:** seguimiento a la prestación del servicio por los diferentes canales.

**Resultado:** en la última semana las entidades bancarias prestaron su servicios en el 94% de las oficinas. El número de operaciones monetarias se incrementó en el 54% en Internet y en el 86% en banca móvil frente a un día normal antes de la cuarentena.



**Actividad:** monitoreo a portales transaccionales y sitios web de establecimientos de crédito, sistemas de pago de bajo valor, AFP y Colpensiones.

**Resultados:** en general las entidades monitoreadas tuvieron disponibilidades superiores a **99,85%**, es decir, indisponibilidades inferiores a 15 minutos en la ultima semana. Las entidades que tuvieron indisponibilidad superior a 15 minutos no afectaron el servicio al consumidor financiero.



**Actividad:** seguimiento a los protocolos de **gestión** de la ciberseguridad.

**Resultado:** envío de **alertas** a las entidades financieras sobre suplantación de sitios web y otras modalidades de **ataques cibernéticos** remitidas por el ColCERT.

# Actividades de supervisión: monitoreo permanente a la prestación del servicio



**Actividad:** acompañamiento a los sistemas de pago de bajo valor para operar el primer día sin IVA: requerimientos para la preparación operativa y técnica para la prestación de los servicios de pago el primer día sin IVA. Los demás sistemas de pago de bajo valor y los establecimientos de crédito no requerían realizar ningún ajuste .



**Resultados.** Las entidades requeridas realizaron entre otras las siguientes actividades:

**Desarrollo de nuevas versiones de software para los datáfonos.**

**Capacitación a los comercios** para operar adecuadamente los datáfonos (activar, desactivar el cálculo del IVA).

**Fortalecimiento de los call center** se duplicó la capacidad para soportar el incremento en el número de llamadas de los comercios que requieren apoyo en la operación.

Las plataformas de los sistema de pago de bajo valor soportaron adecuadamente el incremento transaccional.

# Durante el aislamiento los consumidores se han beneficiado de los programas de Gobierno canalizados a través de los EC

## Línea de trabajo 4

### Seguimiento a la operatividad en la ejecución de los programas de gobierno y otros beneficios

#### Programa Ingreso Solidario

Dirigido a la **población más vulnerable** que no recibe ningún otro auxilio del Estado

Los beneficiarios reciben 3 giros por valor de \$160,000.

Ya se ha logrado el giro del subsidio a 2.4 millones de hogares **(80% de la meta)**

En este programa han participado 21 **entidades bancarias y 1 Sedpe**

#### Programa al Apoyo Empleo Formal

Dirigido a personas jurídicas y naturales empleadoras **con el propósito de conservar los puestos de trabajo.**

Se otorgará hasta por 4 veces **un aporte por empleado** correspondiente al 40% del salario mínimo.

El acceso al beneficio se realiza por **medio del sector financiero.**

#### Retiro Parcial de Cesantías y Pago de mesadas pensionales

Aplica a los trabajadores que hayan presentado una **disminución de su ingreso mensual**, certificada por su empleador. Se otorgará hasta por 3 veces un aporte por empleado correspondiente al 40% del salario mínimo.

Los pagos de las mesadas se efectuarán mediante el abono en la cuenta, para lo cual se podrán realizar **trámites para la apertura de cuentas y depósitos de bajo costo** por parte del pensionado, además de garantizar la entrega a domicilio de la tarjeta débito

# Los consumidores beneficiarios del PAEF recibieron los recursos de apoyo en los términos definidos por el Gobierno Nacional

Los beneficiarios presentaron, en mayo de 2020, solicitudes en 25 bancos, 1 compañía de financiamiento y 4 cooperativas Datos con corte al 16 de junio de 2020

Nº de solicitudes recibidas	142.547	Nº de empleados rechazados por la UGPP	14.578
Nº de solicitudes rechazadas	26.152	Valor de los empleados rechazados por la UGPP	\$5.116.878.000
Nº de solicitudes enviadas a la UGPP	116.395	Valor de las solicitudes aprobadas por la UGPP	\$855.183.771.000
Nº de solicitudes aprobadas por la UGPP	101.762	Nº de empleados beneficiados con el apoyo	2'436.421

## Motivos de los rechazos en las entidades financieras

- Solicitud con información incompleta.
- Entidad con participación del Estado mayor al 50%.
- Formulario mal diligenciado.
- Beneficiario no anexó documentos.
- Anexos mal diligenciados, no coinciden con el formulario o no legibles.

