

Bogotá, julio 10 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 27 de junio al 03 de julio de 2020 tanto empresas y hogares adelantaron **4,906,795** operaciones de créditos desembolsados por un valor total de **\$5.33** billones, lo cuales se desagregan de la siguiente forma:

Modalidad de crédito	Monto desembolsos	Número de créditos desembolsados
Empresas*	\$ 3,14 b	409,632
Microempresas	\$ 101,098m	16,837
Personas (Tarjeta de crédito)	\$ 1b	4,416,563
Personas (Otros consumos) **	\$ 838,147m	61,458
Hogares VIS	\$ 72,532m	1,309
Hogares No VIS	\$ 178,534m	996
Total	\$ 5,33b	4,906,795

Última actualización: (08/07/2020) – Cifras con corte a (03/07/2020)

* 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 9 de julio, de un cupo total de **\$18.2 billones**, se han reservado para ser desembolsados **\$3.7 billones** asociados a **85.086 créditos**, se han desembolsado **\$4.9 billones** en **128,508 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	3,433	\$ 375,656	17,887	\$ 2,483,274	\$ 1,641,069	36.47%
	EMP2019	MICROEMPRESAS HASTA EL 70%	\$ 250,000	5,476	\$ 32,421	22,782	\$ 97,934	\$ 119,645	47.86%
	EMP223	MICROEMPRESAS HASTA EL 80%	\$ 250,000	1,461	\$ 11,719	10,580	\$ 74,376	\$ 163,905	65.56%
	Total		\$ 5,000,000	10,370	\$ 419,797	51,249	\$ 2,655,584	\$ 1,924,619	38.49%
Pago de Nóminas	EMP202	NÓMINA PYMES AL 90%	\$ 9,500,000	48,789	\$3,086,501	21,587	\$ 1,808,935	\$ 4,604,563	48.47%
	EMP224	NÓMINA MICROEMPRESAS AL 90%	\$ 500,000	154	\$ 1,749	21	\$ 257	\$ 497,993	99.60%
	Total		\$ 10,000,000	48,943	\$3,088,251	21,608	\$ 1,809,193	\$ 5,102,556	51.03%
Trabajadores Independientes	EMP203	INDEPENDIENTES AL 80%	\$ 1,000,000	17,403	\$ 158,033	27,377	\$ 297,119	\$ 544,848	54.48%
	EMP204	INDEPENDIENTES FINTECH AL 80%	\$ 200,000	282	\$ 230	344	\$ 293	\$ 199,477	99.74%
	Total		\$ 1,200,000	17,685	\$ 158,263	27,721	\$ 297,412	\$ 744,325	62.03%
Microfinanzas	EMP203	MICROEMPRESAS AL 75%	\$ 500,000	3,111	\$ 15,868	10,346	\$ 74,506	\$ 409,625	81.93%
	EMP204	MICROEMPRESAS INF. AL 60%	\$ 500,000	4,936	\$ 20,022	17,579	\$ 92,326	\$ 387,652	77.53%
	Total		\$ 1,000,000	8,047	\$ 35,891	27,925	\$ 166,832	\$ 797,277	79.73%
Sectores más afectados	EMP206	SECTORES MAS AFECT. 90%	\$ 1,000,000	2	\$ 800	-	-	\$ 999,200	99.92%
	Total		\$ 1,000,000	2	\$ 800	-	-	\$ 999,200	99.92%
Regionales	EMP227	UNIDOS POR PEREIRA	\$ 9,125	39	\$ 285	5	\$ 35	\$ 8,805	96.50%
	EMP228	UNIDOS POR CÚCUTA	\$ 7,475	-	-	-	-	\$ 7,475	100.00%
	Total		\$ 16,600	39	\$ 285	5	\$ 35	\$ 16,280	98.08%
Total			\$ 18,216,600	85,086	\$3,703,287	128,508	\$ 4,929,055	\$9,584,258	52.61%

Actualización: (09/07/2020: 9am) – Cifras con corte a (09/07/2020)

