

Bogotá, julio 31 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 18 al 24 de julio de 2020 tanto empresas y hogares adelantaron **4,506,177** operaciones de créditos desembolsados por un valor total de **\$4.44** billones, lo cuales se desagregan de la siguiente forma:

Modalidad de crédito	Monto desembolsos	Número de créditos desembolsados
Empresas*	\$ 2,47 b	361,072
Microempresas	\$ 80,722m	16,091
Personas (Tarjeta de crédito)	\$ 842,851m	4,061,734
Personas (Otros consumos) **	\$ 855,179m	65,368
Hogares VIS	\$ 64,540m	1,172
Hogares No VIS	\$ 126,447m	740
Total	\$ 4,44b	4,506,177

Última actualización: (28/07/2020) – Cifras con corte a (24/07/2020)

* 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 30 de julio, de un cupo total de **\$24.2 billones**, se han reservado para ser desembolsados **\$2.1 billones** asociados a **45.889 créditos**, se han desembolsado **\$5.6 billones** en **170,181 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	3,842	\$ 219,216	23,216	\$ 2,902,778	\$ 1,378,006	30.62%
	EMP219	MICROEMPRESAS HASTA EL 70%	\$ 250,000	6,562	\$ 32,018	33,596	\$ 147,222	\$ 70,760	28.30%
	EMP223	MICROEMPRESAS HASTA EL 80%	\$ 250,000	1,519	\$ 13,238	14,359	\$ 101,017	\$ 135,745	54.30%
	Total		\$ 5,000,000	11,923	\$ 264,472	71,171	\$ 3,151,017	\$ 1,584,511	31.69%
Pago de Nóminas	EMP202	NÓMINA PYMES AL 90%	\$ 9,500,000	9,765	\$ 1,406,655	23,050	\$ 1,912,244	\$ 6,181,101	65.06%
	EMP224	NÓMINA MICROEMPRESAS AL 90%	\$ 500,000	61	\$ 797	23	\$ 272	\$ 498,931	99.79%
	Total		\$ 10,000,000	9,826	\$ 1,407,452	23,073	\$ 1,912,516	\$ 6,680,032	66.80%
Trabajadores Independientes	EMP203	INDEPENDIENTES AL 80%	\$ 1,000,000	20,414	\$ 180,590	29,469	\$ 314,700	\$ 504,709	50.47%
	EMP204	INDEPENDIENTES FINTECH AL 80%	\$ 200,000	29	\$ 28	445	\$ 374	\$ 199,598	99.80%
	Total		\$ 1,200,000	20,443	\$ 180,618	29,914	\$ 315,074	\$ 704,308	58.69%
Microfinanzas	EMP203	MICROEMPRESAS AL 75%	\$ 500,000	1,020	\$ 7,276	16,045	\$ 115,800	\$ 376,924	75.39%
	EMP204	MICROEMPRESAS INF. AL 60%	\$ 500,000	2,571	\$ 11,857	29,876	\$ 151,419	\$ 336,724	67.35%
	Total		\$ 1,000,000	3,591	\$ 19,132	45,921	\$ 267,219	\$ 713,648	71.37%
Sectores más afectados	EMP206	SECTORES MAS AFECT. 90%	\$ 1,000,000	10	\$ 1,663	5	\$ 1,615	\$ 996,723	99.67%
	EMP207	SECT MAS AFECT GRAN EMPRESA	\$ 1,000,000	2	\$ 68,000	-	-	\$ 932,000	93.20%
	Total		\$ 2,000,000	12	\$ 69,663	5	\$ 1,615	\$ 1,928,723	96.44%
Regionales	EMP227	UNIDOS POR PEREIRA	\$ 9,125	62	\$ 405	97	\$ 681	\$ 8,039	88.10%
	EMP228	UNIDOS POR CÚCUTA	\$ 7,475	-	-	-	-	\$ 7,475	100.00%
	Total		\$ 16,600	62	\$ 405	97	\$ 681	\$ 15,514	93.46%
Gran Empresa	EMP205	GRAN EMPRESA	\$ 5,000,000	32	\$ 186,078	-	-	\$ 4,813,922	96.28%
	Total		\$ 5,000,000	32	\$ 186,078	-	-	\$ 4,813,922	96.28%
Total			\$ 24,216,600	45,889	\$ 2,127,821	170,181	\$ 5,648,122	\$ 16,440,657	67.89%