## Motivos de los rechazos en la UGPP

- No afiliado como empleado del solicitante.
- No cotiza al menos por un SMMLV.
- No cotiza por el mes completo.
- Fallecido.
- Contabilizado por otro empleador.
- Trabajador nuevo, excede el tope del 80%.
- No actualizó el registro mercantil.
- Persona natural con menos de tres empleados en la PILA.

Para junio las entidades recibieron 119.801 solicitudes, rechazaron 5.600 y enviaron a la UGPP 114.201

El diseño del programa estuvo a cargo del Ministerio de Hacienda y Crédito Público

# Actividades de supervisión: monitoreo a la operativización y evolución de los programas a través de los las entidades vigiladas



**Actividad:** seguimiento del proceso de implementación de los mecanismos digitales para el retiro parcial por parte de las AFPC.

**Resultados:** se estableció un proceso específico para que a las personas que acudan a la SFC se les proporcionen las instrucciones para las solicitudes y pago de las cesantías por retiro parcial debido a la disminución del ingreso.

Reportes semanales de avance de los retiros.



**Actividad:** revisión de fricciones en el proceso de vinculación y dispersión de mesadas pensionales.

**Resultados:** instrucción a los bancos pagadores sobre las medidas, estrategias y reportes para la verificación del cumplimiento.

Reporte semanal del grado de avance y cumplimiento respecto a los pagos mediante el abono en las cuentas, avances en bancarización y quejas. Avance: 90% de bancarización en población no vinculada anteriormente.



**Actividad:** revisión del cumplimiento de los principios del Programa Ingreso Solidario frente a la dispersión.

**Resultados:** requerimientos respecto del cumplimiento de las instrucciones dadas por el Gobierno Nacional y por esta Superintendencia sobre el Programa Ingreso Solidario.



**Actividad:** revisión del cumplimiento de los principios del PAEF.

**Resultados:** se requirió a los 25 bancos, una compañía de financiamiento y cuatro cooperativas información diaria del programa.

Se realiza el seguimiento de las solicitudes rechazadas y las devoluciones de recursos por no aplicación de los giros a beneficiarios.

Empleados beneficiados: 2.436.421

# Durante el aislamiento se fortalecieron los esquemas de atención y de suministro de información al consumidor en la SFC

## Línea de trabajo 5

### Optimización de los procesos de atención al consumidor y difusión permanente de información

#### Protección al consumidor

Optimización de proceso de atención de quejas mediante el mecanismo “**Exprés**” **Inconformidades** como fuente de información para la supervisión institucional.  
Actuaciones específicas para mejorar la atención del consumidor en las entidades.

#### Funciones Jurisdiccionales

Posibilidad de realizar audiencias **virtuales**  
Impulso de procesos de **conciliación extrajudicial**  
Suministrar insumo de **supervisión** a la Delegatura de Consumidor Financiero

