

Bogotá, julio 17 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 04 al 10 de julio de 2020 tanto empresas y hogares adelantaron **5,359,954** operaciones de créditos desembolsados por un valor total de **\$5.03** billones, lo cuales se desagregan de la siguiente forma:

Modalidad de crédito	Monto desembolsos	Número de créditos desembolsados
Empresas*	\$ 2,94 b	492,296
Microempresas	\$ 98,687m	18,033
Personas (Tarjeta de crédito)	\$ 1,03b	4,785,947
Personas (Otros consumos) **	\$ 750,980m	61,582
Hogares VIS	\$ 68,039m	1,220
Hogares No VIS	\$ 146,779m	876
Total	\$ 5,03b	5,359,954

Última actualización: (15/07/2020) – Cifras con corte a (10/07/2020)

* 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 16 de julio, de un cupo total de **\$24.2 billones**, se han reservado para ser desembolsados **\$2.8 billones** asociados a **61.268 créditos**, se han desembolsado **\$5.1 billones** en **146,486 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	4,188	\$ 355,291	19,597	\$ 2,638,487	\$ 1,506,222	33.47%
	EMP219	MICROEMPRESAS HASTA EL 70%	\$ 250,000	6,489	\$ 35,826	26,994	\$ 117,601	\$ 96,572	38.63%
	EMP223	MICROEMPRESAS HASTA EL 80%	\$ 250,000	1,941	\$ 16,892	11,907	\$ 83,889	\$ 149,219	59.69%
	Total		\$ 5,000,000	12,618	\$ 408,009	58,498	\$ 2,839,977	\$ 1,752,014	35.04%
Pago de Nóminas	EMP202	NÓMINA PYMES AL 90%	\$ 9,500,000	23,511	\$2,218,012	21,679	\$ 1,812,589	\$ 5,469,399	57.57%
	EMP224	NÓMINA MICROEMPRESAS AL 90%	\$ 500,000	154	\$ 1,749	22	\$ 264	\$ 497,987	99.60%
	Total		\$ 10,000,000	23,665	\$2,219,761	21,701	\$ 1,812,853	\$ 5,967,386	59.67%
Trabajadores Independientes	EMP203	INDEPENDIENTES AL 80%	\$ 1,000,000	17,305	\$ 157,416	28,622	\$ 307,939	\$ 534,644	53.46%
	EMP204	INDEPENDIENTES FINTECH AL 80%	\$ 200,000	232	\$ 190	421	\$ 355	\$ 199,455	99.73%
	Total		\$ 1,200,000	17,537	\$ 157,607	29,043	\$ 308,294	\$ 734,099	61.17%
Microfinanzas	EMP203	MICROEMPRESAS AL 75%	\$ 500,000	2,534	\$ 11,800	13,552	\$ 97,498	\$ 390,702	78.14%
	EMP204	MICROEMPRESAS INF. AL 60%	\$ 500,000	4,840	\$ 19,107	23,666	\$ 121,741	\$ 359,152	71.83%
	Total		\$ 1,000,000	7,374	\$ 30,907	37,218	\$ 219,239	\$ 749,854	74.99%
Sectores más afectados	EMP206	SECTORES MAS AFECT. 90%	\$ 1,000,000	3	\$ 1,010	1	\$ 500	\$ 998,490	99.85%
	EMP207	SECT MAS AFECT GRAN EMPRESA	\$ 1,000,000	-	-	-	-	\$ 1,000,000	100.00%
	Total		\$ 2,000,000	3	\$ 1,010	1	\$ 500	\$ 1,998,490	99.93%
Regionales	EMP227	UNIDOS POR PEREIRA	\$ 9,125	71	\$ 495	25	\$ 186	\$ 8,444	92.53%
	EMP228	UNIDOS POR CÚCUTA	\$ 7,475	-	-	-	-	\$ 7,475	100.00%
	Total		\$ 16,600	71	\$ 495	25	\$ 186	\$ 15,919	95.90%
Gran Empresa	EMP205	GRAN EMPRESA	\$ 5,000,000	-	-	-	-	\$ 5,000,000	100.00%
	Total		\$ 5,000,000	-	-	-	-	\$ 5,000,000	100.00%
Total			\$ 24,216,600	61,268	\$2,817,789	146,486	\$ 5,181,050	\$ 16,217,762	66.97%