Actualización: (30/07/2020: 11am) – Cifras con corte a (30/07/2020)

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 **29 de julio de 2020**:

<https://www.superfinanciera.gov.co/descargas/institucional/pubFile1047043/20200731reportefngsectortamanomunicipio.xlsx>

2.1 Líneas de garantía desembolsadas a diferentes tipos de empresa

Al 29 de julio las diferentes líneas definidas por el FNG han canalizado **167,257 créditos** por valor de **\$5.0 billones** atendiendo el segmento de la mediana, pequeña y microempresa así:

Cifras en millones		
Tipo de empresa	Número de Operaciones	Monto de las Operaciones
MEDIANA EMPRESA	6,572	1,669,912
PEQUEÑA EMPRESA	17,746	1,689,203
MICROEMPRESA	142,939	1,712,448
TOTAL GENERAL	167,257	5,071,563

Actualización: (30/07/2020) – Cifras con corte a (29/07/2020)

2.2 Desembolsos a los departamentos

Al 29 de julio las líneas definidas por el FNG han canalizado **168,380 créditos** por valor de **\$5.6 billones** en 33 departamentos como se muestra en el siguiente cuadro:

Departamento	Número de Operaciones	Monto de las Operaciones
AMAZONAS	142	3,182
ANTIOQUIA	20,692	1,051,162
ARAUCA	1,078	16,555
ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS Y PROVIDENCIA	199	12,198
ATLÁNTICO	5,014	278,313
BOGOTÁ DC	39,530	1,864,922
BOLÍVAR	3,662	136,079
BOYACÁ	5,224	72,820
CALDAS	3,728	80,529
CAQUETÁ	1,679	24,031
CASANARE	1,550	33,593
CAUCA	3,178	46,712
CESAR	2,577	71,561
CHOCÓ	506	5,831
CÓRDOBA	3,376	64,557
CUNDINAMARCA	8,344	200,233
GUAINÍA	80	1,452
GUAVIARE	371	3,324
HUILA	5,179	104,337
LA GUAJIRA	1,660	16,316
MAGDALENA	2,966	56,226
META	4,122	96,320
NARIÑO	5,186	80,978
NORTE DE SANTANDER	4,036	117,753
PUTUMAYO	1,610	24,621
QUINDÍO	2,813	57,156
RISARALDA	4,231	140,823

SANTANDER	7,818	250,007
SUCRE	2,127	33,697
TOLIMA	5,226	87,685
VALLE DEL CAUCA	20,345	572,208
VAUPÉS	98	543
VICHADA	33	1,185
TOTAL GENERAL	168,380	5,606,909

Actualización: (30/07/2020) – Cifras con corte a (29/07/2020)

2.3 Desembolsos a los distintos sectores de la economía

Al 29 de julio las diferentes líneas definidas por el FNG han canalizado **168,380 créditos** por valor de **\$5.6 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	65,601	1,717,986
INDUSTRIAS MANUFACTURERAS	25,614	931,426
CONSTRUCCIÓN	7,573	464,430
ACTIVIDADES PROF, CIENTÍF Y TÉCNICAS	10,304	389,587
TRANSPORTE Y ALMACENAMIENTO	7,004	317,475
ALOJAMIENTO Y SERVICIOS DE COMIDA	11,205	217,640
ACTIVIDADES SERVICIOS ADMINI Y DE APOYO	6,555	361,386
ACTIVIDADES DE ATENCIÓN A SALUD HUMANA	4,439	270,288
INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	3,137	170,391
ACTIVIDADES INMOBILIARIAS	2,428	95,181
AGRICULT, GANADERÍA, CAZA, SILVIC Y PESCA	7,915	175,095
OTRAS ACTIV SERVICIOS	9,643	178,449
EDUCACIÓN	2,286	121,157
ACTIVIDADES ART, ENTRETEN Y RECREAC	1,116	48,404
DISTRIBUCIÓN DE AGUA; EVACUACIÓN Y TRATA AGUAS RESIDUALES	579	35,912
ACTIVIDADES FINANCIERAS Y DE SEGUROS	1,569	61,371
EXPLOTACIÓN DE MINAS Y CANTERAS	400	28,535
SUMINISTRO ELECTRI, GAS, VAPOR	134	7,744
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y DEFENSA	475	9,965
ACTIVIDADES DE LOS HOGARES EN CALIDAD DE EMPLEADORES	403	4,480
TOTAL GENERAL	168,380	5,606,902

