

Bogotá, 21 de agosto de 2020

Audiencia Pública de Rendición de Cuentas a la Ciudadanía

Período de referencia:
agosto 2019 a julio de 2020



Sistema financiero al 2025: Competitivo, confiable, incluyente y sostenible

Misión

Promover la estabilidad del Sistema Financiero Colombiano, la integridad y **transparencia del mercado de valores y velar por la protección de los derechos de los consumidores financieros.**

Visión

A 2025 ser una autoridad de supervisión financiera dinámica y eficaz con **capacidad de anticiparse** a los retos derivados del desarrollo y funcionamiento del Sistema Financiero, así como ser reconocida como una entidad que **protege efectivamente** los derechos de los consumidores financieros.

Propósito superior

Asegurar que el Sistema Financiero contribuya de manera efectiva al progreso de las empresas y personas.

Sistema financiero al 2025: Competitivo, confiable, incluyente y sostenible

Valores

Para dar cumplimiento a esta planeación estratégica es necesario fortalecer la cultura institucional que a lo largo de los años ha distinguido a la SFC, caracterizada por su alta calidad técnica, el estricto cumplimiento de la ley en el ejercicio de sus funciones y cero tolerancia frente a la corrupción a la luz de los siguientes valores:

- Honestidad.
- Respeto.
- Compromiso.
- Diligencia.
- Justicia.

Sistema financiero al 2025: Competitivo, confiable, incluyente y sostenible

Partes interesadas

Consumidor financiero

- Información.
- Solución oportuna de peticiones.
- Acceso al mercado.
- Seguridad en el manejo de recursos.

Superintendencia
Financiera de
Colombia

Entidades supervisadas

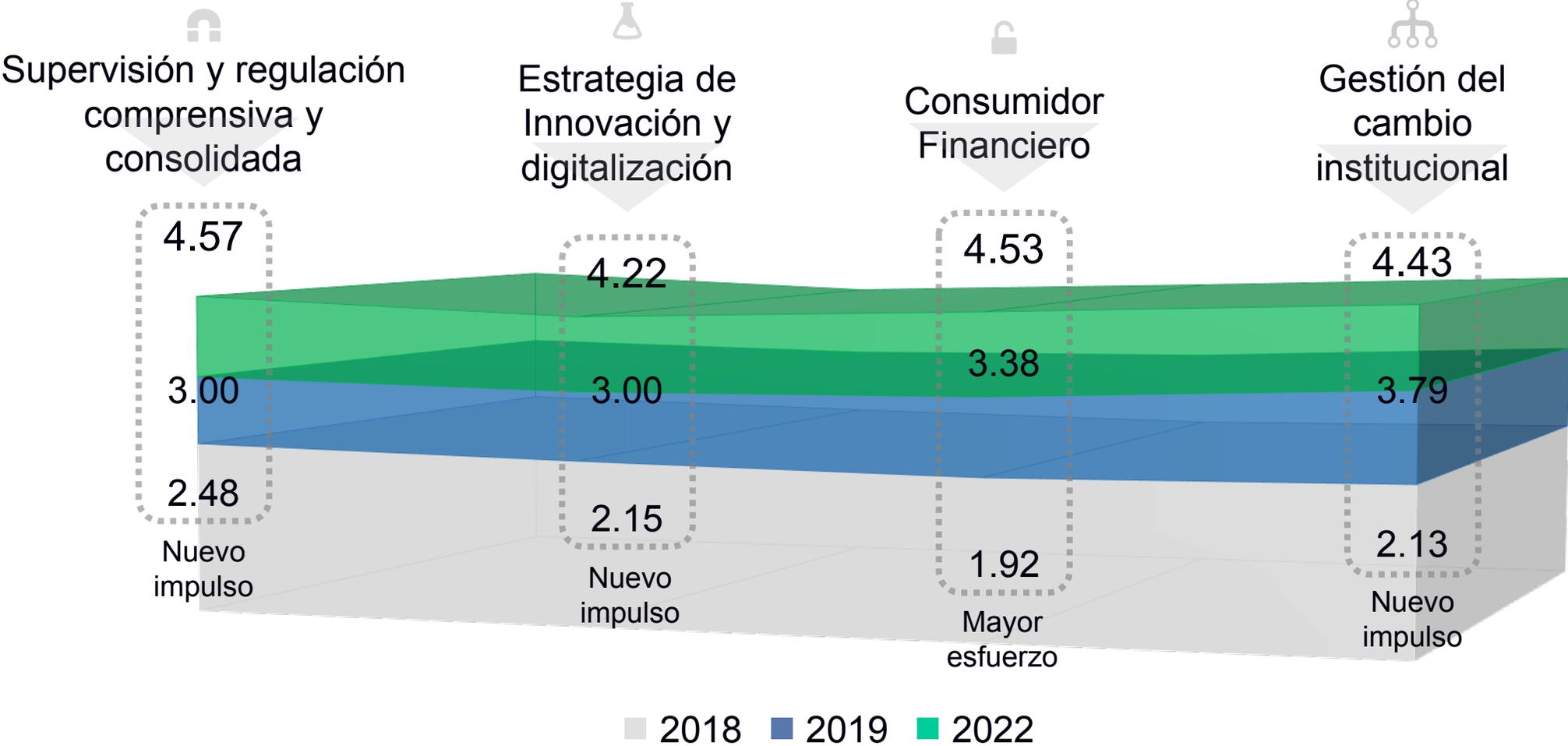
- Información.
- Estabilidad del sistema financiero.
- Acceso al mercado.
- Reglamentación clara y oportuna.

Otras partes interesadas
(Congreso de la República, Gobierno,
organismos de control, gremios económicos
y financieros, organismos multilaterales,
academia, medios de comunicación,
entre otros)

- Información.
- Desarrollo de políticas y reglamentaciones.
- Acceso al mercado.
- Alianzas estratégicas.

Curva de valor

La construcción de la curva de valor le permite a la entidad definir las variables estratégicas bajo las cuales considera idóneo centrar su estrategia, priorizarlas y, con esto, diseñar su hoja de ruta con el firme propósito de atenderlas, en el corto y mediano plazo. El resultado del ejercicio, es:



Propuesta de valor



Competitivo

Objetivo: contar con un sistema financiero innovador, eficiente y con una oferta de valor a sus clientes a un costo justo y con un servicio adecuado.



Mayor esfuerzo

¿Qué abarca?

- Adopción de nuevas tecnologías (FinTech y RegTech).
- Eficiencia.
- Promoción de la competencia (menores barreras de entrada).
- Reducción de costos.
- Evaluación e impacto financiero de los costos de regulación.



Sostenible

Objetivo: consolidar la sostenibilidad del sistema financiero mediante la aplicación de mejores prácticas en gestión de riesgos, requerimientos prudenciales y supervisión comprensiva y consolidada.



Mantener

¿Qué abarca?

- Revelación adecuada de información.
- Solidez del capital (calidad y suficiencia).
- Idoneidad de sus accionistas, sus trabajadores y sus transacciones (Gobierno Corporativo).
- Conciencia ambiental y RSE.
- Tratamiento justo al consumidor financiero.
- Gestión y administración del riesgo.



Incluyente

Objetivo: promover el acceso y uso de productos financieros (por ejemplo seguros, pensiones, bancarios, etc.) a través del desarrollo de productos ajustados a las necesidades de los consumidores.



Mayor esfuerzo

¿Qué abarca?

- Innovación y desarrollo de productos.
- Estrategia de Inclusión Financiera.
- Canales y herramientas de vanguardia: Inteligencia Artificial, BigData y redes sociales.



Confiable

Objetivo: promover la confianza de los consumidores financieros en el uso de los diferentes servicios y en la obtención de un trato justo.



Nuevo impulso

¿Qué abarca?

- Seguridad.
- Continuidad del negocio.
- Transparencia en costos y cobros.
- Educación Financiera (uso de nuevas tecnologías).

Marco **estratégico**

Objetivos estratégicos



Sistema Financiero al 2025:
Competitivo, confiable, incluyente y sostenible.

1 	Supervisión y regulación comprensiva y consolidada	2 	Estrategia de Innovación	3 
4 	Gestión del Cambio Institucional			Consumidor financiero

Actualidad del sistema financiero colombiano

A quiénes supervisamos

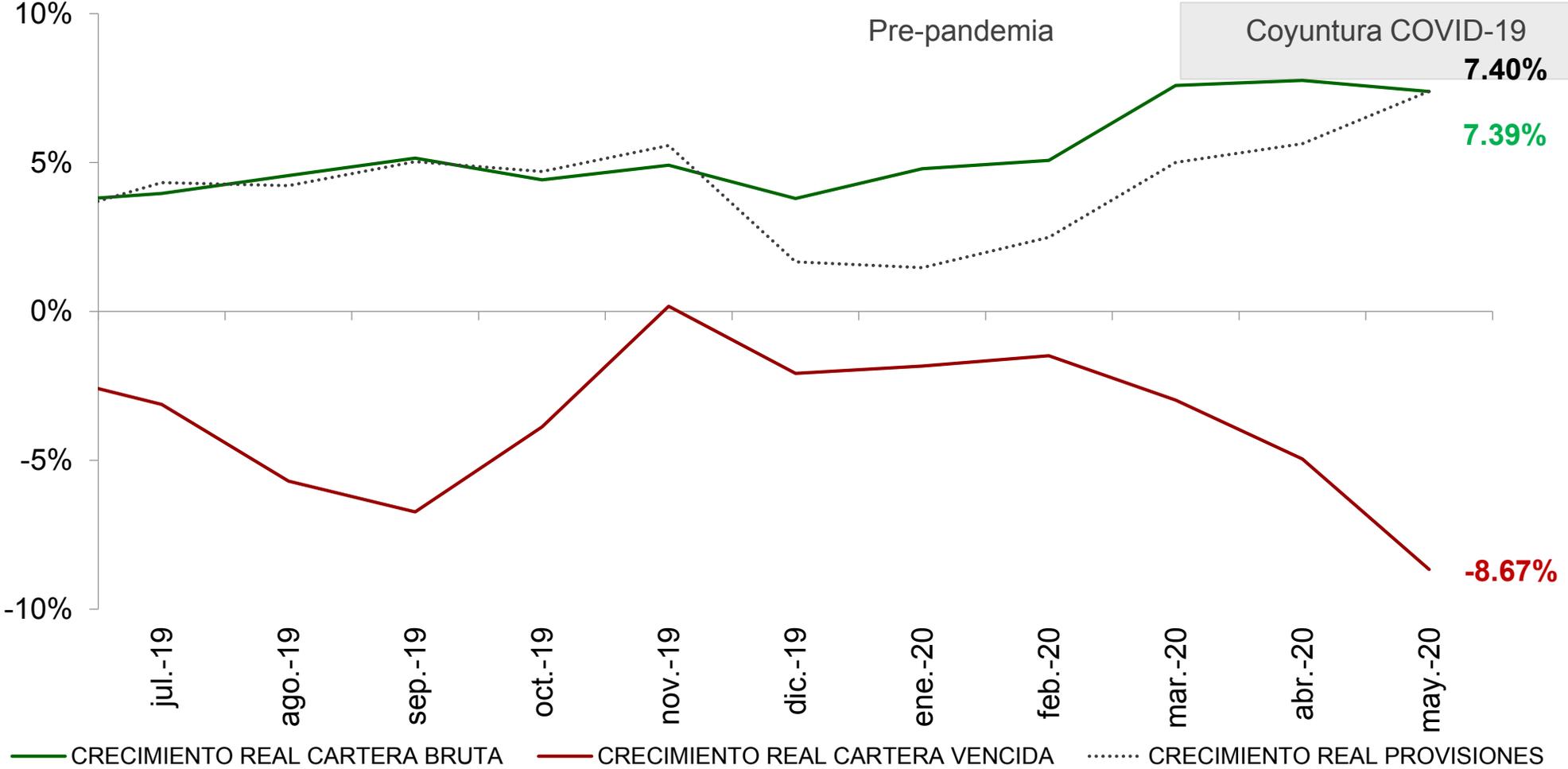


La Ley de Conglomerados Financieros (Ley 1870 de 2017) amplió el ámbito de supervisión de la SFC, incluyendo la vigilancia de los holdings financieros. Actualmente, se tienen identificados 13 conglomerados a los cuales se les aplicará esta regulación. De estos conglomerados, 7 están domiciliados en Colombia y 6 en el exterior.

