

Bogotá, agosto 7 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 **25 al 31 de julio de 2020** tanto empresas y hogares adelantaron **4,480,942 operaciones** de créditos desembolsados por un valor total de **\$6.71 billones**, lo cuales se desagregan de la siguiente forma:

Modalidad de crédito	Monto desembolsos	Número de créditos desembolsados
Empresas*	\$ 3,80 b	367,491
Microempresas	\$ 123,406m	26,885
Personas (Tarjeta de crédito)	\$ 877,668m	3,995,703
Personas (Otros consumos) **	\$ 1,46 b	86,800
Hogares VIS	\$ 128,850m	2,351
Hogares No VIS	\$ 312,129m	1,712
Total	\$ 6,71b	4,480,942

Última actualización: (05/08/2020) – Cifras con corte a (31/07/2020)

* 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 6 de agosto, de un cupo total de **\$24.2 billones**, se han reservado para ser desembolsados **\$663,681 millones** asociados a **21,221 créditos**, se han desembolsado **\$6.0 billones** en **186,548 créditos**, en las diferentes líneas como se muestra a continuación:

Cifras en millones

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	2,533	\$ 178,032	25,261	\$ 3,044,457	\$ 1,277,511	28.39%
	EMP219	MICROEMPRESAS HASTA EL 70%	\$ 250,000	3,756	\$ 16,546	40,608	\$ 176,944	\$ 56,510	22.60%
	EMP223	MICROEMPRESAS HASTA EL 80%	\$ 250,000	744	\$ 7,674	16,099	\$ 113,102	\$ 129,224	51.69%
	Total		\$ 5,000,000	7,033	\$ 202,252	81,968	\$ 3,334,503	\$ 1,463,245	29.26%
Pago de Nóminas	EMP202	NÓMINA PYMES AL 90%	\$ 9,500,000	1,062	\$ 74,214	24,702	\$ 2,036,747	\$ 7,389,039	77.78%
	EMP224	NÓMINA MICROEMPRESAS AL 90%	\$ 500,000	2	\$ 20	23	\$ 272	\$ 499,708	99.94%
	Total		\$ 10,000,000	1,064	\$ 74,234	24,725	\$ 2,037,018	\$ 7,888,747	78.89%
Trabajadores Independientes	EMP203	INDEPENDIENTES AL 80%	\$ 1,000,000	9,871	\$ 75,638	30,208	\$ 320,535	\$ 603,827	60.38%
	EMP204	INDEPENDIENTES FINTECH AL 80%	\$ 200,000	29	\$ 24	446	\$ 378	\$ 199,598	99.80%
	Total		\$ 1,200,000	9,900	\$ 75,663	30,654	\$ 320,913	\$ 803,424	66.95%
Microfinanzas	EMP203	MICROEMPRESAS AL 75%	\$ 500,000	871	\$ 6,070	17,188	\$ 123,876	\$ 370,055	74.01%
	EMP204	MICROEMPRESAS INF. AL 60%	\$ 500,000	2,242	\$ 10,241	31,861	\$ 160,615	\$ 329,144	65.83%
	Total		\$ 1,000,000	3,113	\$ 16,311	49,049	\$ 284,490	\$ 699,199	69.92%
Sectores más afectados	EMP206	SECTORES MAS AFECT. 90%	\$ 1,000,000	22	\$ 9,112	7	\$ 1,770	\$ 989,118	98.91%
	EMP207	SECT MAS AFECT GRAN EMPRESA	\$ 1,000,000	3	\$ 75,000	1	\$ 32,000	\$ 893,000	89.30%
	Total		\$ 2,000,000	25	\$ 84,112	8	\$ 33,770	\$ 1,882,118	94.11%
Regionales	EMP227	UNIDOS POR PEREIRA	\$ 9,125	55	\$ 342	135	\$ 922	\$ 7,862	86.16%
	EMP228	UNIDOS POR CÚCUTA	\$ 7,475	-	-	-	-	\$ 7,475	100.00%
	Total		\$ 16,600	55	\$ 342	135	\$ 922	\$ 15,337	92.39%
Gran Empresa	EMP205	GRAN EMPRESA	\$ 5,000,000	31	\$ 210,768	9	\$ 30,950	\$ 4,758,282	95.17%
	Total		\$ 5,000,000	31	\$ 210,768	9	\$ 30,950	\$ 4,758,282	95.17%
Total			\$ 24,216,600	21,221	\$ 663,681	186,548	\$ 6,042,567	\$ 17,510,352	72.31%