Actualización: (30/07/2020) – Cifras con corte a (29/07/2020)

2.4 Tasas de aprobación de créditos con garantía FNG

Al 27 de julio la tasa de aprobación para los créditos con garantía FNG a nivel agregado era superior al **75%**, correspondiente a **163.557** créditos por valor de **\$7,29 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%	32.855	28.056	3.932.879.056.424	3.546	500.639.461.518
Capital de Trabajo - Microempresas al 80%	18.904	9.308	92.777.899.492	2.887	54.424.807.075
Capital de Trabajo - Microempresas al 70%	39.092	34.751	157.322.273.572	2.448	12.926.932.152
Nóminas al 90% - Pymes	39.703	23.731	2.534.372.926.893	15.410	4.399.571.925.906
Nóminas al 90% - Microempresas	227	122	17.584.924.548	95	12.674.102.967
Trabajadores Independientes al 80%	41.103	33.268	364.060.719.664	7.755	83.476.875.330
Trabajadores Independientes - Fintech al 80%	-	-	-	-	-
Unidos por Colombia Microempresas INF. 60%	11.219	10.825	76.043.505.606	997	8.662.536.279
Unidos por Colombia Microempresas 75%	24.505	23.496	116.150.441.011	1.854	10.756.512.169
Total	207.608	163.557	7.291.191.747.210	34.992	5.083.133.153.396

Actualización: (30/07/2020) – Cifras con corte a (27/07/2020)

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 27 de julio se habían negado **34.992** solicitudes por un valor de **\$5,08 billones**. Las principales razones para la negativa son: 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%	1.589	122	1.142	26	322	346
Capital de Trabajo - Microempresas al 80%	1.321	329	407	11	376	442
Capital de Trabajo - Microempresas al 70%	268	66	422	51	757	884
Nóminas al 90% - Pymes	230	43	316	8	1.925	12.888
Nóminas al 90% - Microempresas	15	2	34	1	5	38
Trabajadores Independientes al 80%	485	4	1.253	8	1.928	4.077
Trabajadores Independientes - Fintech al 80%	-	-	-	-	-	-
Unidos por Colombia Microempresas INF. 60%	1	-	-	1	995	-
Unidos por Colombia Microempresas 75%	-	-	1	-	1.852	1
Total	3.909	566	3.575	106	8.160	18.676
					Total	34.992

Actualización: (30/07/2020) – Cifras con corte a (27/07/2020)

* 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 **28 de julio de 2020**.

