

Bogotá, julio 3 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 20 de junio al 26 de junio de 2020 tanto empresas y hogares adelantaron **4,772,697** operaciones de créditos desembolsados por un valor total de **\$5.2** billones, lo cuales se desagregan de la siguiente forma:

Modalidad de crédito	Monto desembolsos	Número de créditos desembolsados
Empresas*	\$ 2,98 b	365,955
Microempresas	\$ 95,286m	16,127
Personas (Tarjeta de crédito)	\$ 971,896m	4,321,706
Personas (Otros consumos) **	\$ 898,486m	66,590
Hogares VIS	\$ 68,377m	1,223
Hogares No VIS	\$ 183,749m	1,096
Total	\$ 5,2b	4,772,697

Última actualización: (01/07/2020) – Cifras con corte a (26/06/2020)

* 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 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 2 de julio, de un cupo total de **\$18.2 billones**, se han reservado para ser desembolsados **\$5.7 billones** asociados a **115.357 créditos**, se han desembolsado **\$4.5 billones** en **110,729 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	4,927	\$ 663,169	16,325	\$ 2,322,456	\$ 1,514,375	33.65%
	EMP2019	MICROEMPRESAS HASTA EL 70%	\$ 250,000	5,079	\$ 29,086	19,285	\$ 82,182	\$ 138,732	55.49%
	EMP223	MICROEMPRESAS HASTA EL 80%	\$ 250,000	1,575	\$ 14,695	9,456	\$ 64,891	\$ 170,414	68.17%
	Total		\$ 5,000,000	11,581	\$ 706,950	45,066	\$ 2,469,529	\$ 1,823,521	36.47%
Pago de Nóminas	EMP202	NÓMINA PYMES AL 90%	\$ 9,500,000	55,698	\$ 4,663,524	19,928	\$ 1,670,234	\$ 3,166,242	33.33%
	EMP224	NÓMINA MICROEMPRESAS AL 90%	\$ 500,000	159	\$ 1,820	19	\$ 216	\$ 497,964	99.59%
	Total		\$ 10,000,000	55,857	\$ 4,665,344	19,947	\$ 1,670,449	\$ 3,664,206	36.64%
Trabajadores Independientes	EMP203	INDEPENDIENTES AL 80%	\$ 1,000,000	40,391	\$ 366,340	24,569	\$ 273,734	\$ 359,926	35.99%
	EMP204	INDEPENDIENTES FINTECH AL 80%	\$ 200,000	339	\$ 279	228	\$ 195	\$ 199,526	99.76%
	Total		\$ 1,200,000	40,730	\$ 366,619	24,797	\$ 273,929	\$ 559,452	46.62%
Microfinanzas	EMP203	MICROEMPRESAS AL 75%	\$ 500,000	2,959	\$ 13,882	7,764	\$ 56,674	\$ 429,444	85.89%
	EMP204	MICROEMPRESAS INF. AL 60%	\$ 500,000	4,230	\$ 16,438	13,155	\$ 70,984	\$ 412,577	82.52%
	Total		\$ 1,000,000	7,189	\$ 30,320	20,919	\$ 127,659	\$ 842,021	84.20%
	EMP206	SECTORES MAS AFECT. 90%	\$ 1,000,000	0	\$ -	0	\$ -	\$ 1,000,000	100.00%
	Total		\$ 1,000,000	0	\$ -	0	\$ -	\$ 1,000,000	100.00%
Total			\$ 18,200,000	115,357	\$ 5,769,234	110,729	\$ 4,541,566	\$ 7,889,200	43.35%

Actualización: (02/07/2020: 9am) – Cifras con corte a (02/07/2020)

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 línea sector, departamento y tamaño de empresa al **1 de julio de 2020**:
<https://www.superfinanciera.gov.co/descargas/institucional/pubFile1046454/20200703reportefngsectortamanomunicipio.xlsx>