Establecimientos de crédito (EC)

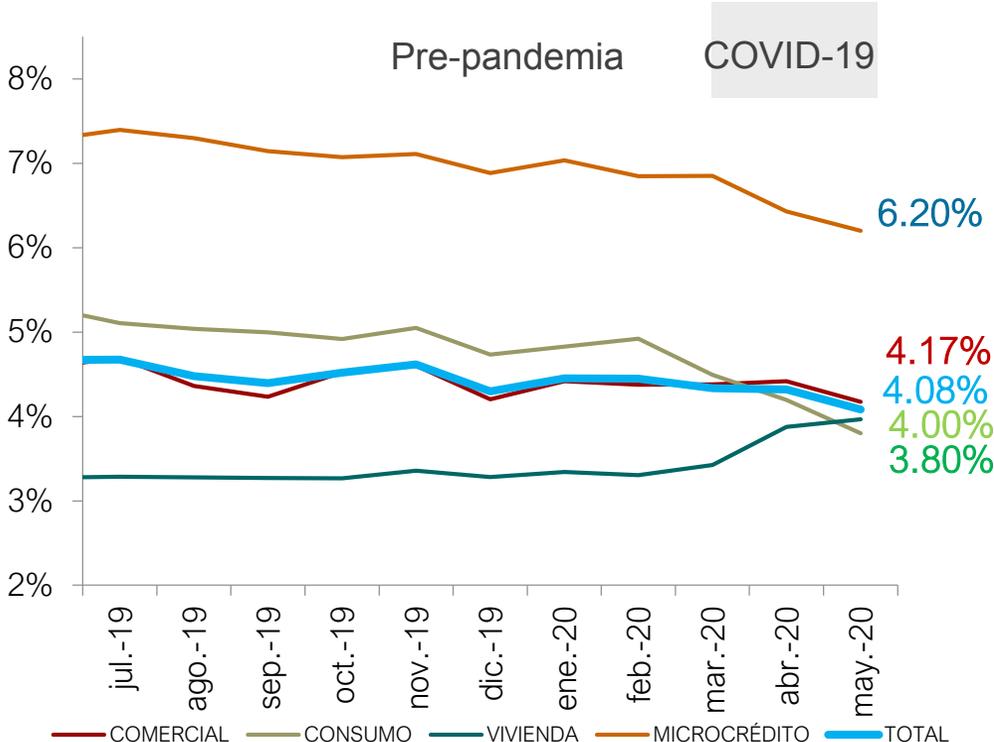
El canal del crédito continúa fluyendo, la cartera de los EC **crece a tasas superiores** a las de los **niveles pre-COVID**

Crecimiento real de la cartera, cartera vencida y de las provisiones

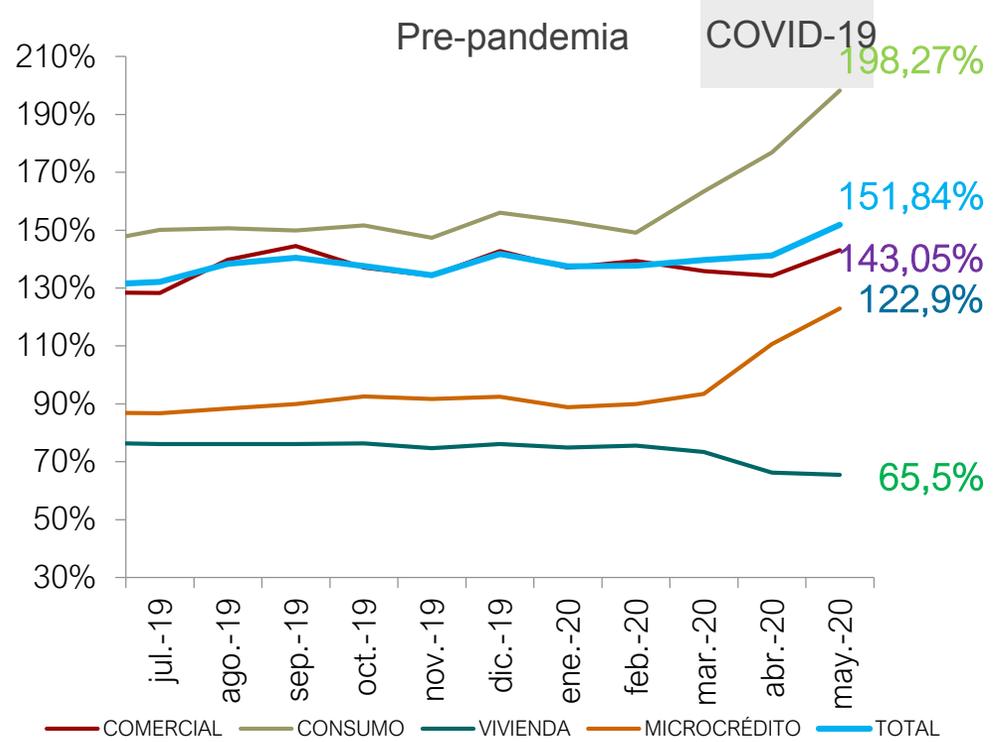


Los indicadores de **calidad de cartera** han venido **mejorando** pese a la incidencia de los efectos económicos negativos de la pandemia

Indicador de calidad por modalidad

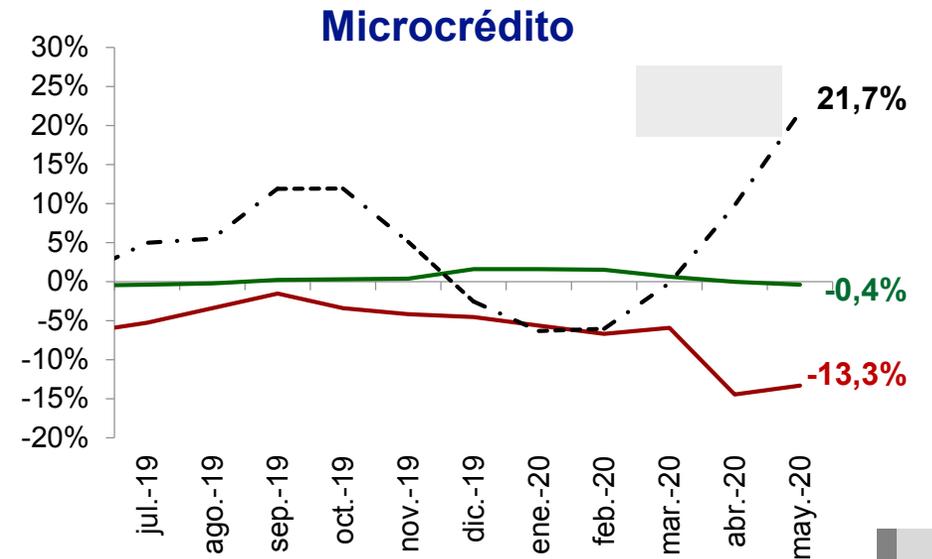
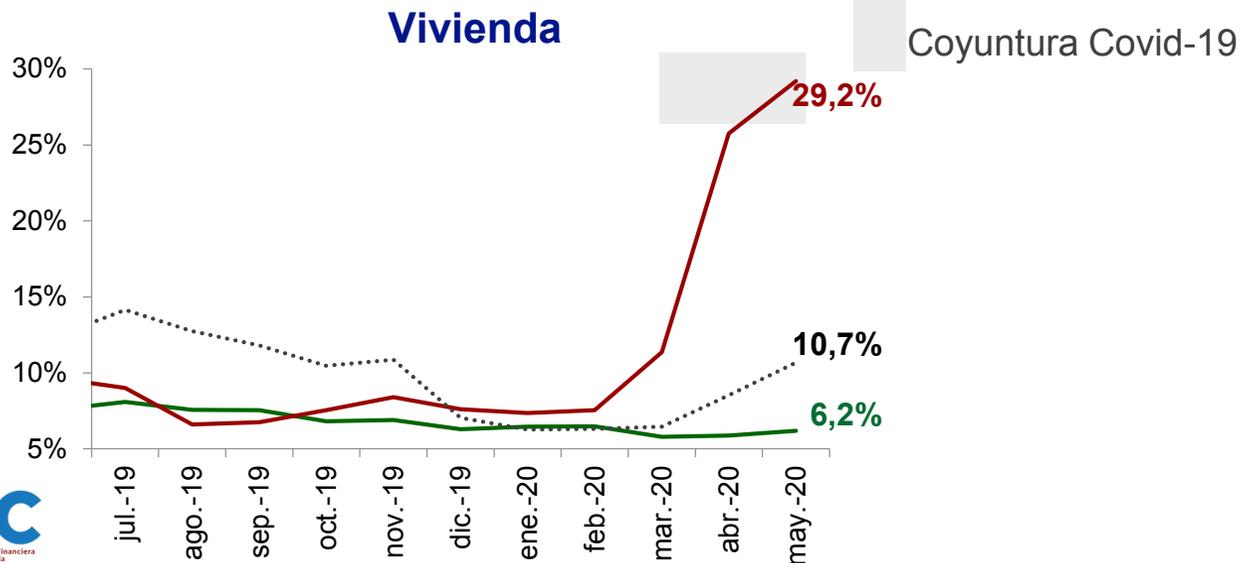
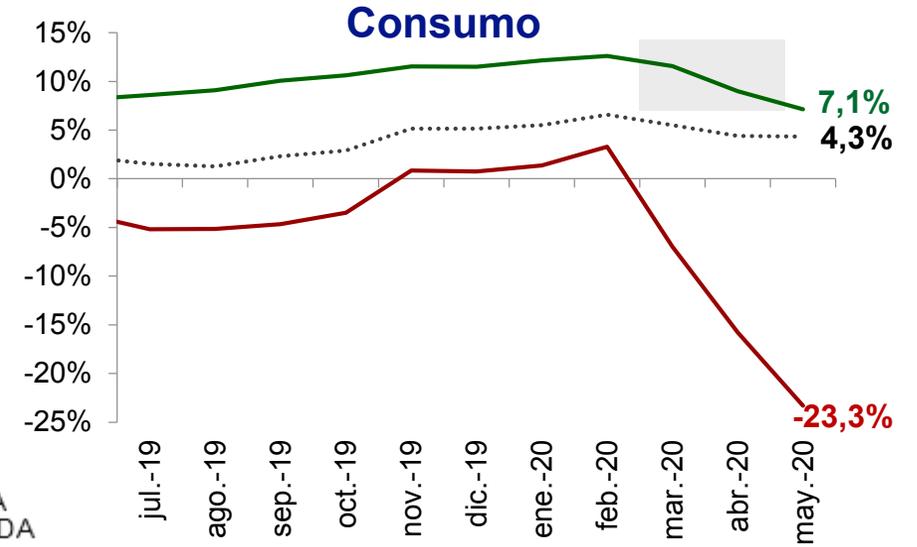
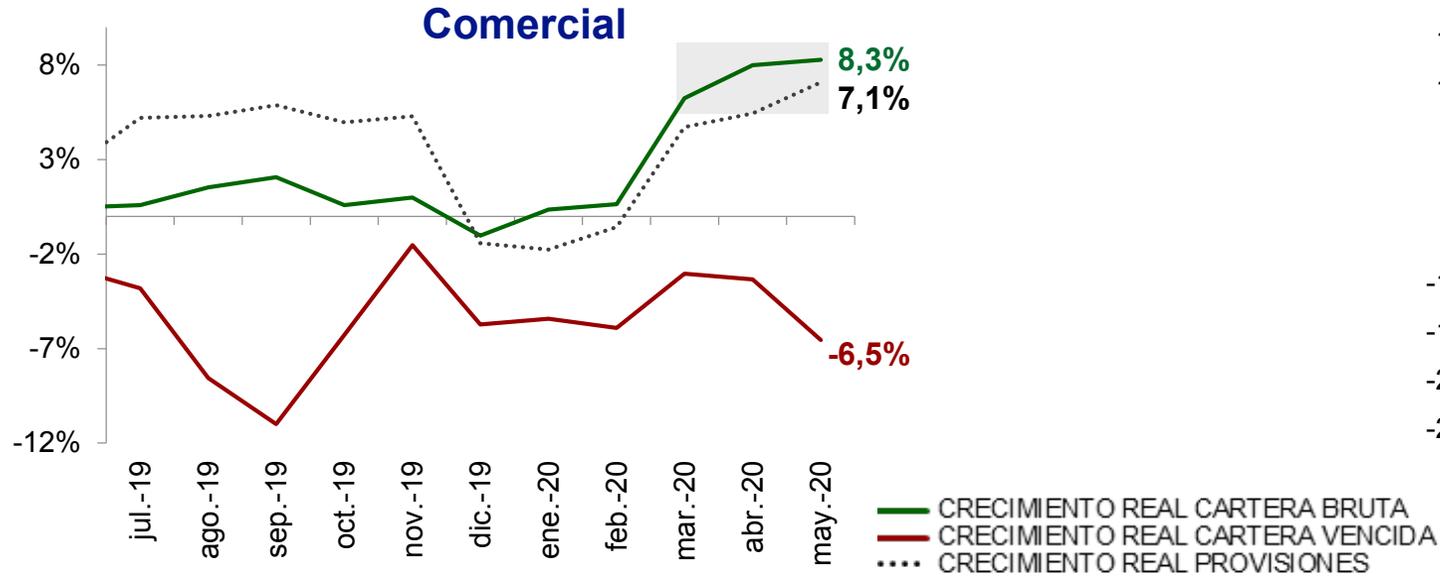