3.1 Créditos con recursos de redescuento de Bancóldex

A través de las líneas habilitadas, al 28 de julio se han canalizado **19,728 créditos** por valor de **\$1.09 billones**, generando un cupo por **\$328,999 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	7	\$ 165	8,435	8,414	\$ 99,833	\$ 2
PYME	\$ 175,000	2	\$ 110	389	378	\$ 176,165	-\$ 1,275
Gran Empresa	\$ 75,000	-	\$ -	24	22	\$ 73,180	\$ 1,820
Colombia Responde para Todos	\$ 350,000	9	\$ 275	8,848	8,814	\$ 349,178	\$ 547
Bogotá Responde	\$ 264,000	68	\$ 7,117	4,783	4,731	\$ 156,029	\$ 100,855
Barranquilla Responde	\$ 60,000	5	\$ 100	1,024	1,002	\$ 50,715	\$ 9,186
Nte de Santander Responde	\$ 12,000	1	\$ 30	500	496	\$ 9,927	\$ 2,044
Emprende e Innova	\$ 21,600	22	\$ 970	329	327	\$ 17,148	\$ 3,482
Cúcuta Responde	\$ 3,100	-	\$ -	376	376	\$ 3,153	-\$ 53
Manizales/Caldas Responde	\$ 120,000	15	\$ 1,069	749	727	\$ 45,351	\$ 73,580
Antioquia/Medellín Responde	\$ 100,000	47	\$ 1,562	913	899	\$ 71,337	\$ 27,102
Bucaramanga Responde	\$ 8,100	1	\$ 20	80	79	\$ 5,345	\$ 2,735
Fusagasugá Responde	\$ 4,800	5	\$ 44	19	19	\$ 865	\$ 3,892
Pereira Responde	\$ 22,100	-	\$ -	100	91	\$ 16,819	\$ 5,281
Transporte Responde	\$ 95,000	45	\$ 7,120	255	241	\$ 78,169	\$ 9,711
Villavicencio Responde	\$ 4,940	7	\$ 112	49	49	\$ 2,965	\$ 1,863
Valle del Cauca Responde	\$ 65,100	15	\$ 1,418	1,026	1,022	\$ 32,751	\$ 30,931
Línea Reactivate	\$ 7,600	36	\$ 1,542	126	126	\$ 6,399	-\$ 341
Rionegro Responde	\$ 1,600	7	\$ 580	6	6	\$ 117	\$ 903
Atlántico Responde	\$ 40,000	8	\$ 302	14	14	\$ 913	\$ 38,786
Montería Responde	\$ 16,000	3	\$ 97	4	4	\$ 405	\$ 15,498
Guainía Responde	\$ 1,500	-	\$ -	-	-	\$ -	\$ 1,500
Palmira Responde	\$ 1,500	-	\$ -	-	-	\$ -	\$ 1,500
TOTAL	\$ 1,448,940	294	\$ 22,357	19,728	19,479	\$ 1,097,584	\$ 328,999

Última actualización: (30/07/2020) – Cifras con corte a (28/07/2020)

Nota: La línea Colombia Responde Turismo y Aviación se compone de las líneas MIPYME y Gran Empresa y la línea Colombia Responde para Todos por las líneas Micro, PYME y Gran Empresa

3.2 Créditos con recursos de redescuento de las líneas de Finagro

A través de la Línea Colombia AgroProduce, al 28 de julio se han otorgado **30,205 créditos** con subsidio a tasa de interés por valor de **\$50,000 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	\$22,605	28,291	27,879	\$224,240	28,291	27,879	\$22,605	\$-
Mediano productor	\$20,038	1,850	1,748	\$221,970	1,850	1,748	\$20,038	\$-
Gran productor	\$7,356	64	61	\$126,126	64	61	\$7,356	\$-
Total Colombia Agroproduce	\$50,000	30,205	29,688	\$572,336	30,205	29,688	\$50,000	\$-

Última actualización: (30/07/2020) – Cifras con corte a (28/07/2020)

(*) 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 28 de julio se han colocado **217 créditos** por valor de **\$469,927 millones**, generando un disponible de **\$74,626 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	3	\$ 391	215	205	\$ 460,609	\$ 0
Inversión	\$ 252,000	18	\$ 168,057	2	2	\$ 9,317	\$ 74,626
Total Compromiso Colombia	\$ 713,000	21	\$ 168,448	217	207	\$ 469,927	\$ 74,626

Última actualización: (30/07/2020) – Cifras con corte a (28/07/2020)