Actualización: (16/07/2020: 11am) – Cifras con corte a (16/07/2020)

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 **15 de julio de 2020**:

<https://www.superfinanciera.gov.co/descargas/institucional/pubFile1046777/20200717repo rtefngsectortamanomunicipio.xlsx>

2.1 Líneas de garantía desembolsadas a diferentes tipos de empresa

Al 15 de julio las diferentes líneas definidas por el FNG han canalizado **142,313 créditos** por valor de **\$4.6 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	6,121	1,556,367
PEQUEÑA EMPRESA	16,410	1,560,387
MICROEMPRESA	119,782	1,511,790
TOTAL GENERAL	142,313	4,628,544

Actualización: (15/07/2020) – Cifras con corte a (15/07/2020)

2.2 Desembolsos a los departamentos

Al 15 de julio las líneas definidas por el FNG han canalizado **143,375 créditos** por valor de **\$5.1 billones** en 33 departamentos como se muestra en el siguiente cuadro:

Departamento	Número de Operaciones	Monto de las Operaciones
AMAZONAS	114	3,052
ANTIOQUIA	18,310	984,101
ARAUCA	898	14,426
ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS Y PROVIDENCIA	186	10,958
ATLÁNTICO	4,304	253,698
BOGOTÁ DC	36,002	1,734,876
BOLÍVAR	3,117	124,777
BOYACÁ	4,412	63,905
CALDAS	3,061	74,393
CAQUETÁ	1,419	21,585
CASANARE	1,283	30,423
CAUCA	2,375	40,805
CESAR	2,242	65,458
CHOCÓ	416	4,885
CÓRDOBA	2,830	58,189
CUNDINAMARCA	6,717	176,803
GUAINÍA	66	1,251
GUAVIARE	305	2,793
HUILA	4,298	92,586
LA GUAJIRA	1,317	14,189
MAGDALENA	2,551	50,724
META	3,463	84,461
NARIÑO	3,956	69,875
NORTE DE SANTANDER	3,546	106,772
PUTUMAYO	1,396	22,702
QUINDÍO	2,214	49,140
RISARALDA	3,424	129,661
SANTANDER	6,824	231,243
SUCRE	1,807	29,584

TOLIMA	4,364	80,104
VALLE DEL CAUCA	16,044	513,535
VAUPÉS	83	402
VICHADA	31	1,141
TOTAL GENERAL	143,375	5,142,498

Actualización: (15/07/2020) – Cifras con corte a (15/07/2020)

2.3 Desembolsos a los distintos sectores de la economía

Al 15 de julio las diferentes líneas definidas por el FNG han canalizado **143,375 créditos** por valor de **\$5.1 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	54,484	1,548,453
INDUSTRIAS MANUFACTURERAS	21,845	860,879
CONSTRUCCIÓN	6,454	421,328
ACTIVIDADES PROF, CIENTÍF Y TÉCNICAS	9,453	360,852
TRANSPORTE Y ALMACENAMIENTO	6,087	287,153
ALOJAMIENTO Y SERVICIOS DE COMIDA	9,276	199,869
ACTIVIDADES SERVICIOS ADMINI Y DE APOYO	5,842	345,143
ACTIVIDADES DE ATENCIÓN A SALUD HUMANA	4,198	253,668
INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	2,863	158,806
ACTIVIDADES INMOBILIARIAS	2,095	86,619
AGRICULT, GANADERÍA, CAZA, SILVIC Y PESCA	6,386	157,529
OTRAS ACTIV SERVICIOS	7,992	163,148
EDUCACIÓN	2,108	114,220
ACTIVIDADES ART, ENTRETEN Y RECREAC	972	44,794
DISTRIBUCIÓN DE AGUA; EVACUACIÓN Y TRATA AGUAS RESIDUALES	505	33,289
ACTIVIDADES FINANCIERAS Y DE SEGUROS	1,519	58,119
EXPLOTACIÓN DE MINAS Y CANTERAS	370	27,391
SUMINISTRO ELECTRI, GAS, VAPOR	123	7,489
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y DEFENSA	426	9,482
ACTIVIDADES DE LOS HOGARES EN CALIDAD DE EMPLEADORES	377	4,267
TOTAL GENERAL	143,375	5,142,498