Indicador de cobertura por modalidad



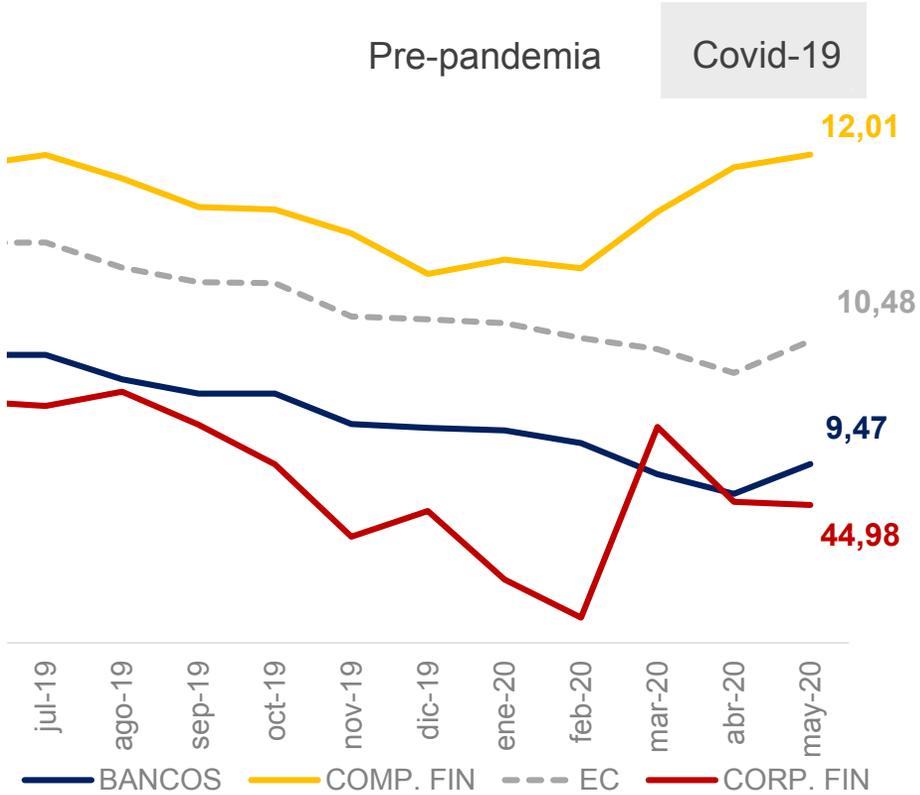
Esta mejoría **refleja la aplicación de medidas de contención**. Los **niveles de cobertura** para enfrentar el deterioro de la cartera total **han aumentado**, como respuesta a la constitución de provisiones adicionales a las requeridas a nivel regulatorio.

Las medidas han contenido el deterioro. El crecimiento de las provisiones anticipa el incremento del riesgo por la coyuntura

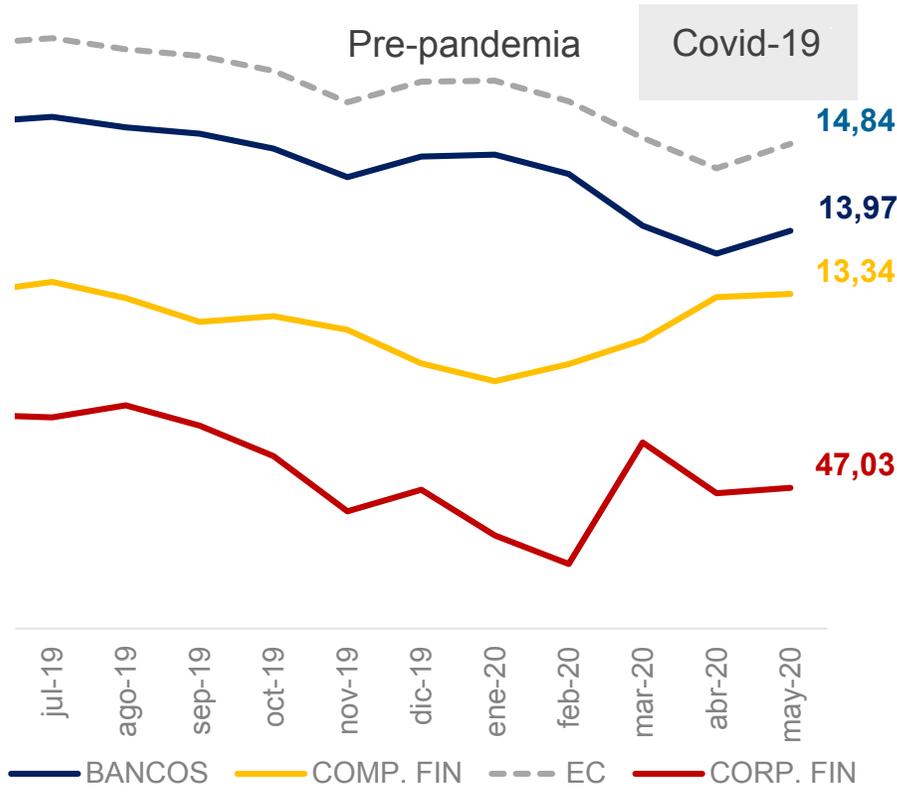


La solvencia revela una **mayor resiliencia** para absorber el choque

Solvencia básica (%)



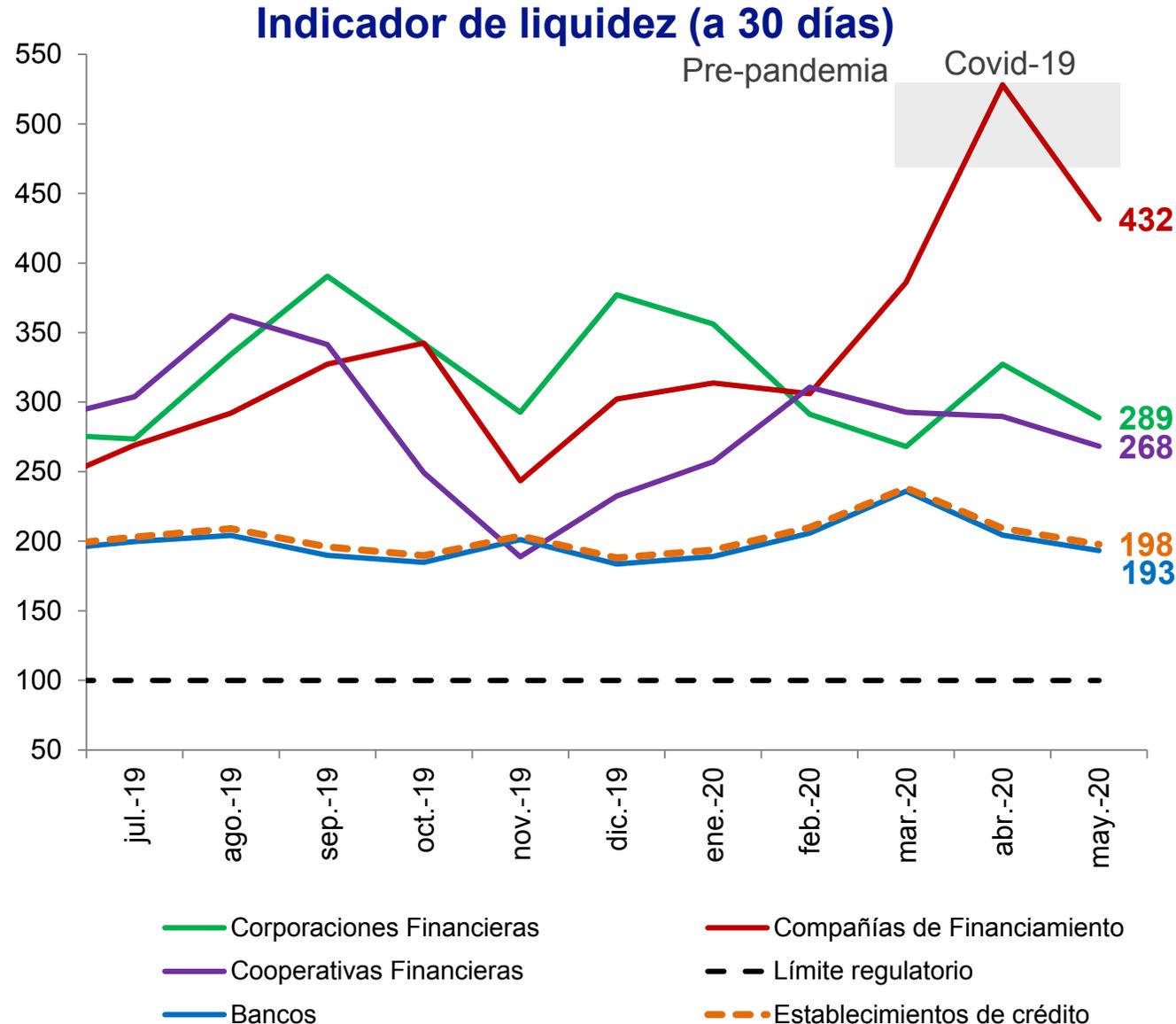
Solvencia total (%)



Los EC cuentan con una **capacidad patrimonial acorde a los riesgos que toman**, lo que se refleja en **indicadores de solvencia que exceden los mínimos regulatorios**.

* Los límites regulatorios son de 9% para solvencia total y de 4.5% para solvencia básica.