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 29 de julio han beneficiado a **11,741,419 deudores** (personas naturales y jurídicas) con **16,714,457 créditos** por un saldo de cartera de **\$225.53 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	1,788	5,952	8,608,534,105,017
Comercial	Corporativo	4,201	13,415	24,319,730,315,632
Comercial	Empresarial	7,430	18,377	8,867,119,654,505
Comercial	Factoring	2,491	29,738	937,540,489,292
Comercial	Financiero/institucional	130	334	744,962,228,462
Comercial	Leasing Financiero	25,872	43,419	18,664,692,597,415
Comercial	Microempresa	137,198	192,865	5,300,916,284,245
Comercial	Moneda Extranjera	1,006	3,600	1,302,205,023,891
Comercial	Oficial/gobierno	290	1,365	3,997,339,225,960
Comercial	Pymes	86,697	159,025	16,412,081,619,629
Consumo	Rotativo	593,095	1,181,902	4,371,992,411,280
Consumo	TDC	6,022,481	9,789,200	19,041,600,142,740
Consumo	Libranza	448,204	489,704	9,867,545,331,957
Consumo	Libre inversión	2,098,795	2,360,451	37,792,246,045,378
Consumo	Vehículo	340,038	347,129	9,304,708,644,237
Consumo	Bajo monto	80,320	80,674	47,733,027,506
Consumo	Otros consumo	59,801	61,523	692,981,927,202
Microcrédito	Hasta 25 SMLV	1,048,072	1,116,353	4,262,718,130,606
Microcrédito	Entre 25 y 120 SMLV	95,094	102,335	1,908,589,752,965
Vivienda	VIS pesos	252,508	258,312	8,459,973,311,577
Vivienda	VIS UVR	133,410	134,098	4,620,864,115,906
Vivienda	No VIS pesos	214,151	232,131	22,682,456,280,649
Vivienda	No VIS UVR	25,555	26,177	2,460,084,041,635
Vivienda	Leasing habitacional	62,792	66,378	10,868,568,825,447
Total	Total	11,741,419	16,714,457	225,537,183,533,134

Última actualización: (30/07/2020) – Cifras con corte a (29/07/2020)

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 28 de julio las entidades reportaron **9.056.881** transacciones monetarias por un valor de **\$16,85 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	1.891.158	577.285.575.408
Cajeros Automáticos	1.759.341	690.697.138.035
Corresponsales Bancarios	1.724.066	668.328.888.353
Internet	1.601.674	9.370.555.499.809
Datáfonos	1.240.638	179.426.727.153
Oficinas	832.298	5.357.929.561.310
Audio Respuesta	7.706	10.502.487.373
Total	9.056.881	16.854.725.877.441

Última actualización: (29/07/2020) – Cifras con corte a (28/07/2020)

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 24 de julio se realizaron pagos por **\$247.421 millones a 290.202 personas** por el concepto de disminución del ingreso mensual, valor que equivale al **9%** 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	\$ 1.007.818	\$ 918.475	691.940	33,6%
Adquisición de Vivienda	\$ 946.154	\$ 717.266	312.438	26,2%
Mejora o Liberación de Vivienda	\$ 767.760	\$ 604.063	294.874	22,1%
Disminución del Ingreso Mensual	\$ -	\$ 247.421	290.202	9,0%
Educación	\$ 312.007	\$ 205.400	131.871	7,5%
Otros Retiros Autorizados	\$ 44.016	\$ 36.615	33.751	1,3%
Pignoraciones o Embargos	\$ 8.381	\$ 4.707	3.177	0,2%
Pago del Impuesto Predial	\$ -	\$ 1.787	1.260	0,1%
Suspensión Temporal de Contrato	\$ -	\$ 110	39	0,0%
Compra de Acciones del Estado	\$ -	\$ 6	2	0,0%
TOTAL	\$ 3.086.137	\$ 2.735.850	1.759.554	100%

Última actualización: (27/07/2020) – Cifras con corte a (24/07/2020)

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 28 de julio de 2020 la SFC ha recibido un total de **34.550** 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 **26.828**.

A continuación, se detallan los principales motivos:

Motivo	Participación
Solicitud de alivio	49,93%
Inconformidad con la aplicación del alivio	19,60%
No resolución de quejas, peticiones y/o reclamos	10,14%
Dificultades en la comunicación con la entidad	7,87%
Demora o no confirmación de pago de beneficio	7,70%
Demora en la prestación del servicio	3,98%
Inconformidad con los documentos/ trámites exigidos	0,29%
Negación en la apertura de líneas de créditos garantizadas	0,26%
Otros	0,17%
Negativa o dilación en el pago	0,06%
Total	100%

Última actualización: (29/07/2020) – Cifras con corte a (28/07/2020)