Actualización: (06/08/2020: 10am) – Cifras con corte a (06/08/2020)

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 **5 de agosto de 2020**:

https://www.superfinanciera.gov.co/descargas/institucional/pubFile1047156/202000807rep_ortefngsectortamanomunicipio.xlsx

2.1 Líneas de garantía desembolsadas a diferentes tipos de empresa

Al 5 de agosto las diferentes líneas definidas por el FNG han canalizado **182,658 créditos** por valor de **\$5.3 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	7,128	1,777,990
PEQUEÑA EMPRESA	18,938	1,779,082
MICROEMPRESA	156,592	1,811,183
TOTAL GENERAL	182,658	5,368,255

Actualización: (05/08/2020) – Cifras con corte a (05/08/2020)

2.2 Desembolsos a los departamentos

Al 5 de agosto las líneas definidas por el FNG han canalizado **183,904 créditos** por valor de **\$6.0 billones** en 33 departamentos como se muestra en el siguiente cuadro:

Departamento	Número de Operaciones	Monto de las Operaciones
AMAZONAS	148	3,426
ANTIOQUIA	22,204	1,104,627
ARAUCA	1,126	18,383
ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS Y PROVIDENCIA	209	13,060
ATLÁNTICO	5,490	299,905
BOGOTÁ DC	42,042	2,019,175
BOLÍVAR	3,984	143,938
BOYACÁ	5,827	79,164
CALDAS	4,070	85,969
CAQUETÁ	1,760	25,772
CASANARE	1,680	36,961
CAUCA	3,510	49,925
CESÁR	2,811	74,320
CHOCÓ	591	6,671
CÓRDOBA	3,614	67,969
CUNDINAMARCA	9,546	216,378
GUAINÍA	84	1,509
GUAVIARE	409	3,882
HUILA	5,992	116,840
LA GUAJIRA	1,752	18,032
MAGDALENA	3,274	60,363
META	4,552	105,888
NARIÑO	6,002	88,150
NORTE DE SANTANDER	4,350	122,750
PUTUMAYO	1,900	26,623
QUINDÍO	3,078	61,332
RISARALDA	4,621	146,182
SANTANDER	8,576	271,025
SUCRE	2,308	34,949
TOLIMA	5,958	95,333
VALLE DEL CAUCA	22,295	610,567
VAUPÉS	102	564
VICHADA	39	1,251
TOTAL GENERAL	183,904	6,010,873

Actualización: (05/08/2020) – Cifras con corte a (05/08/2020)

2.3 Desembolsos a los distintos sectores de la economía

Al 5 de agosto las diferentes líneas definidas por el FNG han canalizado **183,904 créditos** por valor de **\$6.0 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	71,690	1,835,590
INDUSTRIAS MANUFACTURERAS	27,861	985,829
CONSTRUCCIÓN	8,362	493,247
ACTIVIDADES PROF, CIENTÍF Y TÉCNICAS	10,899	418,254
TRANSPORTE Y ALMACENAMIENTO	7,605	340,286
ALOJAMIENTO Y SERVICIOS DE COMIDA	12,266	230,508
ACTIVIDADES SERVICIOS ADMINI Y DE APOYO	6,999	413,813
ACTIVIDADES DE ATENCIÓN A SALUD HUMANA	4,653	284,540
INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	3,335	178,360
ACTIVIDADES INMOBILIARIAS	2,622	99,758
AGRICULT, GANADERÍA, CAZA, SILVIC Y PESCA	9,688	190,567
OTRAS ACTIV SERVICIOS	10,563	192,011
EDUCACIÓN	2,405	127,303
ACTIVIDADES ART, ENTRETRE Y RECREAC	1,203	61,679
DISTRIBUCIÓN DE AGUA; EVACUACIÓN Y TRATA AGUAS RESIDUALES	621	38,224
ACTIVIDADES FINANCIERAS Y DE SEGUROS	1,625	65,578
EXPLOTACIÓN DE MINAS Y CANTERAS	423	32,536
SUMINISTRO ELECTRI, GAS, VAPOR	139	7,827
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y DEFENSA	521	10,234
ACTIVIDADES DE LOS HOGARES EN CALIDAD DE EMPLEADORES	424	4,725
TOTAL GENERAL	183,904	6,010,873