Actualización: (15/07/2020) – Cifras con corte a (15/07/2020)

2.4 Tasas de aprobación de créditos con garantía FNG

Al 15 de julio la tasa de aprobación para los créditos con garantía FNG a nivel agregado era superior al **75%**, correspondiente a **143.144** créditos por valor de **\$6,7 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%	28.996	24.692	3.709.052.895.690	3.120	458.322.861.518
Capital de Trabajo - Microempresas al 80%	16.286	8.153	82.513.852.492	2.488	47.376.685.075
Capital de Trabajo - Microempresas al 70%	34.007	29.765	135.584.125.940	2.161	11.403.529.335
Nóminas al 90% - Pymes	37.457	22.276	2.359.607.193.547	14.612	4.328.850.100.192
Nóminas al 90% - Microempresas	223	120	17.535.924.548	93	12.544.102.967
Trabajadores Independientes al 80%	39.297	32.438	346.855.873.484	6.773	75.018.699.773
Trabajadores Independientes - Fintech al 80%	-	-	-	-	-
Unidos por Colombia Microempresas INF. 60%	8.885	8.442	59.617.722.722	865	7.580.081.048
Unidos por Colombia Microempresas 75%	18.496	17.258	88.652.217.369	1.345	8.446.046.313
Total	183.647	143.144	6.799.419.805.792	31.457	4.949.542.106.221

Actualización: (16/07/2020) – Cifras con corte a (15/07/2020)

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 15 de julio se habían negado **31.457** solicitudes por un valor de **\$4,95 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%	1.379	111	1.054	26	280	272
Capital de Trabajo - Microempresas al 80%	1.157	278	339	9	334	371
Capital de Trabajo - Microempresas al 70%	260	61	384	51	673	731
Nóminas al 90% - Pymes	217	42	301	8	1.404	12.640
Nóminas al 90% - Microempresas	14	2	33	1	5	38
Trabajadores Independientes al 80%	381	3	685	8	1.885	3.810
Trabajadores Independientes - Fintech al 80%	-	-	-	-	-	-
Unidos por Colombia Microempresas INF. 60%	1	-	-	1	863	-
Unidos por Colombia Microempresas 75%	-	-	-	-	1.345	-
Total	3.409	497	2.796	104	6.789	17.862
					Total	31.457

Actualización: (16/07/2020) – Cifras con corte a (15/07/2020)

* 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 **14 de julio de 2020**.