#### Canales e Información a los consumidores

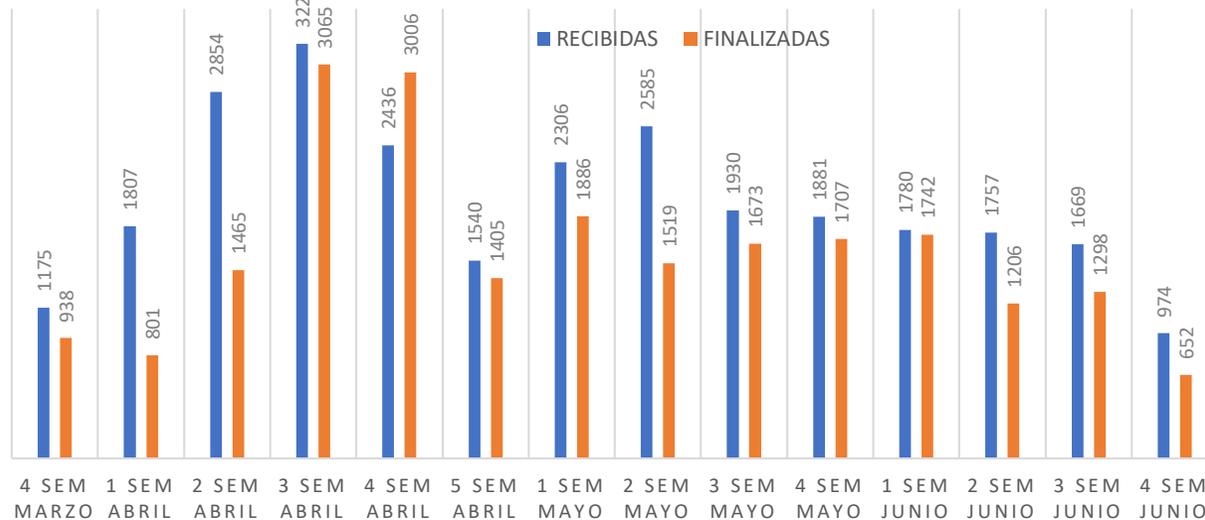
Campaña masiva de **socialización** de medidas y avances.  
Suministro de **información permanente** a través de redes y canales de la SFC.  
**Virtualización** de los mecanismos de atención al consumidor

# Mecanismos expeditos para la atención de quejas: rapidez en la respuesta a las inconformidades de los consumidores

## Evolución de quejas recibidas y finalizadas, Covid-19

## Principales Motivos

### NÚMERO DE QUEJAS RECIBIDAS Y FINALIZADAS



Total recibidas: 28.524

Total finalizada: 22.642

Corte al 26 de junio del 2020

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>

## Acciones de supervisión: priorizar las quejas relacionadas con la coyuntura, disminuir los tiempos de atención y velar porque las entidades den respuestas de fondo a los consumidores



**Actividad:** seguimiento a los procesos de atención de quejas.

**Resultado:** 566 requerimientos masivos en los que se ha solicitado atender las quejas allí trasladadas, bajo el formato de **queja exprés** identificando la causa común de las inconformidades presentadas, con el fin de resolverlas en el menor tiempo posible.



**Actividad:** seguimiento al rol del Defensor del Consumidor en la coyuntura.

**Resultados:** 180 requerimientos a igual número de defensores del consumidor financiero, solicitándoles la identificación de las situaciones particulares de los consumidores financieros y conminándolos para que la información analítica resultante del estudio de su defensoría sea objeto de trabajo periódico con dicho ente, con el fin de lograr mejoras efectivas en las relaciones con los consumidores financieros.



**Actividad:** ajustes al SAC en función de la Emergencia Sanitaria.

**Resultado:** 132 comunicaciones dirigidas a los administradores del sistema SAC de las entidades vigiladas, de diferentes industrias, solicitando la adopción de medidas para la administración de riesgos a los que se vea expuesta la entidad y sus consumidores financieros con ocasión de la Emergencia Sanitaria.

# Funciones Jurisdiccionales: un mecanismo al servicio de los consumidores financieros

- ❑ Durante este período se han recibido **656 demandas**.
- ❑ Desde la declaratoria de emergencia también se han rechazado 296 demandas (por falta de subsanación 189 y por falta de competencia 107).
- ❑ Así mismo, la SFC ha gestionado **117 conciliaciones extrajudiciales**.