Actualización: (05/08/2020) – Cifras con corte a (05/08/2020)

2.4 Tasas de aprobación de créditos con garantía FNG

Al 2 de agosto la tasa de aprobación para los créditos con garantía FNG a nivel agregado era superior al **79%**, correspondiente a **174.378** créditos por valor de **\$7,56 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%	35.438	30.371	4.124.534.649.024	3.740	516.646.461.518
Capital de Trabajo - Microempresas al 80%	20.278	9.726	97.241.928.492	3.089	58.095.761.075
Capital de Trabajo - Microempresas al 70%	42.108	37.981	169.468.202.751	2.575	13.444.615.574
Nóminas al 90% - Pymes	41.102	24.820	2.585.131.127.132	15.722	4.428.113.334.812
Nóminas al 90% - Microempresas	231	123	17.759.924.548	97	13.284.102.967
Trabajadores Independientes al 80%	41.380	33.321	364.200.333.624	7.979	85.363.333.329
Trabajadores Independientes - Fintech al 80%	-	-	-	-	-
Unidos por Colombia Microempresas INF. 60%	11.961	11.934	83.326.665.614	1.048	9.069.943.202
Unidos por Colombia Microempresas 75%	26.150	26.102	127.178.037.310	2.064	11.714.111.239
Total	218.648	174.378	7.568.840.868.495	36.314	5.135.731.663.715

Actualización: (06/08/2020) – Cifras con corte a (02/08/2020)

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 2 de agosto se habían negado **36.314** solicitudes por un valor de **\$5,14 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%	1.700	128	1.184	28	339	363
Capital de Trabajo - Microempresas al 80%	1.409	360	455	14	398	453
Capital de Trabajo - Microempresas al 70%	282	69	438	53	804	927
Nóminas al 90% - Pymes	241	44	321	8	2.149	12.959
Nóminas al 90% - Microempresas	16	3	34	1	5	38
Trabajadores Independientes al 80%	506	4	1.302	8	1.932	4.227
Trabajadores Independientes - Fintech al 80%	-	-	-	-	-	-
Unidos por Colombia Microempresas INF. 60%	1	-	-	1	1.046	-
Unidos por Colombia Microempresas 75%	-	-	1	1	2.061	1
Total	4.155	608	3.735	114	8.734	18.968
					Total	36.314

Actualización: (06/08/2020) – Cifras con corte a (02/08/2020)

* 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 **4 de agosto de 2020**.