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 **8 de julio de 2020**:
https://www.superfinanciera.gov.co/descargas/institucional/pubFile1046573/20200710repo_rtefngsectortamanomunicipio.xlsx

2.1 Líneas de garantía desembolsadas a diferentes tipos de empresa

Al 8 de julio las diferentes líneas definidas por el FNG han canalizado **125,949 créditos** por valor de **\$4,4 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	6,010	1,521,828
PEQUEÑA EMPRESA	15,920	1,499,303
MICROEMPRESA	104,019	1,388,637
TOTAL GENERAL	125,949	4,409,768

Actualización: (08/07/2020) – Cifras con corte a (08/07/2020)

2.2 Desembolsos a los departamentos

Al 8 de julio las líneas definidas por el FNG han canalizado **126,967 créditos** por valor de **\$4,9 billones** en 33 departamentos como se muestra en el siguiente cuadro:

Departamento	Número de Operaciones	Monto de las Operaciones
AMAZONAS	97	2,849
ANTIOQUIA	16,548	948,292
ARAUCA	761	13,315
ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS Y PROVIDENCIA	173	10,567
ATLÁNTICO	3,893	246,639
BOGOTÁ DC	33,298	1,658,601
BOLÍVAR	2,764	120,263
BOYACÁ	3,887	60,151
CALDAS	2,681	70,163
CAQUETÁ	1,168	19,480
CASANARE	1,116	28,302
CAUCA	1,889	36,855
CESAR	1,976	63,079
CHOCÓ	379	4,700
CÓRDOBA	2,428	53,811
CUNDINAMARCA	5,733	167,399
GUAINÍA	58	1,189
GUAVIARE	248	2,195
HUILA	3,719	87,749
LA GUAJIRA	1,080	12,906
MAGDALENA	2,201	48,281
META	3,095	80,251
NARIÑO	3,132	62,191
NORTE DE SANTANDER	3,196	101,579
PUTUMAYO	1,209	21,041
QUINDÍO	1,938	45,632
RISARALDA	2,983	120,337
SANTANDER	6,219	221,926
SUCRE	1,551	27,815
TOLIMA	3,715	74,940
VALLE DEL CAUCA	13,738	488,422

VAUPÉS	66	328
VICHADA	28	1,086
TOTAL GENERAL	126,967	4,902,334

Actualización: (08/07/2020) – Cifras con corte a (08/07/2020)

2.3 Desembolsos a los distintos sectores de la economía

Al 8 de julio las diferentes líneas definidas por el FNG han canalizado **126,967 créditos** por valor de **\$4,9 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	47,678	1,457,201
INDUSTRIAS MANUFACTURERAS	19,579	830,292
CONSTRUCCIÓN	5,739	397,313
ACTIVIDADES PROF, CIENTÍF Y TÉCNICAS	8,753	347,072
TRANSPORTE Y ALMACENAMIENTO	5,528	275,424
ALOJAMIENTO Y SERVICIOS DE COMIDA	8,068	187,536
ACTIVIDADES SERVICIOS ADMINI Y DE APOYO	5,338	334,393
ACTIVIDADES DE ATENCIÓN A SALUD HUMANA	3,963	246,656
INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	2,629	152,832
ACTIVIDADES INMOBILIARIAS	1,848	83,220
AGRICULT, GANADERÍA, CAZA, SILVIC Y PESCA	4,908	146,006
OTRAS ACTIV SERVICIOS	6,994	153,726
EDUCACIÓN	1,962	112,642
ACTIVIDADES ART, ENTRETE Y RECREAC	885	43,935
DISTRIBUCIÓN DE AGUA; EVACUACIÓN Y TRATA AGUAS RESIDUALES	463	32,332
ACTIVIDADES FINANCIERAS Y DE SEGUROS	1,454	57,066
EXPLOTACIÓN DE MINAS Y CANTERAS	353	24,423
SUMINISTRO ELECTRI, GAS, VAPOR	116	7,156
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y DEFENSA	354	9,054
ACTIVIDADES DE LOS HOGARES EN CALIDAD DE EMPLEADORES	355	4,062
TOTAL GENERAL	126,967	4,902,341