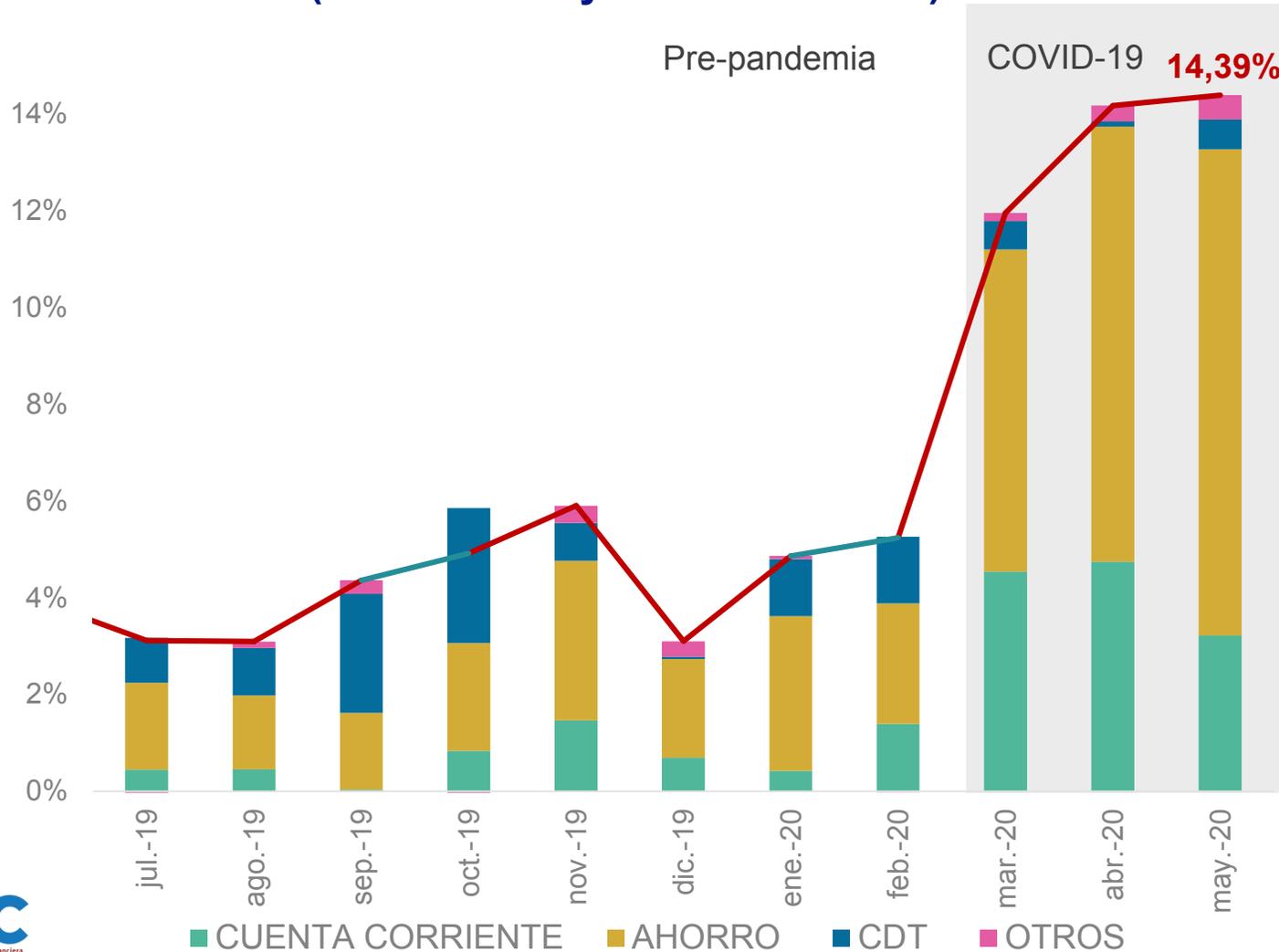
Los EC cuentan con un **colchón de activos líquidos suficiente** para enfrentar los mayores requerimientos de liquidez



- ✓ El IRL de los establecimientos de crédito supera en más de 2 veces los requerimientos netos de liquidez hasta 30 días.

Durante la coyuntura se ha reafirmado la confianza de los depositantes

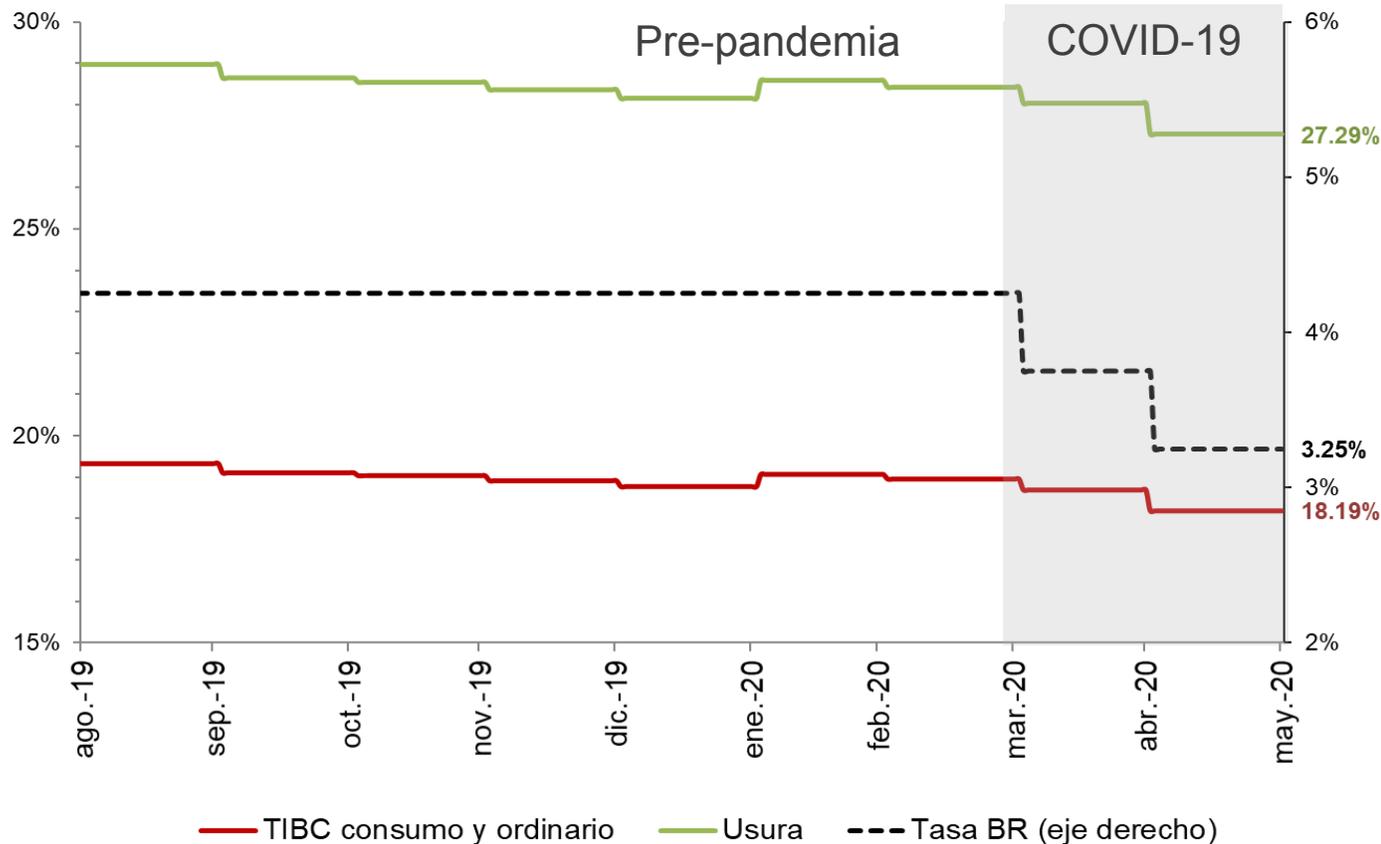
Depósitos y exigibilidades (crecimiento y contribuciones)



- ✓ El comportamiento positivo de las cuentas de ahorro refleja la confianza del público en los EC.
- ✓ A mayo de 2020, el saldo total de depósitos ascendió a \$493.4b.

En general las **tasas de interés** de los créditos de **consumo y ordinario** en el periodo de COVID-19 han reaccionado **a la baja**

Evolución interés bancario corriente (TIBC Consumo y Ordinario)



- ✓ De agosto de 2019 a mayo de 2020, la TIBC bajó 113 puntos base (pb)* y la tasa de usura 170pb.
- ✓ Desde el inicio de la pandemia por COVID-19, la TIBC de consumo y ordinario ha caído 76 pb y la tasa de usura 114pb.

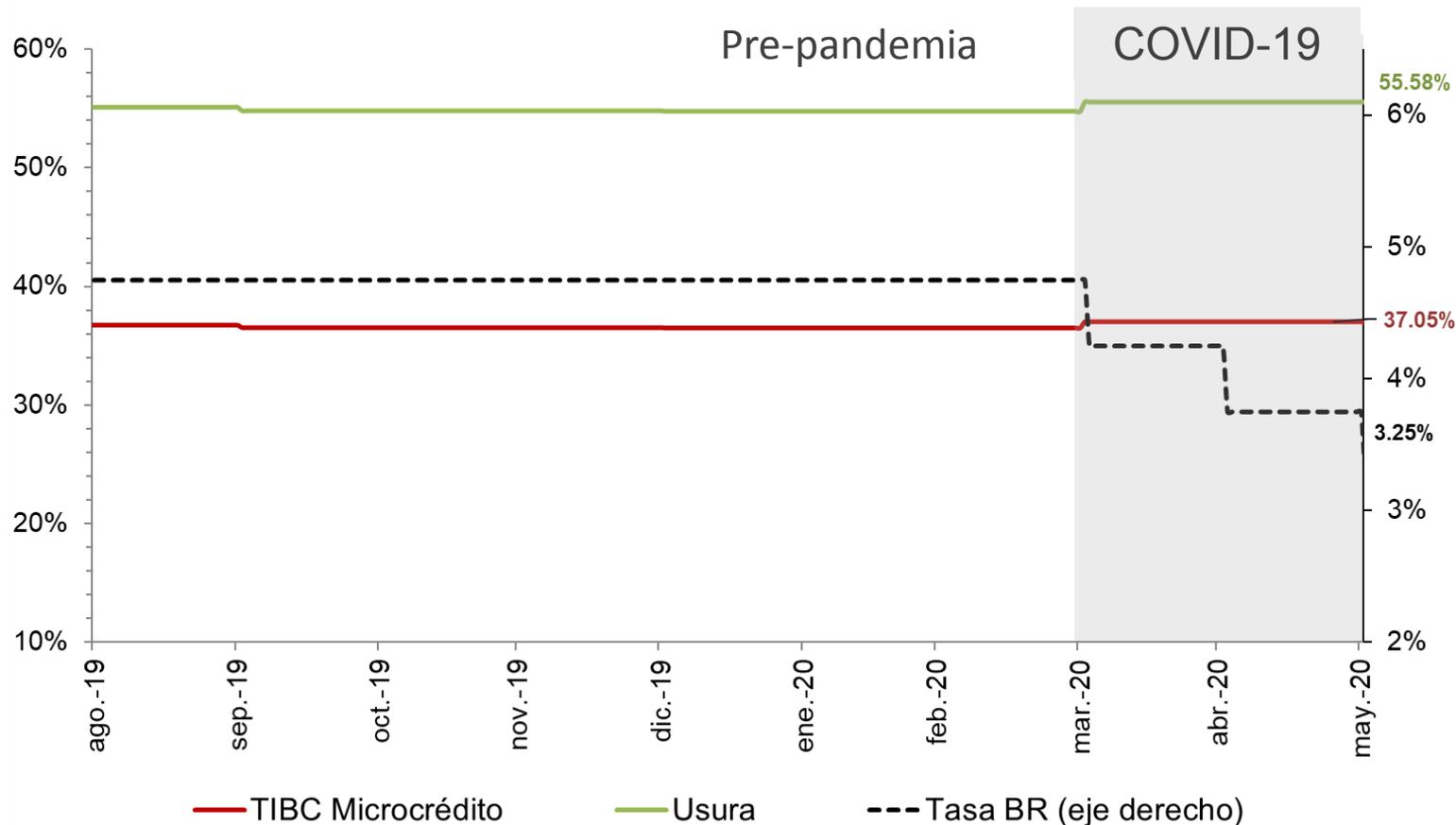
*1 punto base = 0.01

100 pb = 1%

Periodo COVID-19: A partir del 11 de Marzo de 2020

No obstante, en **microcrédito** se observa el efecto de la **mayor percepción de riesgo**

Evolución interés bancario corriente (TIBC Microcrédito)



✓ Respecto al comportamiento de las tasas de microcrédito, desde agosto de 2019 a mayo de 2020, la TIBC aumentó 29 pb y la tasa de usura 43pb.