2.1 Líneas de garantía desembolsadas a diferentes tipos de empresa

Al 1 de julio las diferentes líneas definidas por el FNG han canalizado **93,520 créditos** por valor de **\$3,8 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	5,612	1,420,762
PEQUEÑA EMPRESA	14,405	1,352,628
MICROEMPRESA	73,503	1,116,166
TOTAL GENERAL	93,520	3,889,556

Actualización: (01/07/2020) – Cifras con corte a (01/07/2020)

2.2 Desembolsos a los departamentos

Al 1 de julio las líneas definidas por el FNG han canalizado **106,585 créditos** por valor de **\$4,4 billones** en 33 departamentos como se muestra en el siguiente cuadro:

Departamento	Número de Operaciones	Monto de las Operaciones
AMAZONAS	74	2,209
ANTIOQUIA	14,080	873,410
ARAUCA	617	11,857
ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS Y PROVIDENCIA	148	9,349
ATLÁNTICO	3,421	223,024
BOGOTÁ DC	29,198	1,507,664
BOLÍVAR	2,299	111,262
BOYACÁ	3,145	52,197
CALDAS	2,227	62,060
CAQUETÁ	934	16,099
CASANARE	866	23,736
CAUCA	1,411	32,609
CESÁR	1,498	56,365
CHOCÓ	306	4,112
CÓRDOBA	1,832	46,878
CUNDINAMARCA	4,561	139,459
GUAINÍA	44	1,019
GUAVIARE	193	1,828
HUILA	2,983	77,169
LA GUAJIRA	895	11,698
MAGDALENA	1,742	42,990
META	2,585	70,436
NARIÑO	2,501	53,711
NORTE DE SANTANDER	2,720	90,480
PUTUMAYO	930	17,220
QUINDÍO	1,650	40,763
RISARALDA	2,526	109,980
SANTANDER	5,239	195,332
SUCRE	1,306	25,919

TOLIMA	2,919	61,996
VALLE DEL CAUCA	11,671	441,176
VAUPÉS	41	232
VICHADA	24	1,018
TOTAL GENERAL	106,585	4,415,257

Actualización: (01/07/2020) – Cifras con corte a (01/07/2020)

2.3 Desembolsos a los distintos sectores de la economía

Al 1 de julio las diferentes líneas definidas por el FNG han canalizado **106,585 créditos** por valor de **\$4,4 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	40,024	1,312,239
INDUSTRIAS MANUFACTURERAS	16,601	757,260
CONSTRUCCIÓN	4,926	361,069
ACTIVIDADES PROF, CIENTÍF Y TÉCNICAS	7,640	313,866
TRANSPORTE Y ALMACENAMIENTO	4,789	244,402
ALOJAMIENTO Y SERVICIOS DE COMIDA	6,726	169,397
ACTIVIDADES SERVICIOS ADMINI Y DE APOYO	4,655	302,970
ACTIVIDADES DE ATENCIÓN A SALUD HUMANA	3,431	221,269
INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	2,289	140,876
ACTIVIDADES INMOBILIARIAS	1,589	78,678
AGRICULT, GANADERÍA, CAZA, SILVIC Y PESCA	2,874	113,505
OTRAS ACTIV SERVICIOS	5,839	137,351
EDUCACIÓN	1,706	102,025
ACTIVIDADES ART, ENTRETENIMIENTO Y RECREAC	779	41,260
DISTRIBUCIÓN DE AGUA; EVACUACIÓN Y TRATA AGUAS RESIDUALES	392	28,842
ACTIVIDADES FINANCIERAS Y DE SEGUROS	1,301	49,526
EXPLOTACIÓN DE MINAS Y CANTERAS	316	22,476
SUMINISTRO ELECTRI, GAS, VAPOR	101	6,478
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y DEFENSA	307	8,130
ACTIVIDADES DE LOS HOGARES EN CALIDAD DE EMPLEADORES	300	3,624
TOTAL GENERAL	106,585	4,415,243

Actualización: (01/07/2020) – Cifras con corte a (01/07/2020)

2.4 Tasas de aprobación de créditos con garantía FNG

Al 30 de junio la tasa de aprobación para los créditos con garantía FNG a nivel agregado era superior al **80%**, correspondiente a **115.984** créditos por valor de **\$9,7 billones**. A continuación, se desagregan el número de solicitudes recibidas, aprobadas y rechazadas acumuladas desde el 17 de abril de 2020.