Actualización: (08/07/2020) – Cifras con corte a (08/07/2020)

2.4 Tasas de aprobación de créditos con garantía FNG

Al 7 de julio la tasa de aprobación para los créditos con garantía FNG a nivel agregado era superior al **80%**, correspondiente a **147.455 créditos** por valor de **\$10 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%	26.569	22.548	3.518.676.132.009	2.865	428.947.677.118
Capital de Trabajo - Microempresas al 80%	14.397	7.356	77.032.998.135	2.250	43.325.851.075
Capital de Trabajo - Microempresas al 70%	30.435	26.639	119.361.971.533	1.981	10.464.048.391

Nóminas al 90% - Pymes	48.319	40.046	5.895.222.969.528	7.731	2.769.443.981.129
Nóminas al 90% - Microempresas	218	117	15.178.095.405	93	12.544.102.967
Trabajadores Independientes al 80%	36.186	30.066	318.377.499.206	6.034	67.946.107.773
Trabajadores Independientes - Fintech al 80%	-	-	-	-	-
Unidos por Colombia Microempresas INF. 60%	7.998	6.860	48.937.593.215	822	7.267.333.437
Unidos por Colombia Microempresas 75%	15.791	13.823	72.953.253.162	1.099	7.213.567.757
Total	179.913	147.455	10.065.740.512.193	22.875	3.347.152.669.647

Actualización: (09/07/2020) – Cifras con corte a (07/07/2020)

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 7 de julio se habían negado **22.875** solicitudes por un valor de **\$3,35 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.

Cifras en pesos						
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%	1.249	109	994	25	253	236
Capital de Trabajo - Microempresas al 80%	1.065	253	294	7	307	324
Capital de Trabajo - Microempresas al 70%	244	58	358	50	632	638
Nóminas al 90% - Pymes	209	42	298	8	1.391	5.783
Nóminas al 90% - Microempresas	14	2	33	1	5	38
Trabajadores Independientes al 80%	324	4	412	6	1.767	3.521
Trabajadores Independientes - Fintech al 80%	-	-	-	-	-	-
Unidos por Colombia Microempresas INF. 60%	1	-	-	1	820	-
Unidos por Colombia Microempresas 75%	-	-	-	-	1.099	-
Total	3.106	468	2.389	98	6.274	10.540
					Total	22.875

Actualización: (09/07/2020) – Cifras con corte a (07/07/2020)

* 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 **7 de julio de 2020**.

3.1 Créditos con recursos de redescuento de Bancóldex

A través de siete líneas habilitadas, al 7 de julio se han canalizado **13,622 créditos** por valor de **\$1.01 billones**, generando un cupo por **\$385,408 millones**, así:

Cifras en millones\$

LINEAS	Cupo	Reservas		Desembolsos			Monto Disponible
		# Operaciones	Monto	# Operaciones	# Empresas	Monto	
MIPYME	\$ 175,000	-	\$ -	504	434	\$ 177,916	-\$ 2,916
Gran Empresa	\$ 75,000	-	\$ -	23	22	\$ 72,084	\$ 2,916
Colombia Responde - Turismo y Aviación-	\$ 250,000	-	\$ -	527	456	250,000	-0
Micro	\$ 100,000	37	\$ 895	6,982	6,967	\$ 98,291	\$ 814
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	\$ 38	\$ 945	\$ 7,393	\$ 7,365	\$ 347,486	\$ 1,569
Bogotá Responde	\$ 264,000	114	\$ 9,897	2,134	2,112	\$ 130,103	\$ 124,000
Barranquilla Responde	\$ 60,000	6	\$ 597	658	635	\$ 49,902	\$ 9,502
Nte. de Santander Responde	\$ 12,000	-	\$ -	499	495	\$ 9,914	\$ 2,087
Emprende e Innova	\$ 21,600	50	\$ 2,063	241	240	\$ 13,205	\$ 6,332
Cúcuta Responde	\$ 3,100	-	\$ -	338	338	\$ 3,153	-\$ 53
Manizales/Caldas Responde	\$ 120,000	19	\$ 846	533	511	\$ 44,496	\$ 74,658
Antioquia/Medellín Responde	\$ 100,000	43	\$ 1,665	859	849	\$ 63,301	\$ 35,034
Bucaramanga Responde	\$ 8,100	7	\$ 188	72	71	\$ 5,157	\$ 2,755
Fusagasugá Responde	\$ 4,800	8	\$ 152	7	7	\$ 620	\$ 4,028
Pereira Responde	\$ 22,100	6	\$ 962	93	87	\$ 15,684	\$ 5,454
Transporte Responde	\$ 95,000	52	\$ 9,980	119	115	\$ 49,541	\$ 35,479
Villavicencio Responde	\$ 4,940	14	\$ 591	24	24	\$ 1,739	\$ 2,610
Valle del Cauca Responde	\$ 65,100	26	\$ 3,283	82	82	\$ 24,780	\$ 37,037
Línea Reactivate	\$ 7,600	40	\$ 1,771	43	43	\$ 2,505	\$ 3,324
Línea Rionegro Responde	\$ 1,600	1	\$ 6	-	-	\$ -	\$ 1,594
Línea Atlántico Responde	\$ 40,000	-	\$ -	-	-	\$ -	\$ 40,000
TOTAL	\$ 1,429,940	424	\$ 32,947	13,622	\$ 13,430	\$ 1,011,585	\$ 385,408

Última actualización: (08/07/2020) – Cifras con corte a (07/07/2020)

3.2 Créditos con recursos de redescuento de las líneas de Finagro

A través de la Línea Colombia AgroProduce, al 7 de julio se han otorgado **26.069 créditos** con subsidio a tasa de interés por valor de **\$46.449 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	\$22,574	24,154	23,819	\$190,552	24,154	23,819	\$19,023	\$3,551
Mediano productor	\$20,070	1,851	1,748	\$222,005	1,851	1,748	\$20,070	\$-
Gran productor	\$7,356	64	61	\$126,126	64	61	\$7,356	-\$0
Total Colombia Agroproduce	50,000	26,069	25,628	\$538,684	26,069	25,628	\$46,449	\$3,551

Última actualización: (08/07/2020) – Cifras con corte a (07/07/2020)

(*) 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 7 de julio se han colocado **212 créditos** por valor de **\$468,890 millones**, generando un disponible de **\$0 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	\$ 162,301	\$ 210	\$ 200	\$ 459,573	\$ -
Inversión	\$ 252,000	\$ 19	\$ 185,057	\$ 2	\$ 2	\$ 9,317	\$ 57,626
Total Compromiso Colombia	\$ 713,000	142	\$ 347,358	212	202	468,890	-

Última actualización: (08/07/2020) – Cifras con corte a (07/07/2020)