✓ Desde el inicio de la pandemia por COVID-19, la TIBC de microcrédito subió 52 pb y la tasa de usura 78 pb.

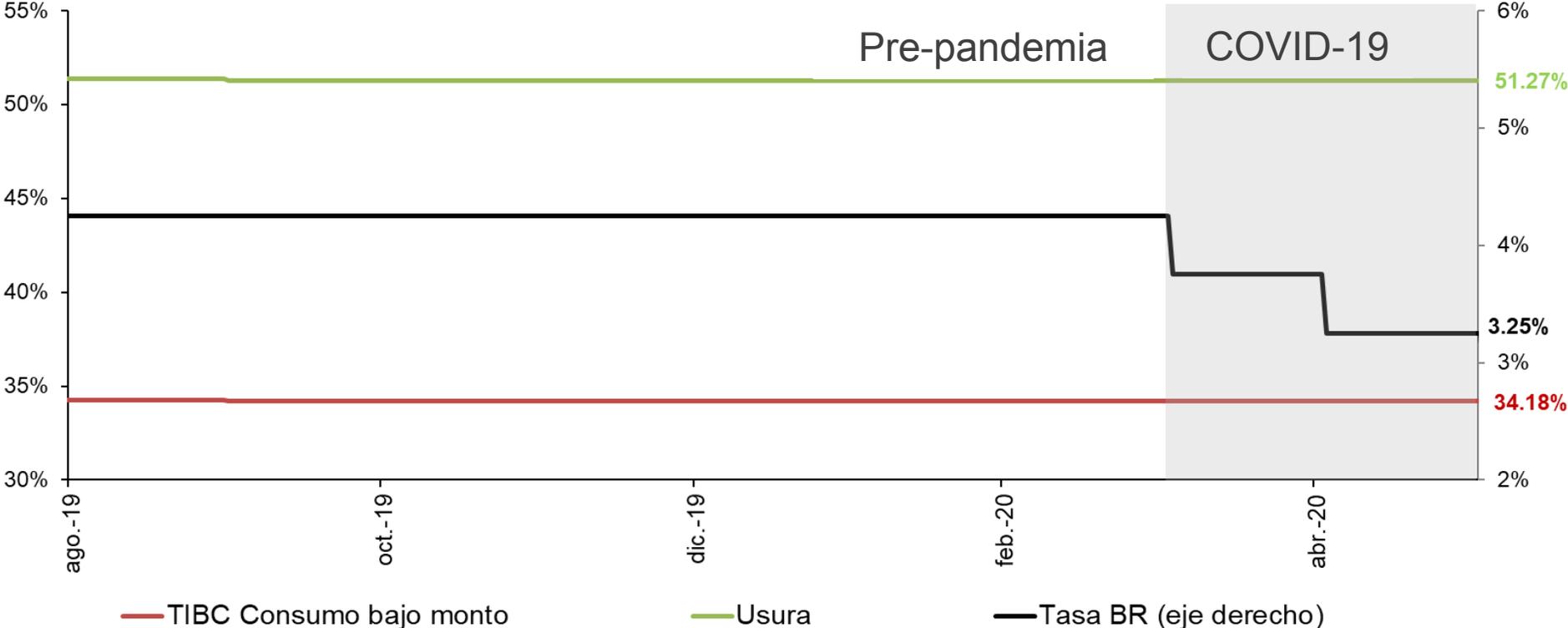
*1 punto base = 0.01

100 pb = 1%

Periodo COVID-19: A partir del 11 de Marzo de 2020

En consumo de bajo monto las tasas permanecen estables

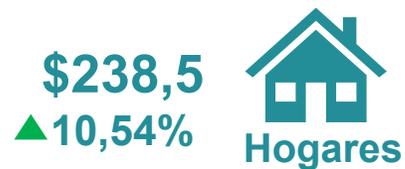
Evolución del interés bancario corriente (TIBC Consumo bajo monto)



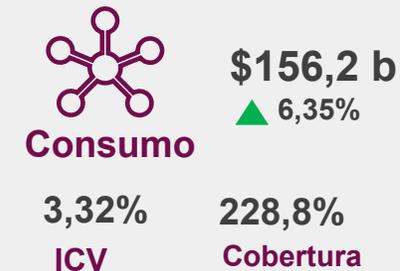
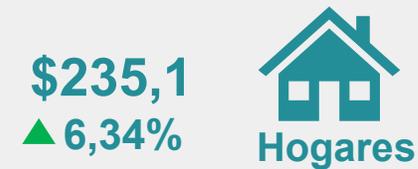
De agosto de 2018 a mayo de 2020, la TIBC para créditos de consumo de bajo monto y la tasa de usura no registraron variación.

Previo al periodo de emergencia el crecimiento se estaba presentando en consumo. **Al corte de junio de 2020**, la cartera total (\$529,6 b) creció **7,56%**, especialmente en comercial.

Periodo previo COVID-19 Cifras con corte a febrero de 2020



Periodo de emergencia Cifras con corte a junio de 2020



Cada portafolio se compone de una oferta variada de productos con diversos niveles de riesgo



Comercial

\$281,5 b

Corporativo

ICV 2,70%



Leasing

ICV 7,51%



Pymes

ICV 4,92%



Moneda Extranjera

ICV 3,95%



Constructor

ICV 7,07%



Otros productos

ICV 2,63%

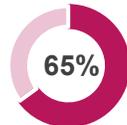


Microcrédito

\$12,9 b

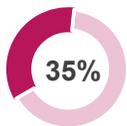
Micro <= 25 SMMLV

ICV 6,83%



Micro > 25 SMMLV

ICV 4,60%



Vivienda

\$78,9 b

No VIS

ICV 5,87%



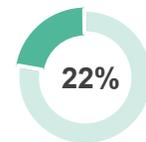
VIS

ICV 5,80%



Leasing

ICV 4,57%



Consumo

\$156,2 b

Libranza

ICV 2,44%



Libre Inversión

ICV 3,26%



Tarjeta de Crédito

ICV 3,69%



Vehículo

ICV 5,25%



Rotativo

ICV 4,05%

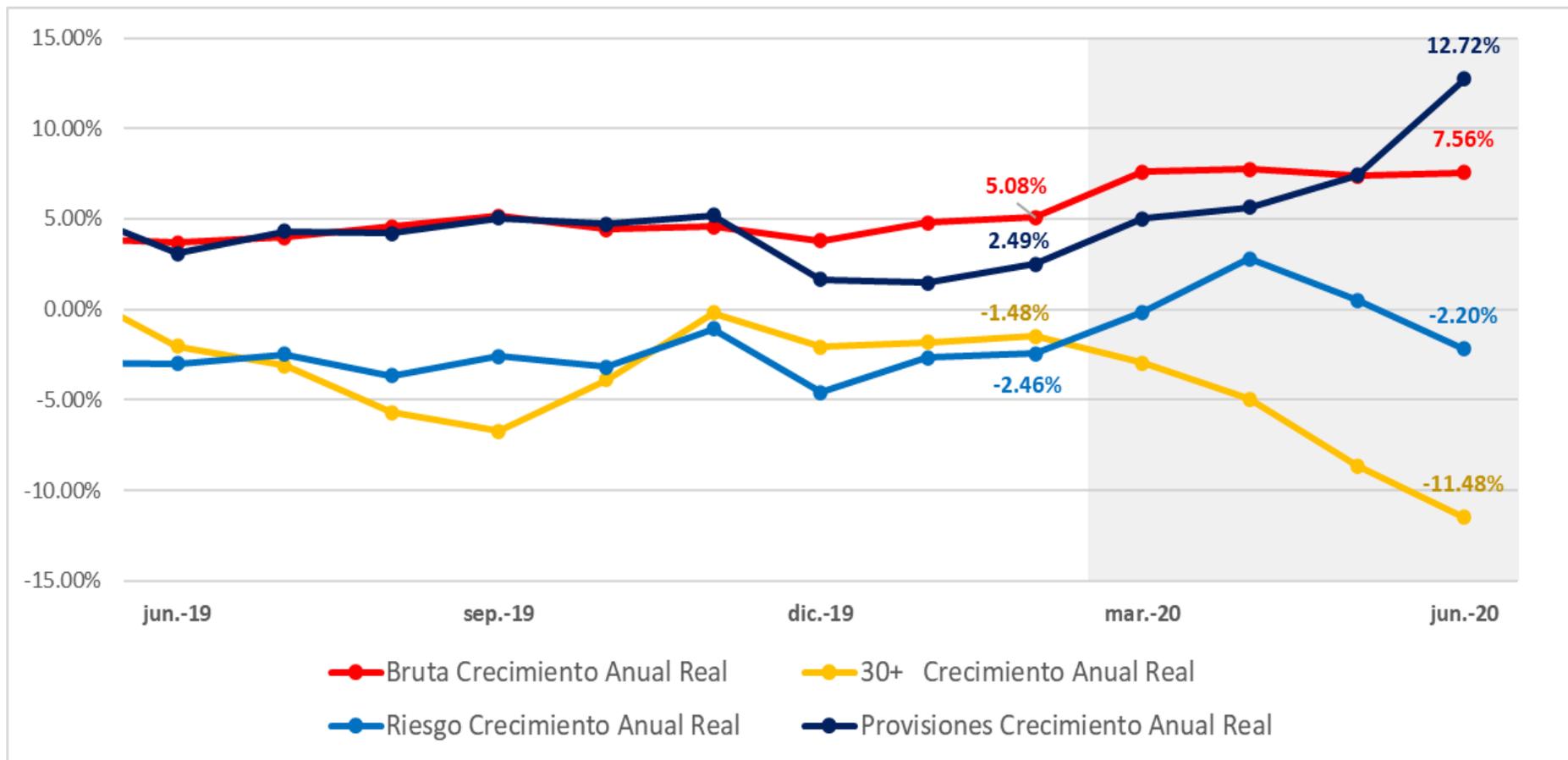


Otros productos

ICV 7,96%



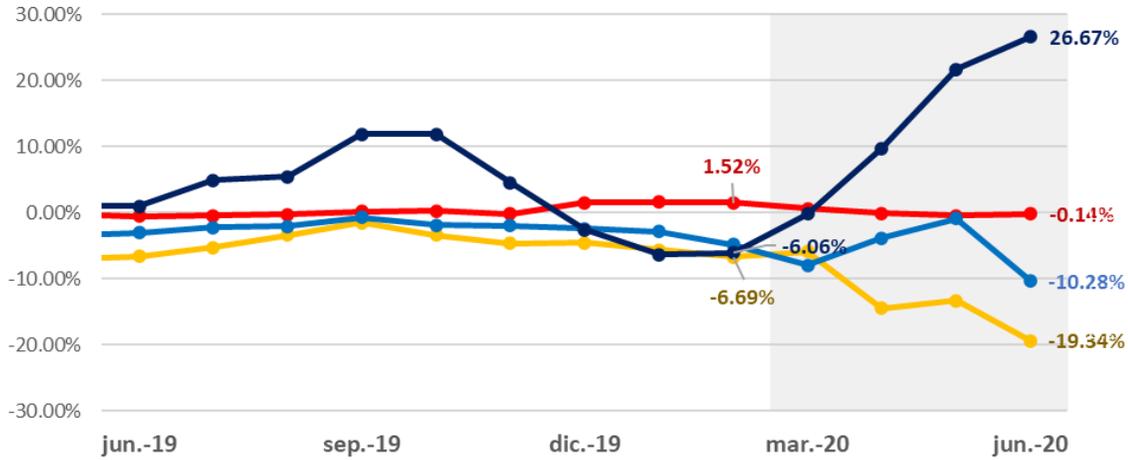
En el período de emergencia, la cartera registra un **crecimiento levemente superior**, mientras que la cartera vencida y riesgo se afectan por **las medidas de las Circulares Externas 007 y 014 de 2020**