## Demandas



- ❑ Del total de demandas, **38** han sido por temas COVID (1 inadmitidas, 30 admitidas, 4 desistidas y 3 pendiente para demandas, calificar).
- ❑ 45 conciliaciones extrajudiciales **están asociadas a Covid-19** (32 con acuerdo, 12 no acuerdo y 1 en curso).

## Demandas Covid -19



- ❑ La SFC finalizó 625 procesos jurisdiccionales de los cuales 456 fueron favorables al consumidor financiero. En 169 no se accedieron a las pretensiones.
- ❑ 72 conciliaciones extrajudiciales por otros temas.

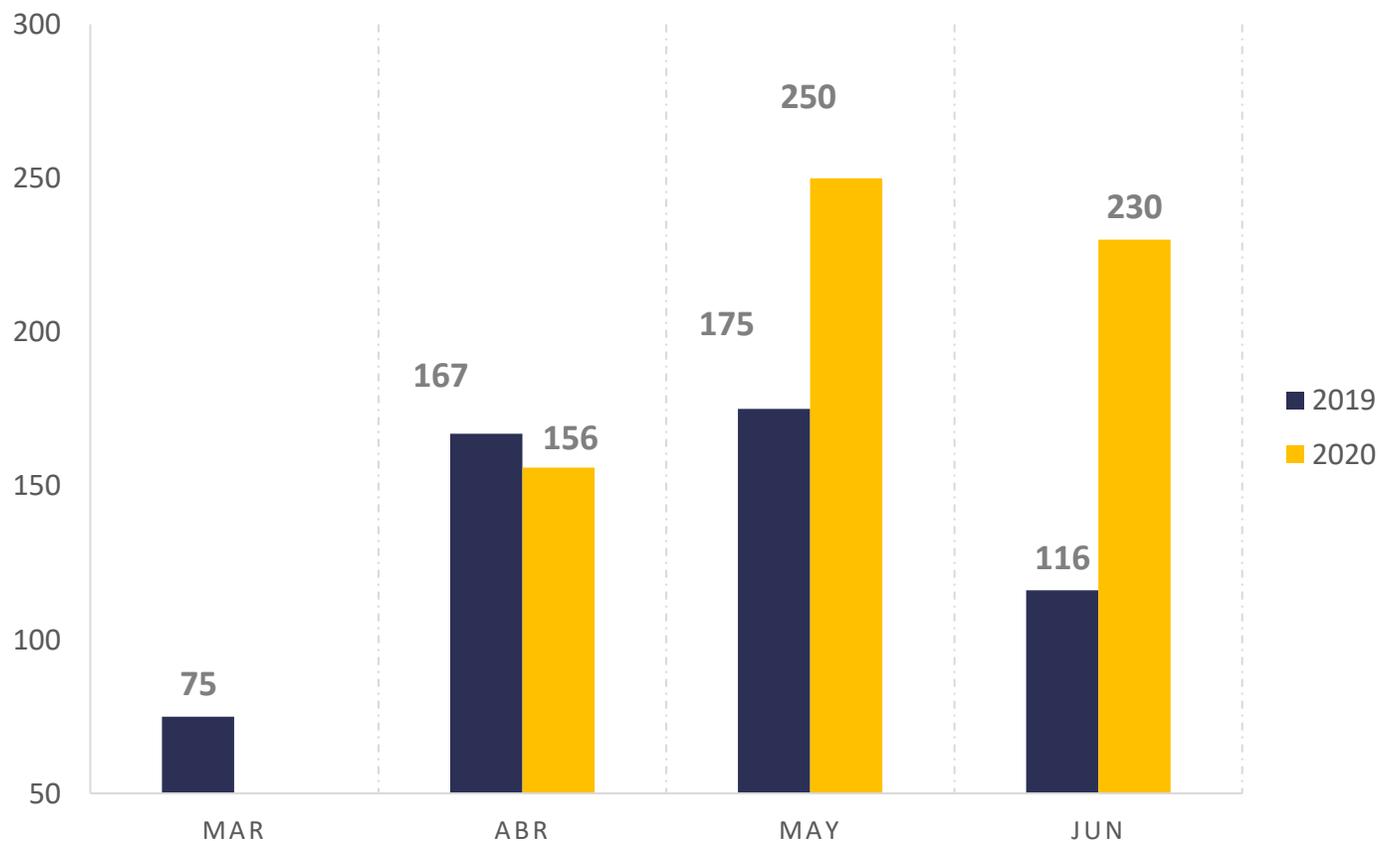
## Otros procesos



# Las herramientas virtuales a disposición de los consumidores permiten atender un mayor número de audiencias

Año 2019: 533

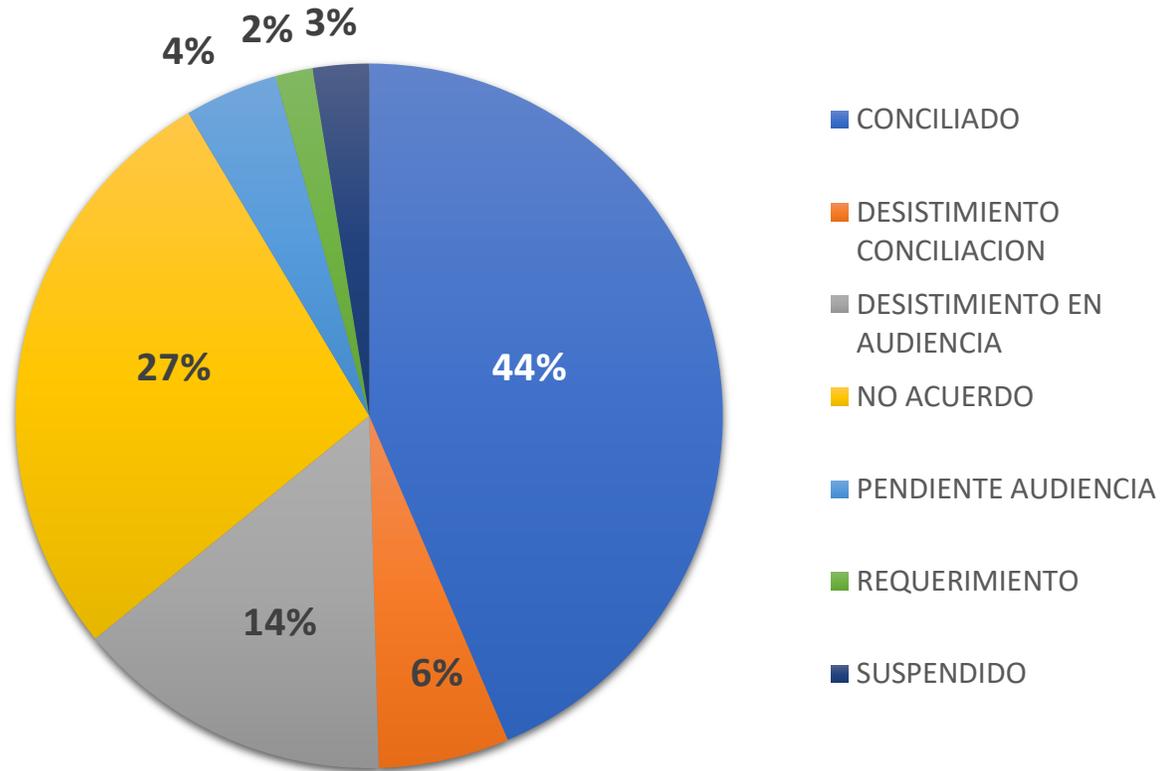
Año 2020: 636



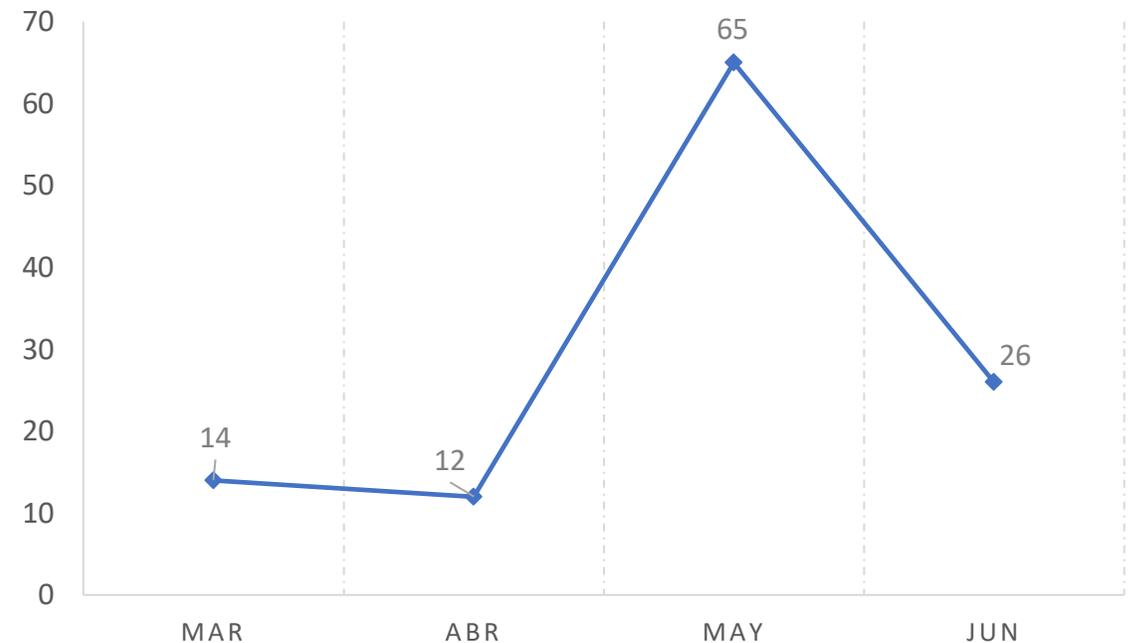
Corte comparativo 17 de marzo a 24 de junio 2019 -2020. Los términos judiciales se reanudaron el 13 de abril de 2020