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 8 de julio han beneficiado a **11,640,650 deudores** (personas naturales y jurídicas) con **16,369,073 créditos** por un saldo de cartera de **\$222.76 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	1,729	5,818	8,329,052,142,501
Comercial	Corporativo	4,085	13,135	23,694,717,681,854
Comercial	Empresarial	7,305	18,096	8,727,562,549,123
Comercial	Factoring	2,490	30,190	917,484,249,655
Comercial	Financiero/institucional	128	329	715,244,477,455
Comercial	Leasing Financiero	25,468	42,821	18,637,314,257,077
Comercial	Microempresa	134,854	183,889	5,413,778,092,659
Comercial	Moneda Extranjera	931	3,442	1,218,279,027,668
Comercial	Oficial/gobierno	260	1,276	3,456,490,374,759
Comercial	Pymes	85,659	157,353	16,311,606,526,677
Consumo	Rotativo	592,672	1,213,519	4,542,342,220,441
Consumo	TDC	5,951,515	9,406,180	17,694,935,930,496
Consumo	Libranza	440,237	482,220	9,553,342,944,713
Consumo	Libre inversión	2,116,115	2,418,717	39,456,130,075,193
Consumo	Vehículo	335,056	342,070	9,221,242,862,969
Consumo	Bajo monto	78,347	79,137	47,503,891,103
Consumo	Otros productos consumo	55,642	57,217	689,256,741,507
Microcrédito	Hasta 25 SMLV	1,051,853	1,121,940	4,260,530,850,579
Microcrédito	Entre 25 y 120 SMLV	94,080	101,636	1,903,243,270,505
Vivienda	VIS pesos	241,552	247,014	8,133,859,822,261
Vivienda	VIS UVR	125,349	125,924	4,327,113,646,440
Vivienda	No VIS pesos	208,899	226,569	22,389,814,759,706
Vivienda	No VIS UVR	24,471	25,077	2,380,597,732,711
Vivienda	Leasing habitacional	61,953	65,504	10,742,475,809,211
Total	Total	11,640,650	16,369,073	222,763,919,937,261

Última actualización: (08/07/2020) – Cifras con corte a (08/07/2020)

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 7 de julio las entidades reportaron **10.462.190** transacciones monetarias por un valor de **\$20,30 billones**. Banca Móvil e Internet presentan el mayor porcentaje de operación comparados con un día normal.

Cifras en pesos \$

Tipo de canal	Número de operaciones monetarias	Monto de operaciones
Cajeros Automáticos	2.014.058	816.102.103.831
Internet	2.009.637	11.380.172.753.016
Banca Móvil	1.905.164	648.680.486.225
Corresponsales Bancarios	1.898.615	752.266.063.075
Datáfonos	1.576.659	273.737.836.945
Oficinas	1.049.796	6.424.648.361.845
Audio Respuesta	8.261	8.409.965.131
Total	10.462.190	20.304.017.570.068

Última actualización: (08/07/2020) – Cifras con corte a (07/07/2020)

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 para 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 3 de julio se realizaron pagos por **\$218.348 millones** a **255.427 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	\$ 874.410	\$ 788.597	601.133	33,1%
Adquisición de Vivienda	\$ 868.383	\$ 641.842	284.757	27,0%
Mejora o Liberación de Vivienda	\$ 713.373	\$ 551.823	271.346	23,2%
Disminución del Ingreso Mensual	\$ -	\$ 218.348	255.427	9,2%
Educación	\$ 234.030	\$ 142.058	91.942	6,0%
Otros Retiros Autorizados	\$ 38.702	\$ 32.080	32.930	1,3%
Pignoraciones o Embargos	\$ 7.271	\$ 3.818	2.598	0,2%
Pago del Impuesto Predial	\$ -	\$ 1.456	1.032	0,1%
Suspensión Temporal de Contrato	\$ -	\$ 15	7	0,0%
Compra de Acciones del Estado	\$ -	\$ -	-	0,0%
TOTAL	\$ 2.736.169	\$ 2.380.036	1.541.172	100%

Última actualización: (06/07/2020) – Cifras con corte a (03/07/2020)

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 07 de julio de 2020 la SFC ha recibido un total de **30.879** 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 **28.188**.

A continuación, se detallan los principales motivos:

Motivo	Participación
Solicitud de alivio	50,94%
Inconformidad con la aplicación del alivio	18,74%
No resolución de quejas, peticiones y/o reclamos	10,07%
Dificultades en la comunicación con la entidad	8,06%
Demora o no confirmación de pago de beneficio	7,92%
Demora en la prestación del servicio	4,08%
Otros	0,10%
Negativa o dilación en el pago	0,04%
Inconformidad con los documentos/ trámites exigidos	0,04%
Total	100%

Última actualización: (08/07/2020) – Cifras con corte a (07/07/2020)