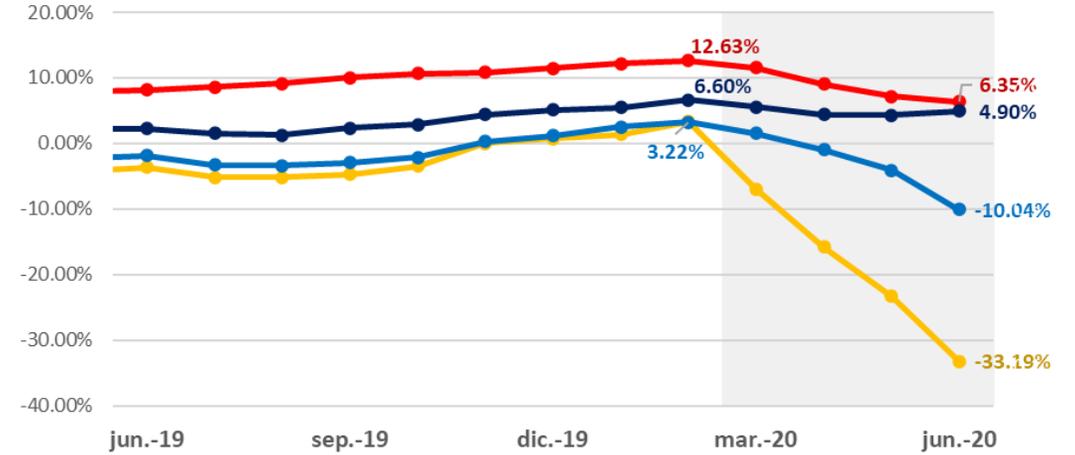
Las provisiones adicionales producto de la coyuntura, jugaron un papel importante en el crecimiento de las provisiones totales constituidas para todas las modalidades.

Todas las modalidades presentan en el **período de emergencia** cambios de tendencia en los crecimientos de la cartera en riesgo y vencida, así como en provisiones

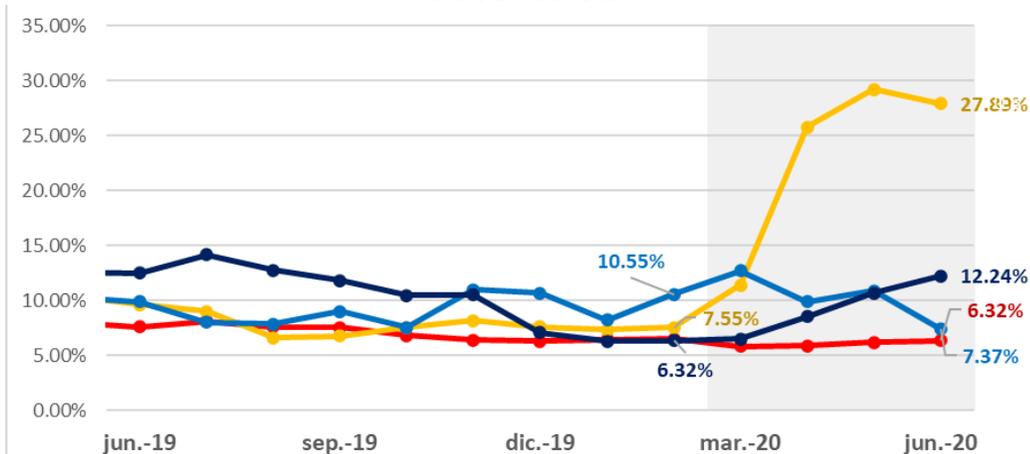
Microcrédito



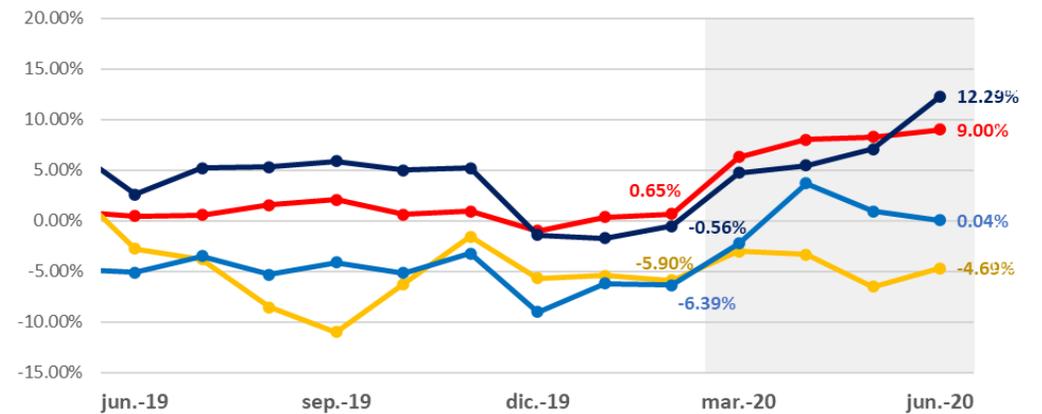
Consumo



Vivienda

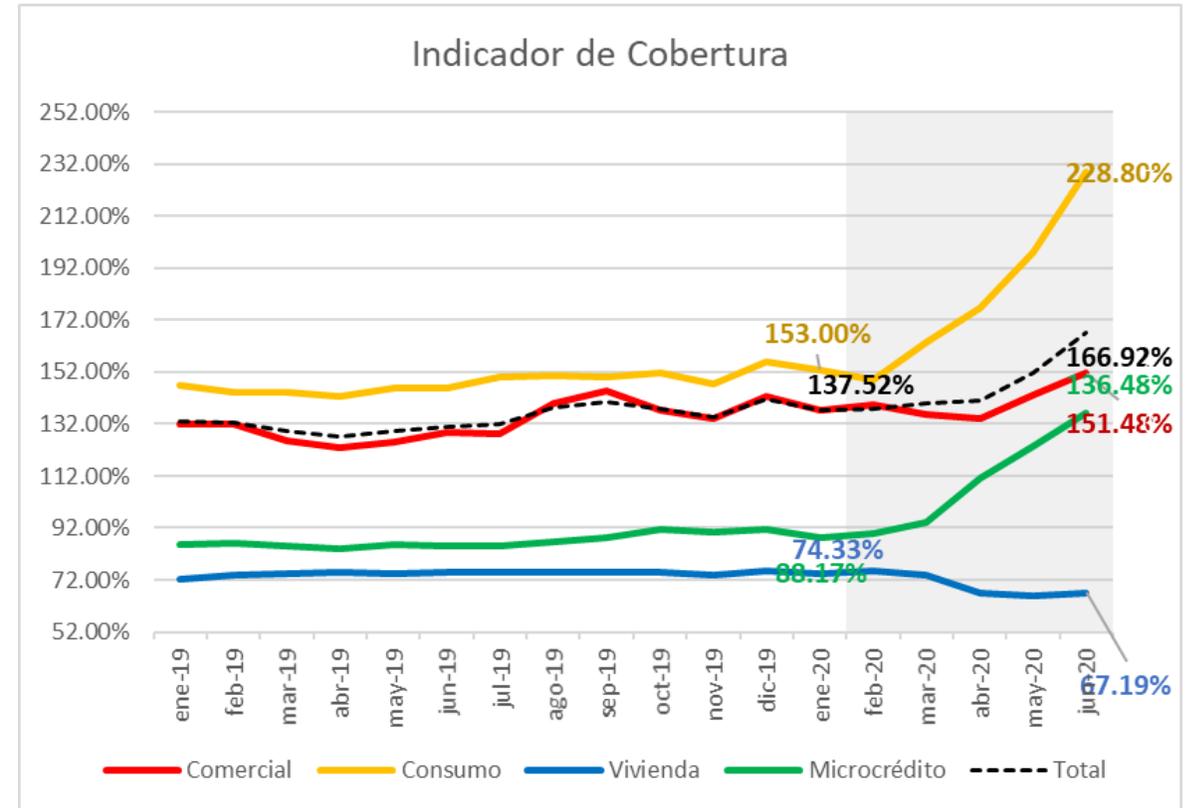
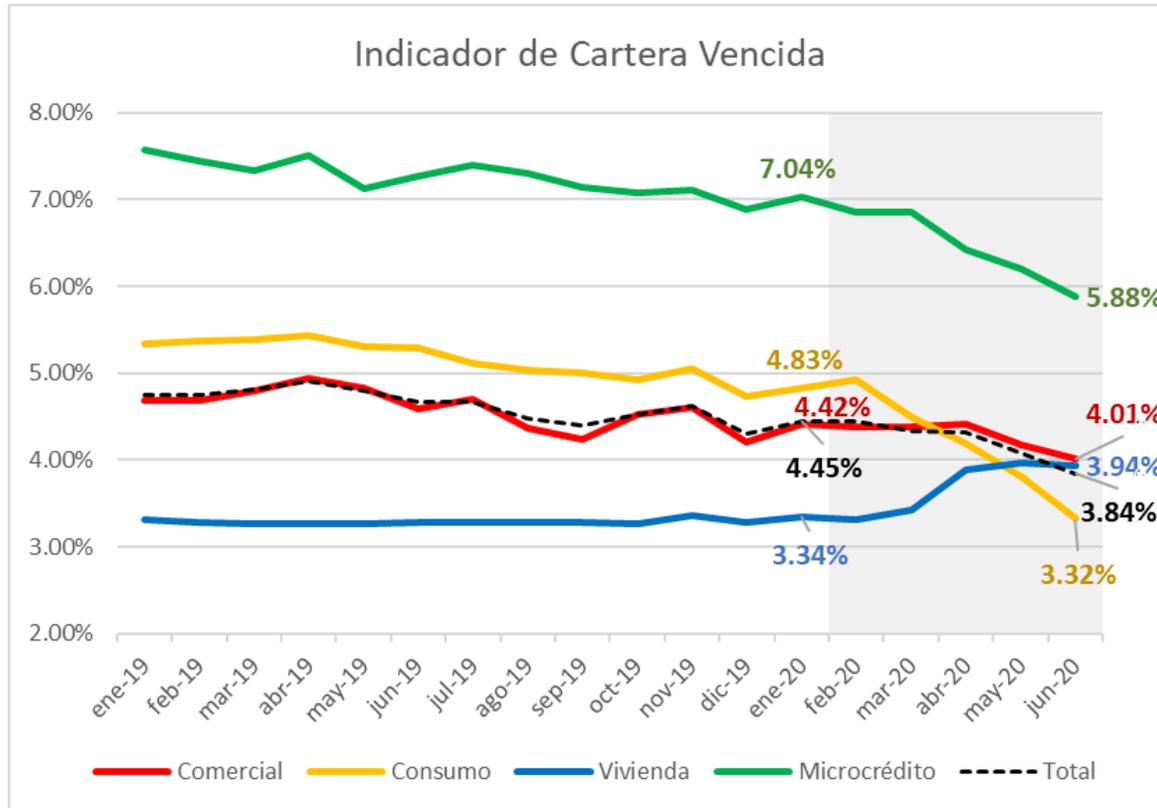


Comercial



— Bruta Crecimiento Anual Real — 30+ Crecimiento Anual Real — Riesgo Crecimiento Anual Real — Provisiones Crecimiento Anual Real

Los indicadores de cartera vencida venían **disminuyendo** no obstante, la reducción es más fuerte luego de la declaratoria de emergencia por COVID-19 como resultado de los períodos de gracia otorgados por los EC.