Cifras en pesos

Línea	No. Solicitudes Recibidas	No. Solicitudes Aprobadas	Monto Solicitudes Aprobadas	No. Solicitudes rechazadas	Monto Solicitudes rechazadas
Capital de Trabajo - Pymes al 80% (EMP201)	26.547	22.694	3.584.644.925.663	2.669	407.114.328.002
Capital de Trabajo - Microempresas al 80% (EMP223)	13.524	6.827	73.858.165.335	2.140	42.091.081.075
Capital de Trabajo - Microempresas al 70% (EMP219)	24.988	21.900	95.631.699.449	1.703	8.981.998.117
Nóminas al 90% - Pymes (EMP202)	45.302	38.613	5.729.372.120.547	6.136	2.074.834.137.665
Nóminas al 90% - Microempresas (EMP224)	263	164	15.619.322.772	92	12.534.102.967
Trabajadores Independientes al 80% (EMP203)	30.814	25.786	290.607.657.167	4.936	59.470.445.773
Trabajadores Independientes - Fintech al 80% (EMP204)	-	-	-	-	-
Total	141.438	115.984	9.789.733.890.933	17.676	2.605.026.093.599

Actualización: (03/07/2020) – Cifras con corte a (30/06/2020)

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 30 de junio se habían negado **17.676** solicitudes por un valor de **\$2,6 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)	1.145	103	954	25	234	209
Capital de Trabajo - Microempresas al 80% (EMP223)	1.010	239	291	7	290	303
Capital de Trabajo - Microempresas al 70% (EMP219)	215	54	309	46	488	590
Nóminas al 90% - Pymes (EMP202)	197	42	300	8	1.234	4.355
Nóminas al 90% - Microempresas (EMP224)	14	2	33	1	4	38
Trabajadores Independientes al 80% (EMP203)	304	3	328	4	1.448	2.849
Trabajadores Independientes - Fintech al 80% (EMP204)	-	-	-	-	-	-
Total	2.885	443	2.215	91	3.698	8.344
					Total	17.676

Actualización: (03/07/2020) – Cifras con corte a (30/06/2020)

* 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 1 de julio de 2020.

3.1 Créditos con recursos de redescuento de Bancóldex

A través de siete líneas habilitadas, al 1 de julio se han canalizado **11,500 créditos** por valor de **\$963,386 millones**, generando un cupo por **\$379,999 millones**, así:

Cifras en millones\$

LINEAS	Cupo	Reservas		Desembolsos			Monto Disponible
		# Operaciones	Monto	# Operaciones	# Empresas	Monto	
MIPYME	\$ 175,000	1	\$ 167	503	433	\$ 177,749	-\$ 2,916
Gran Empresa	\$ 75,000	-	\$ -	23	22	\$ 72,084	\$ 2,916
Colombia Responde - Turismo y Aviación-	\$ 250,000	1	\$ 167	526	455	249,833	-0
Micro	\$ 100,000	92	\$ 2,435	7,111	7,096	\$ 97,361	\$ 204
PYME	\$ 175,000	1	\$ 50	387	376	\$ 176,015	-\$ 1,065
Gran Empresa	\$ 75,000	-	\$ -	24	22	\$ 73,180	\$ 1,820
Colombia Responde para Todos	\$ 350,000	93	2,485	7,522	7,494	346,556	959
Bogotá Responde	\$ 264,000	90	\$ 10,932	1,377	1,360	\$ 118,444	\$ 134,625
Barranquilla Responde	\$ 60,000	6	\$ 97	291	268	\$ 49,849	\$ 10,055
Nte. de Santander Responde	\$ 12,000	-	\$ -	170	166	\$ 9,914	\$ 2,087
Emprende e Innova	\$ 21,600	51	\$ 2,533	193	192	\$ 10,744	\$ 8,324
Cúcuta Responde	\$ 3,100	-	\$ -	136	133	\$ 3,153	-\$ 53
Manizales/Caldas Responde	\$ 120,000	24	\$ 1,128	339	316	\$ 43,822	\$ 75,050
Antioquia/Medellín Responde	\$ 100,000	63	\$ 2,693	650	643	\$ 60,678	\$ 36,629
Bucaramanga Responde	\$ 8,100	16	\$ 517	60	59	\$ 2,269	\$ 5,313
Fusagasugá Responde	\$ 4,800	2	\$ 30	4	4	\$ 545	\$ 4,225
Pereira Responde	\$ 22,100	8	\$ 898	85	81	\$ 14,437	\$ 6,764
Transporte Responde	\$ 95,000	55	\$ 15,442	68	68	\$ 32,099	\$ 47,459
Villavicencio Responde	\$ 4,940	23	\$ 1,160	6	6	\$ 479	\$ 3,301
Valle del Cauca Responde	\$ 65,100	34	\$ 7,024	63	63	\$ 19,920	\$ 38,156
Línea Reactívaté	\$ 7,600	30	\$ 1,448	10	10	\$ 644	\$ 5,508
Línea Rionegro Responde	\$ 1,600	-	\$ -	-	-	\$ -	\$ 1,600
TOTAL	\$ 1,389,940	496	\$ 46,555	11,500	\$ 11,318	\$ 963,386	\$ 379,999

Última actualización: (01/07/2020) – Cifras con corte a (01/07/2020)

3.2 Créditos con recursos de redescuento de las líneas de Finagro

A través de la Línea Colombia AgroProduce, al 1 de julio se han otorgado **23.722 créditos** con subsidio a tasa de interés por valor de **\$44.640 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	21,807	21,510	\$172,840	21,807	21,510	\$17,152	\$5,360
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
Total Colombia Agroproduce	\$50,000	23,722	23,319	\$520,971	23,722	23,319	\$44,640	\$5,360

Última actualización: (01/07/2020) – Cifras con corte a (01/07/2020)

(*) 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 1 de julio se han colocado **211 créditos** por valor de **\$468,790 millones**, generando un disponible de **\$468,790 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	123	\$ 162,396	209	200	\$ 459,473	
Inversión	\$ 252,000	18	\$ 405,557	2	2	\$ 9,317	
Total Compromiso Colombia	\$ 713,000	141	\$ 567,953	211	202	\$ 468,790	\$ 468,790

Última actualización: (01/07/2020) – Cifras con corte a (01/07/2020)