3.1 Créditos con recursos de redescuento de Bancóldex

A través de las líneas habilitadas, al 14 de julio se han canalizado **17,191 créditos** por valor de **\$1.04 billones**, generando un cupo por **\$349,749 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	24	\$ 506	7,721	7,702	\$ 99,351	\$ 143
PYME	\$ 175,000	-	\$ -	388	377	\$ 176,065	-\$ 1,065
Gran Empresa	\$ 75,000	-	\$ -	24	22	\$ 73,180	\$ 1,820
Colombia Responde para Todos	\$ 350,000	24	\$ 506	8,133	8,101	\$ 348,596	\$ 898
Bogotá Responde	\$ 264,000	104	\$ 14,366	3,778	3,740	\$ 139,218	\$ 110,416
Barranquilla Responde	\$ 60,000	5	\$ 94	698	676	\$ 50,430	\$ 9,477
Nte. de Santander Responde	\$ 12,000	1	\$ 13	499	495	\$ 9,914	\$ 2,074
Emprende e Innova	\$ 21,600	49	\$ 2,176	281	279	\$ 14,727	\$ 4,697
Cúcuta Responde	\$ 3,100	-	\$ -	376	376	\$ 3,153	-\$ 53
Manizales/Caldas Responde	\$ 120,000	15	\$ 541	546	524	\$ 44,907	\$ 74,552
Antioquia/Medellín Responde	\$ 100,000	35	\$ 1,288	886	875	\$ 64,519	\$ 34,193
Bucaramanga Responde	\$ 8,100	6	\$ 121	76	75	\$ 5,262	\$ 2,717
Fusagasugá Responde	\$ 4,800	11	\$ 148	12	12	\$ 724	\$ 3,929
Pereira Responde	\$ 22,100	5	\$ 800	95	88	\$ 15,976	\$ 5,324
Transporte Responde	\$ 95,000	52	\$ 16,133	166	161	\$ 57,846	\$ 21,021
Villavicencio Responde	\$ 4,940	9	\$ 253	38	38	\$ 2,384	\$ 2,303
Valle del Cauca Responde	\$ 65,100	16	\$ 1,863	1,000	1,000	\$ 28,216	\$ 35,021
Línea Reactivate	\$ 7,600	37	\$ 1,581	78	78	\$ 4,183	\$ 1,836
Línea Rionegro Responde	\$ 1,600	-	\$ -	1	1	\$ 6	\$ 1,594
Línea Atlántico Responde	\$ 40,000	6	\$ 198	1	1	\$ 50	\$ 39,752
TOTAL	\$ 1,429,940	375	\$ 40,080	17,191	16,976	\$ 1,040,111	\$ 349,749

Última actualización: (15/07/2020) – Cifras con corte a (14/07/2020)

3.2 Créditos con recursos de redescuento de las líneas de Finagro

A través de la Línea Colombia AgroProduce, al 14 de julio se han otorgado **28,583 créditos** con subsidio a tasa de interés por valor de **\$48,592 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	22,595	26,669	26,284	211,133	26,669	26,284	\$21,187	\$1,407
Mediano productor	20,049	1,850	1,748	221,970	1,850	1,748	\$20,049	\$-
Gran productor	\$7,356	64	61	126,126	64	61	\$7,356	-\$0
Total Colombia Agroproduce	50,000	28,583	28,093	559,229	28,583	28,093	\$48,592	\$1,407

Última actualización: (15/07/2020) – Cifras con corte a (14/07/2020)

(*) 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.

Créditos con recursos de redescuento de las líneas de Findeter

A través de las líneas definidas, al 14 de julio se han colocado **215 créditos** por valor de **\$469,577 millones**, generando un disponible de **\$74,792 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	4	\$ 574	213	203	\$ 460,259	\$ 167
Inversión	\$ 252,000	18	\$ 168,057	2	2	\$ 9,317	\$ 74,626
Total Compromiso Colombia	\$ 713,000	22	\$ 168,631	215	205	\$ 469,577	\$ 74,792

Última actualización: (15/07/2020) – Cifras con corte a (14/07/2020)

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 15 de julio han beneficiado a **11,624,252 deudores** (personas naturales y jurídicas) con **16,406,063 créditos** por un saldo de cartera de **\$221.96 billones**, como se desglosa a continuación:

Cifras en pesos\$

Modalidad	Producto	Medidas efectivamente otorgadas por los intermediarios		
		No. Clientes	No. Obligaciones	Saldo de Capital
Comercial	Construcción	1,735	5,842	8,397,195,113,772
Comercial	Corporativo	4,085	13,126	23,728,476,094,854
Comercial	Empresarial	7,321	18,138	8,753,599,061,750
Comercial	Factoring	2,495	29,870	924,941,283,583
Comercial	Financiero/institucional	128	332	741,884,477,455
Comercial	Leasing Financiero	25,554	42,958	18,681,434,064,161
Comercial	Microempresa	135,765	187,842	5,401,064,363,782
Comercial	Moneda Extranjera	936	3,474	1,239,979,395,981
Comercial	Oficial/gobierno	270	1,298	3,826,906,137,541
Comercial	Pymes	86,073	157,857	16,245,554,786,964
Consumo	Rotativo	589,294	1,175,854	4,356,608,147,323
Consumo	TDC	5,971,163	9,558,782	18,295,529,228,981
Consumo	Libranza	442,553	480,065	9,589,615,636,935
Consumo	Libre inversión	2,080,664	2,340,669	37,644,669,903,473
Consumo	Vehículo	335,699	342,733	9,224,482,457,044
Consumo	Bajo monto	77,777	78,105	46,170,847,329
Consumo	Otros productos consumo	55,953	57,526	692,590,812,848
Microcrédito	Hasta 25 SMLV	1,049,593	1,118,906	4,258,126,677,575
Microcrédito	Entre 25 y 120 SMLV	94,048	101,649	1,899,709,200,650
Vivienda	VIS pesos	241,861	247,324	8,138,147,519,685
Vivienda	VIS UVR	125,518	126,093	4,331,747,559,288
Vivienda	No VIS pesos	209,109	226,784	22,384,026,156,819
Vivienda	No VIS UVR	24,487	25,093	2,380,696,982,031
Vivienda	Leasing habitacional	62,171	65,743	10,781,986,592,321
Total	Total	11,624,252	16,406,063	221,965,142,502,144