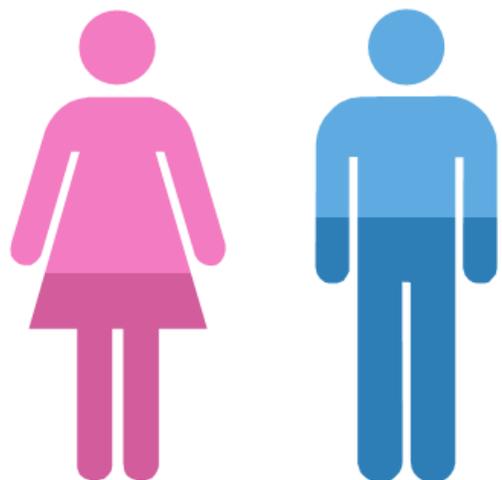


Pensiones y cesantías

Caracterización del ahorro de largo plazo para la vejez

Número de afiliados

23.568.279



44.5%

55.5%

Número de pensionados

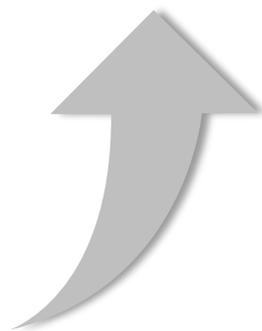
1.606.596

Recursos administrados

Mayo 2020
\$278.8b

\$1.6b

Agosto 2019
\$277.2b



Rendimientos
FPO

-\$0.5b*

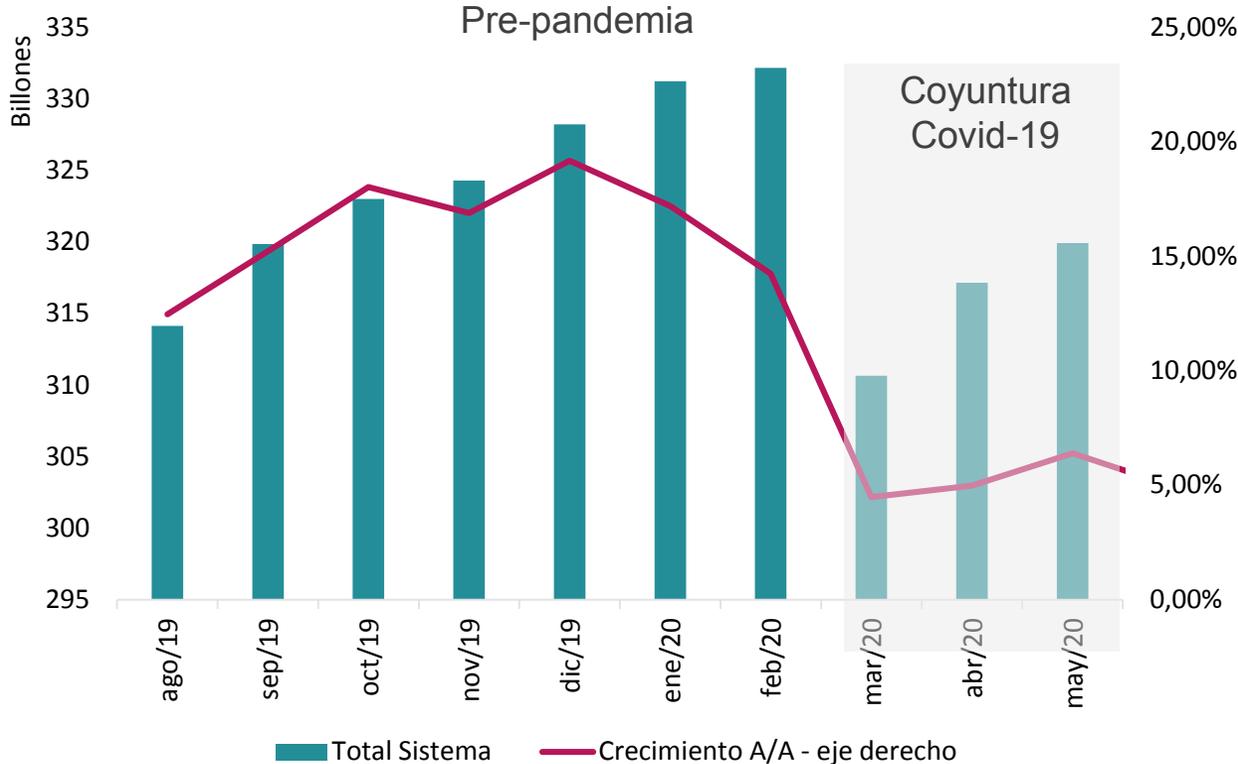


Aportes FPO

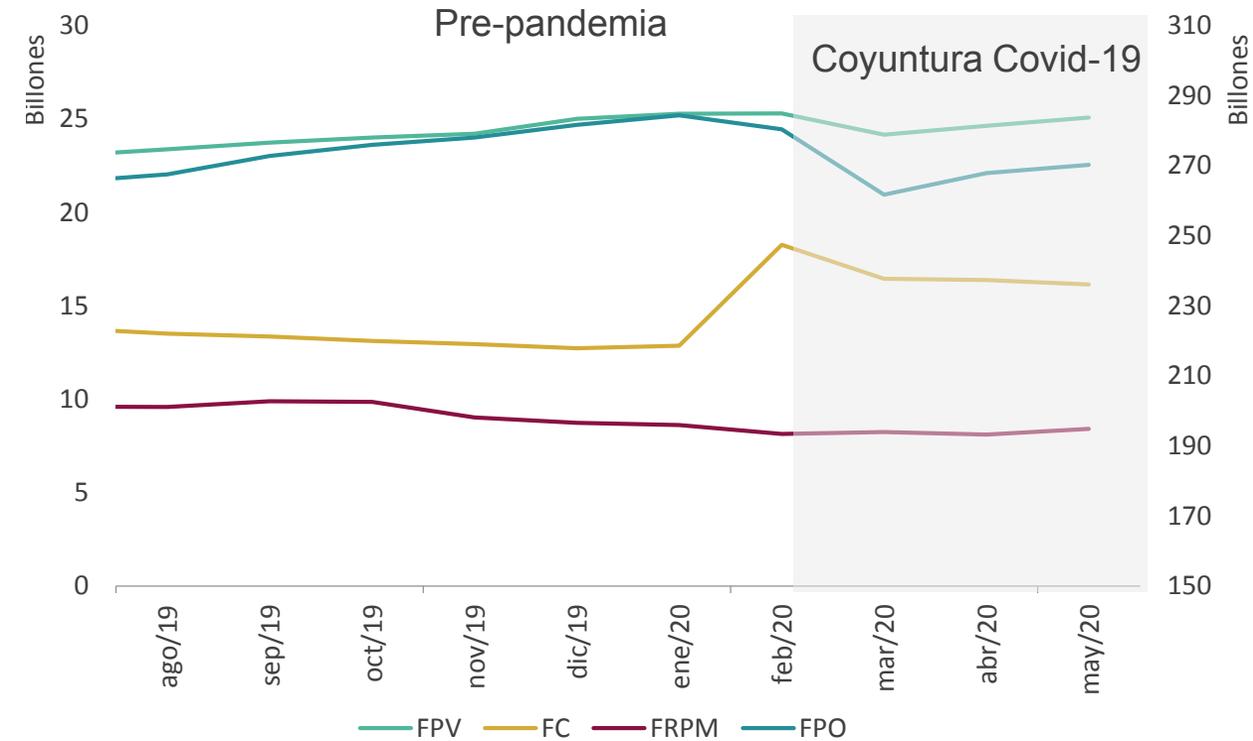
\$18.9b

A pesar del choque en los mercados por la coyuntura COVID-19 el **valor de los fondos administrados se ha mantenido estable**

Sistema de Pensiones (fondos administrados)



Evolución del valor de los fondos administrados

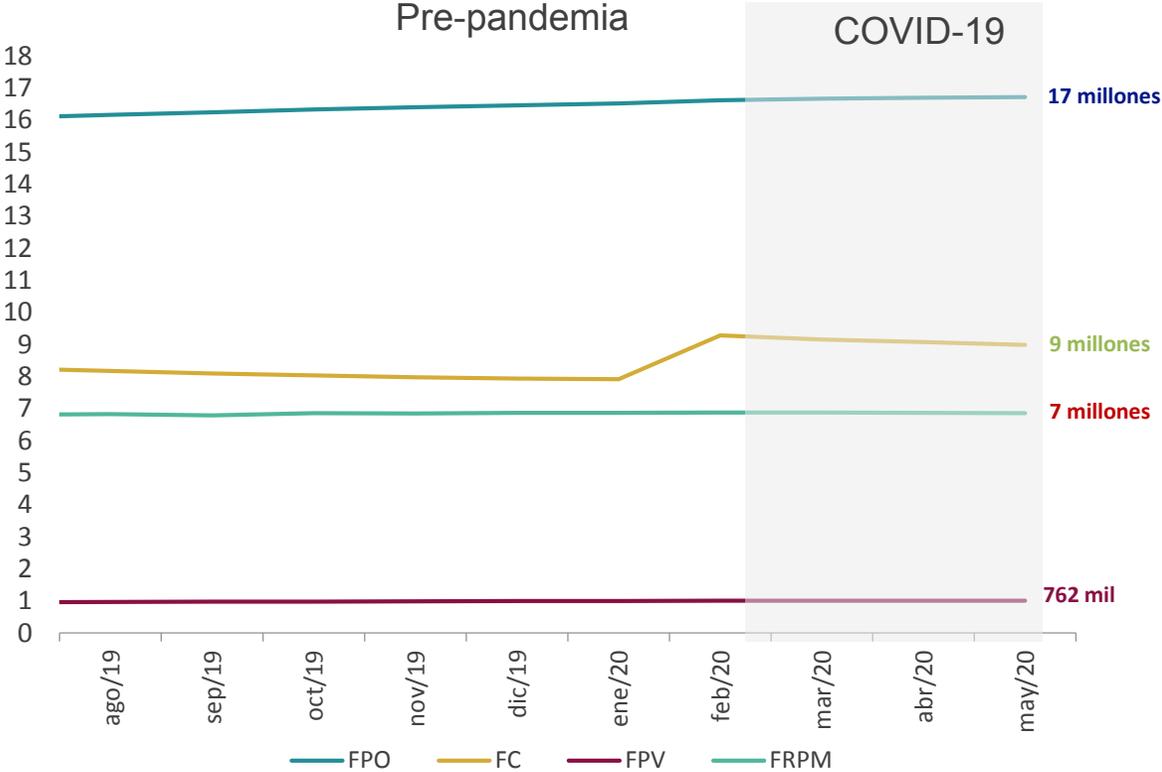


Eje izquierdo FPV, FC-Largo Plazo y FRPM. El eje derecho corresponde a información de los FPO.