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 1 de julio han beneficiado a **11,529,311 deudores** (personas naturales y jurídicas) con **16,113,299 créditos** por un saldo de cartera de **\$218.28 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	1,672	5,786	8,134,515,362,235
Comercial	Corporativo	3,941	12,922	23,254,950,154,683
Comercial	Empresarial	7,055	17,946	8,574,727,044,784
Comercial	Factoring	2,484	29,668	901,582,293,876
Comercial	Financiero/institucional	126	332	713,291,992,073
Comercial	Leasing Financiero	25,299	42,585	18,682,130,919,882
Comercial	Microempresa	133,246	180,681	5,318,555,432,494
Comercial	Moneda Extranjera	928	3,384	1,188,245,047,751
Comercial	Oficial/gobierno	247	1,048	3,140,804,326,566
Comercial	Pymes	83,720	155,410	16,043,171,610,307
Consumo	Rotativo	581,096	1,175,242	4,343,276,966,137
Consumo	TDC	5,934,174	9,315,368	17,359,983,082,947
Consumo	Libranza	428,550	464,366	9,185,688,173,964
Consumo	Libre inversión	2,062,816	2,325,592	37,551,316,088,232
Consumo	Vehículo	329,221	340,551	9,195,963,475,831
Consumo	Bajo monto	77,730	78,062	46,160,884,009
Consumo	Otros productos consumo	54,195	55,709	683,069,166,993
Microcrédito	Hasta 25 SMLV	1,050,947	1,121,488	4,256,802,816,709
Microcrédito	Entre 25 y 120	92,963	100,537	1,897,365,013,961
Vivienda	Vis pesos	240,442	245,857	8,104,834,471,229
Vivienda	VIS UVR	124,570	125,142	4,300,173,385,236
Vivienda	No VIS pesos	208,106	225,757	22,364,430,521,262
Vivienda	No VIS UVR	24,376	24,979	2,376,333,797,211
Vivienda	Leasing habitacional	61,407	64,887	10,663,357,740,955
Total	Total	11,529,311	16,113,299	218,280,729,769,326

Última actualización: (02/07/2020) – Cifras con corte a (01/07/2020)

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 30 de junio las entidades reportaron **10.875.565** transacciones monetarias por un valor de **\$26,24 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
Internet	2.343.158	15.333.708.056.079
Cajeros Automáticos	2.302.277	975.841.909.971
Banca Móvil	2.196.229	802.697.891.157
Datafonos	1.431.669	224.774.012.369
Corresponsales Bancarios	1.356.101	552.175.715.203
Oficinas	1.239.406	8.346.863.942.992
Audio Respuesta	6.725	7.068.703.479
Total	10.875.565	\$ 26.243.130.231.250

Última actualización: (01/07/2020) – Cifras con corte a (30/06/2020)

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 26 de junio se realizaron pagos por **\$207.883 millones** a **242.871 personas** por el concepto de disminución del ingreso mensual, valor que equivale al **9.2%** 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	\$ 832.342	\$ 748.535	572.399	33,0%
Adquisición de vivienda	\$ 846.768	\$ 620.398	276.990	27,3%
Mejora o Liberación de vivienda	\$ 698.591	\$ 535.670	264.006	23,6%
Disminución del Ingreso Mensual	\$ -	\$ 207.883	242.871	9,2%
Educación	\$ 200.649	\$ 122.484	80.191	5,4%
Otros retiros autorizados	\$ 36.872	\$ 30.633	32.680	1,3%
Pignoraciones o Embargos	\$ 6.896	\$ 3.656	2.475	0,2%
Pago del Impuesto Predial	\$ -	\$ 1.359	952	0,1%
Suspensión temporal de contrato	\$ -	\$ -	-	0,0%
Compra de acciones del Estado	\$ -	\$ -	-	0,0%
TOTAL	\$ 2.622.119	\$ 2.270.618	1.472.564	100%

Última actualización: (30/06/2020) – Cifras con corte a (26/06/2020)

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 30 de junio de 2020 la SFC ha recibido un total de **28.672** 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 **22.961**.

A continuación, se detallan los principales motivos:

Motivo	Participación
Solicitud de alivio	51,09%
Inconformidad con la aplicación del alivio	18,49%
No resolución de quejas, peticiones y/o reclamos	10,03%
Demora o no confirmación de pago de beneficio	8,04%
Dificultades en la comunicación con la entidad	8,03%
Demora en la prestación del servicio	4,05%
Inconformidad con los documentos/ trámites exigidos	0,10%
Otros	0,09%
Negativa o dilación en el pago	0,04%
Negación en la apertura de líneas de créditos garantizadas	0,04%
Total	100%

Última Actualización: (01/07/2020) – Cifras con corte a (30/06/2020)