# El convenio para realizar conciliaciones extrajudiciales son un canal adicional para la atención al consumidor durante la coyuntura

## ESTADO DE LAS CONCILIACIONES



# Total 117



MARZO A 24 DE JUNIO 2020

# La SFC al servicio de los ciudadanos **sin salir de casa**

La Entidad cuenta con los siguientes canales para la divulgación de información y atención de los ciudadanos en todos los temas relacionados con el sistema financiero:

## Digitales



[www.superfinanciera.gov.co](http://www.superfinanciera.gov.co)



@SFCsupervisor



[superintendencia.financiera](https://www.facebook.com/superintendencia.financiera)



[superfinanciera](https://www.instagram.com/superfinanciera)



[super@superfinanciera.gov.co](mailto:super@superfinanciera.gov.co)

## Atención telefónica



**Conmutador**

(571) 594 0200 - 594 0201



**Centro de Contacto**

(571) 307 8042



**Línea gratuita nacional:**

018000 120 100



**Desde tu celular:**

# 903

# Información a disposición de los **consumidores**

La Superfinanciera dispuso en su pagina web [www.superfinanciera.gov.co](http://www.superfinanciera.gov.co) un sitio en el que los consumidores pueden encontrar:



- **Normas** expedidas por la Superintendencia.
- **Comunicados** de prensa emitidos por la Entidad.
- **Informes y cifras** de seguimiento a las medidas.
- **Información** que facilita el entendimiento de las medidas.
- **Canales de atención** de las SFC.
- **Trámite** y seguimiento de las **quejas**.
- Medidas adoptadas por cada una de las **entidades**.

<https://www.superfinanciera.gov.co/publicacion/10103761>

# #LaSuperSomosTodos

super@superfinanciera.gov.co

www.superfinanciera.gov.co