3.1 Créditos con recursos de redescuento de Bancóldex

A través de las líneas habilitadas, al 4 de agosto se han canalizado **20,417 créditos** por valor de **\$1.15 billones**, generando un cupo por **\$320,126 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	5	\$ 125	8,742	8,720	\$ 99,863	\$ 12
PYME	\$ 175,000	-	\$ -	394	383	\$ 176,842	-\$ 1,842
Gran Empresa	\$ 75,000	-	\$ -	24	22	\$ 73,180	\$ 1,820
Colombia Responde para Todos	\$ 350,000	5	125	9,160	9,125	349,885	-10
Bogotá Responde	\$ 264,000	48	\$ 3,745	4,832	4,777	\$ 171,251	\$ 89,005
Barranquilla Responde	\$ 60,000	4	\$ 90	1,028	1,006	\$ 51,234	\$ 8,677
Nte de Santander Responde	\$ 12,000	-	\$ -	501	497	\$ 9,957	\$ 2,044
Emprende e Innova	\$ 21,600	18	\$ 779	334	332	\$ 17,468	\$ 3,353
Cúcuta Responde	\$ 3,100	-	\$ -	376	376	\$ 3,153	-\$ 53
Manizales/Caldas Responde	\$ 120,000	15	\$ 1,565	767	742	\$ 47,231	\$ 71,204
Antioquia/Medellín Responde	\$ 100,000	41	\$ 1,395	1,102	1,087	\$ 72,548	\$ 26,057
Bucaramanga Responde	\$ 8,100	-	\$ 15	80	79	\$ 5,345	\$ 2,740
Fusagasugá Responde	\$ 4,800	5	\$ 48	21	21	\$ 881	\$ 3,872
Pereira Responde	\$ 22,100	1	\$ 155	102	93	\$ 17,319	\$ 4,626
Transporte Responde	\$ 95,000	40	\$ 4,395	289	274	\$ 87,190	\$ 3,415
Villavicencio Responde	\$ 4,940	10	\$ 176	53	53	\$ 3,162	\$ 1,602
Valle del Cauca Responde	\$ 65,100	10	\$ 532	1,042	1,038	\$ 35,145	\$ 29,423
Línea Reactivate	\$ 7,600	28	\$ 1,142	150	150	\$ 7,574	-\$ 1,116
Rionegro Responde	\$ 1,600	2	\$ 110	11	11	\$ 577	\$ 913
Atlántico Responde	\$ 40,000	8	\$ 196	33	33	\$ 16,763	\$ 23,040
Montería Responde	\$ 16,000	3	\$ 88	9	8	\$ 3,500	\$ 12,412
Guainía Responde	\$ 1,500	-	\$ -	-	-	\$ -	\$ 1,500
Palmira Responde	\$ 1,500	1	\$ 100	-	-	\$ -	\$ 1,400
Santander Responde	\$ 36,200	3	\$ 177	-	-	\$ -	\$ 36,023
TOTAL	\$ 1,485,140	242	\$ 14,832	20,417	20,158	\$ 1,150,182	\$ 320,126

Última actualización: (05/08/2020) – Cifras con corte a (04/08/2020)

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 4 de agosto 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: (05/08/2020) – Cifras con corte a (04/08/2020)

(*) 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 4 de agosto se han colocado **219 créditos** por valor de **\$470,927 millones**, generando un disponible de **\$86,892 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	1	\$ 124	216	206	\$ 460,709	\$ 167
Inversión	\$ 252,000	18	\$ 155,057	3	3	\$ 10,217	\$ 86,726
Total Compromiso Colombia	\$ 713,000	19	\$ 155,181	219	209	\$ 470,927	\$ 86,892

Última actualización: (05/08/2020) – Cifras con corte a (04/08/2020)

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 31 de julio han beneficiado a **11,766,182 deudores** (personas naturales y jurídicas) con **16,783,992 créditos** por un saldo de cartera de **\$224.94 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	1,803	5,981	8,668,862,090,420
Comercial	Corporativo	4,249	13,481	24,555,287,477,282
Comercial	Empresarial	7,558	18,519	8,922,004,691,820
Comercial	Factoring	2,498	29,740	941,563,853,847
Comercial	Financiero/institucional	131	338	746,669,244,509
Comercial	Leasing Financiero	24,846	41,263	17,238,801,796,763
Comercial	Microempresa	138,154	194,878	5,228,050,658,131
Comercial	Moneda Extranjera	1,007	3,603	1,305,348,723,325
Comercial	Oficial/gobierno	296	1,372	4,075,669,754,568
Comercial	Pymes	87,116	159,598	16,539,820,829,166
Consumo	Rotativo	594,820	1,183,209	4,376,425,693,854
Consumo	TDC	6,037,893	9,848,869	19,247,609,345,231
Consumo	Libranza	449,726	492,182	9,928,678,147,188
Consumo	Libre inversión	2,100,408	2,361,518	37,810,323,727,473
Consumo	Vehículo	340,228	347,322	9,302,895,973,421
Consumo	Bajo monto	80,331	80,683	47,736,931,844
Consumo	Otros productos consumo	59,913	61,640	709,748,499,056
Microcrédito	Hasta 25 SMLV	1,050,329	1,118,847	4,273,924,059,813
Microcrédito	Entre 25 y 120 SMLV	96,103	103,483	1,920,072,892,605
Vivienda	Vis pesos	252,667	258,476	8,463,519,136,648
Vivienda	Vis UVR	133,480	134,168	4,623,547,177,202
Vivienda	No Vis pesos	214,209	232,190	22,677,524,876,861
Vivienda	No Vis UVR	25,561	26,183	2,460,653,809,688
Vivienda	Leasing habitacional	62,856	66,449	10,880,546,723,925
Total	Total	11,766,182	16,783,992	224,945,286,114,641