Última actualización: (15/07/2020) – Cifras con corte a (15/07/2020)

Entre un corte y otro se pueden registrar reducciones en los saldos de cartera con medidas por diversas razones, principalmente por las siguientes:

- Aplicación masiva de medidas que posteriormente son rechazadas por algunos deudores
- Aprobación de medidas por el monto total de la cartera de cada deudor (todas las obligaciones), sobre las cuales el deudor solicita la aplicación de medidas solo a algunas obligaciones.
- Realización de pagos a capital o cancelaciones por parte del consumidor, porque finaliza el período de gracia o porque se registran pagos como parte del plan de amortización de la operación

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 14 de julio las entidades reportaron **8,379,120** transacciones monetarias por un valor de **\$17.45 billones**. Internet y Banca Móvil 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	1.706.767	553.530.825.380
Corresponsales Bancarios	1.563.157	618.742.777.892
Internet	1.517.663	10.236.016.907.680
Cajeros Automáticos	1.453.565	546.677.336.431
Datáfonos	1.275.889	190.412.893.264
Oficinas	854.151	5.296.650.566.881
Audio Respuesta	7.928	9.003.396.646
Total	8.379.120	17.451.034.704.174

Última actualización: (15/07/2020) – Cifras con corte a (14/07/2020)

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 10 de julio se realizaron pagos por **\$230,945 millones** a **270,643 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	\$ 922.931	\$ 839.143	635.922	33,4%
Adquisición de Vivienda	\$ 896.245	\$ 667.988	294.901	26,6%
Mejora o Liberación de Vivienda	\$ 731.938	\$ 571.774	280.148	22,7%
Disminución del Ingreso Mensual	\$ -	\$ 230.945	270.643	9,2%
Educación	\$ 265.107	\$ 165.892	105.945	6,6%
Otros Retiros Autorizados	\$ 40.332	\$ 33.618	33.227	1,3%
Pignoraciones o Embargos	\$ 7.682	\$ 4.191	2.815	0,2%
Pago del Impuesto Predial	\$ -	\$ 1.581	1.126	0,1%
Suspensión Temporal de Contrato	\$ -	\$ 56	18	0,0%
Compra de Acciones del Estado	\$ -	\$ 6	2	0,0%
TOTAL	\$ 2.864.234	\$ 2.515.193	1.624.747	100%

Última actualización: (14/07/2020) – Cifras con corte a (10/07/2020)

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 14 de julio de 2020 la SFC ha recibido un total de **32,000** 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 **25,289**.

A continuación, se detallan los principales motivos:

Motivo	Participación
Solicitud de alivio	50,66%
Inconformidad con la aplicación del alivio	18,39%
No resolución de quejas, peticiones y/o reclamos	10,25%
Dificultades en la comunicación con la entidad	8,00%
Demora o no confirmación de pago de beneficio	7,84%
Demora en la prestación del servicio	4,04%
Inconformidad con los documentos/ trámites exigidos	0,30%
Negación en la apertura de líneas de créditos garantizadas	0,27%
Otros	0,19%
Negativa o dilación en el pago	0,06%
Total	100%

Última actualización: (15/07/2020) – Cifras con corte a (14/07/2020)