Última actualización: (31/07/2020) – Cifras con corte a (31/07/2020)

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.

La ventana de aplicación de las medidas impartidas en las Circulares Externas 007 y 014 de 2020 finalizó el 31 de julio. En virtud del Programa de Acompañamiento a Deudores -

PAD creado con la Circular Externa 022 de 2020, cuya aplicación inició el 1 de agosto de 2020, esta sección del informe será objeto de actualización a partir del reporte del 14 de agosto, fecha en la que se incluirá la información asociada al PAD.

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 4 de agosto las entidades reportaron **11.169.083** transacciones monetarias por un valor de **\$20,69 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
Cajeros Automáticos	2.333.744	887.426.364.869
Corresponsales Bancarios	2.258.908	829.807.416.344
Internet	2.136.670	12.019.777.508.728
Banca Móvil	2.045.644	717.550.325.498
Datáfonos	1.315.180	194.304.946.712
Oficinas	1.069.490	6.033.052.591.497
Audio Respuesta	9.447	11.692.012.234
Total	11.169.083	20.693.611.165.882

Última actualización: (05/08/2020) – Cifras con corte a (04/08/2020)

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 31 de julio se realizaron pagos por **\$255.487 millones a 299.818 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	\$ 1.049.745	\$ 961.052	720.612	33,8%
Adquisición de Vivienda	\$ 970.145	\$ 743.376	321.513	26,1%
Mejora o Liberación de Vivienda	\$ 784.678	\$ 621.063	302.156	21,8%
Disminución del Ingreso Mensual	\$ -	\$ 255.487	299.818	9,0%
Educación	\$ 327.033	\$ 220.454	143.240	7,7%
Otros Retiros Autorizados	\$ 46.133	\$ 38.336	34.026	1,3%
Pignoraciones o Embargos	\$ 8.718	\$ 4.884	3.293	0,2%
Pago del Impuesto Predial	\$ -	\$ 1.917	1.335	0,1%
Suspensión Temporal de Contrato	\$ -	\$ 165	52	0,0%
Compra de Acciones del Estado	\$ -	\$ 6	2	0,0%
TOTAL	\$ 3.186.452	\$ 2.846.741	1.826.047	100%

Última actualización: (05/08/2020) – Cifras con corte a (31/07/2020)

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 04 de agosto de 2020 la SFC ha recibido un total de **35.832** 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 **27.477**.

A continuación, se detallan los principales motivos:

Motivo	Participación
Solicitud de alivio	49,68%
Inconformidad con la aplicación del alivio	19,81%
No resolución de quejas, peticiones y/o reclamos	10,16%
Dificultades en la comunicación con la entidad	7,84%
Demora o no confirmación de pago de beneficio	7,70%
Demora en la prestación del servicio	3,95%
Inconformidad con los documentos/ trámites exigidos	0,34%
Negación en la apertura de líneas de créditos garantizadas	0,26%
Otros	0,17%
Negativa o dilación en el pago	0,08%
Total	100%

Última Actualización: (05/08/2020) – Cifras con corte a (04/08/2020)