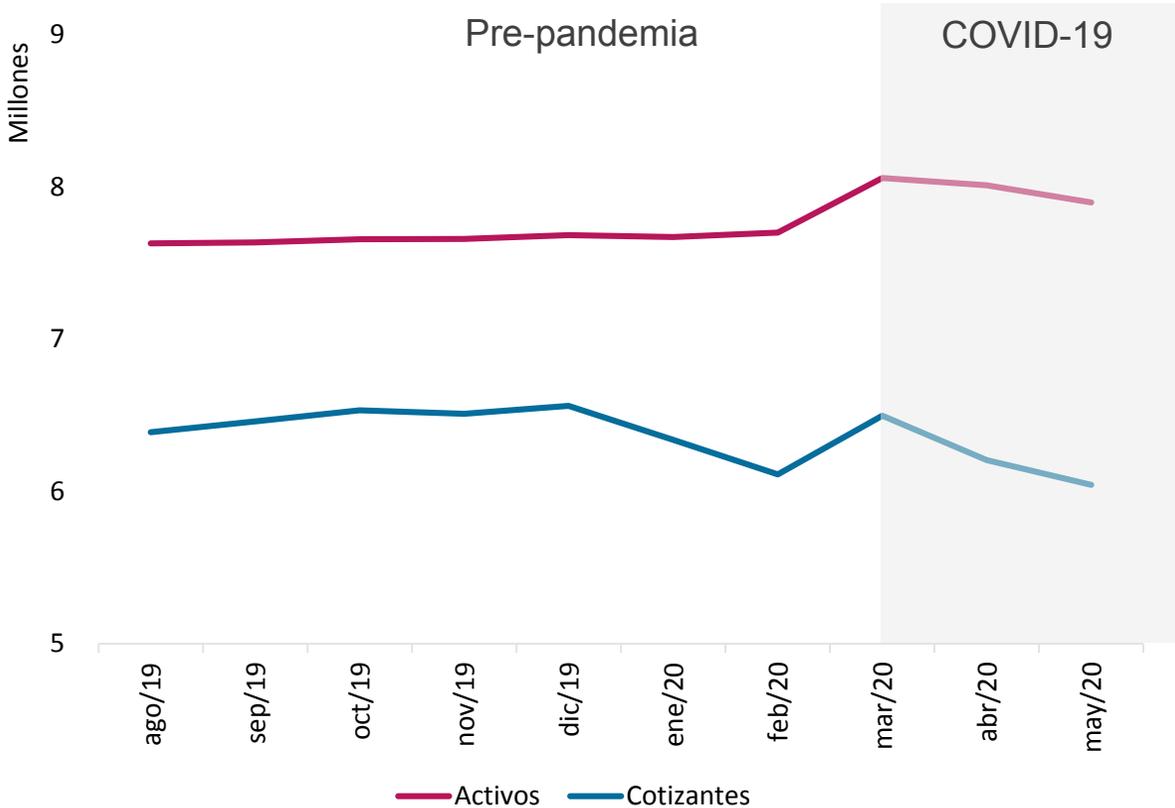
Al cierre de mayo de 2020 el monto de los recursos administrados por los diferentes tipos de Fondos de Pensiones Obligatorias (FPO), los Fondos de Pensiones Voluntarias (FPV), los Fondos de Cesantías (FC) y los Fondos de Reservas de Pensiones del Régimen de Prima Media (FRPM) ascendieron a \$319.93 billones.

Los afiliados al RAIS y al RPM alcanzaron 23.6 millones

Evolución afiliados de los fondos



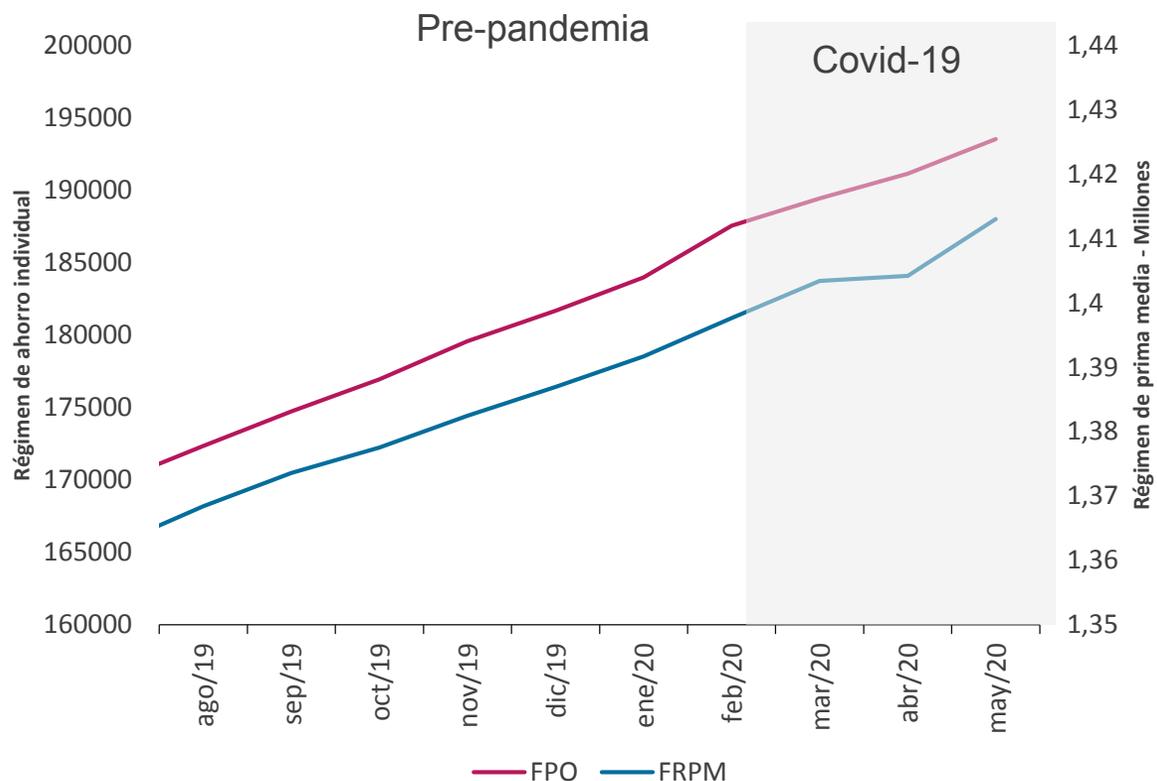
Afiliados FPO



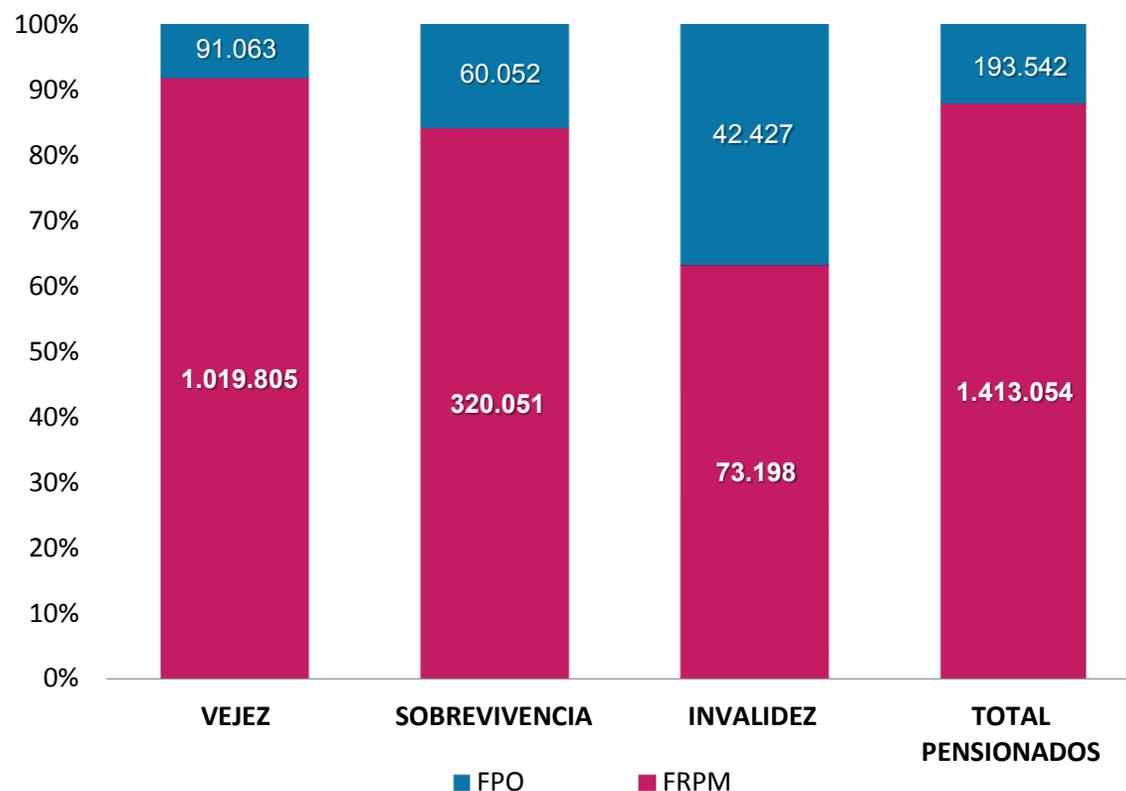
De los cuales 16.712.321 pertenecen al RAIS y 6.855.958 al RPM. Por el deterioro del mercado laboral, se ha registrado una reducción sistemática en los cotizantes.

Más colombianos han podido **acceder a su pensión**

Evolución de los pensionados



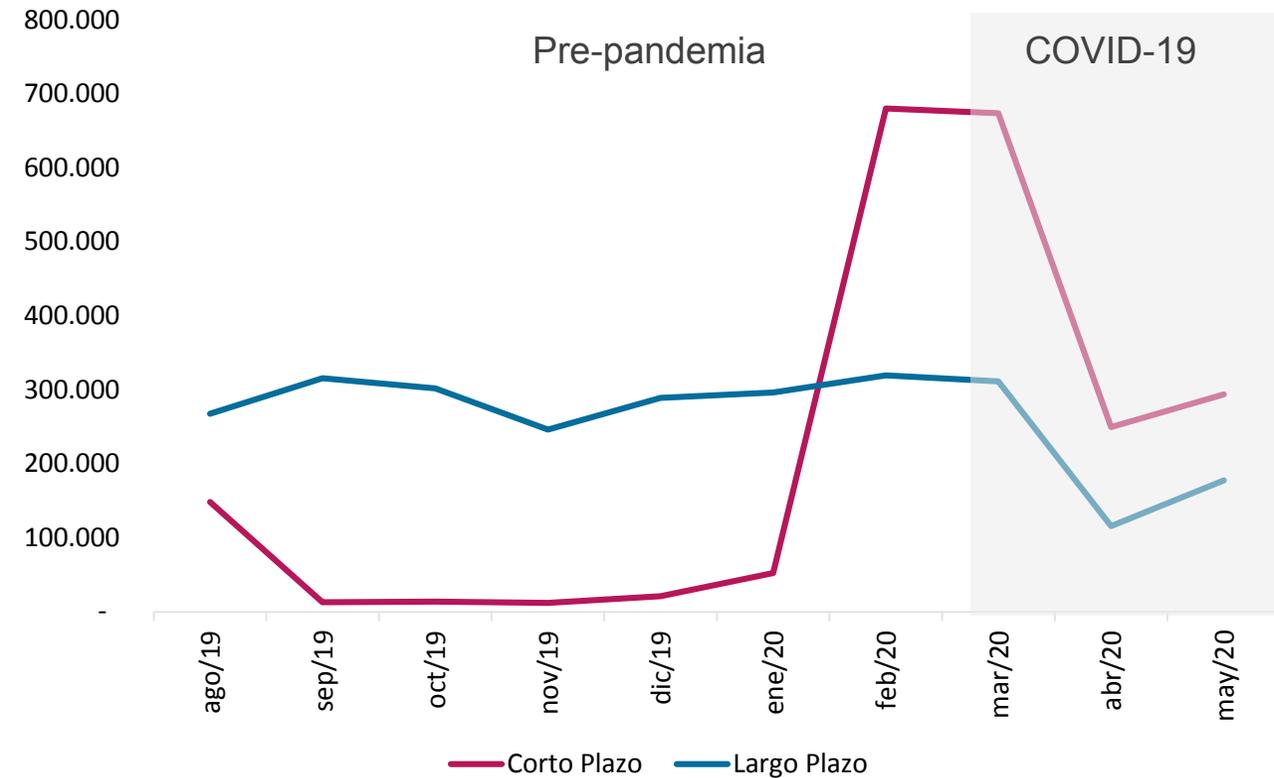
Clasificación de los pensionados mayo-20



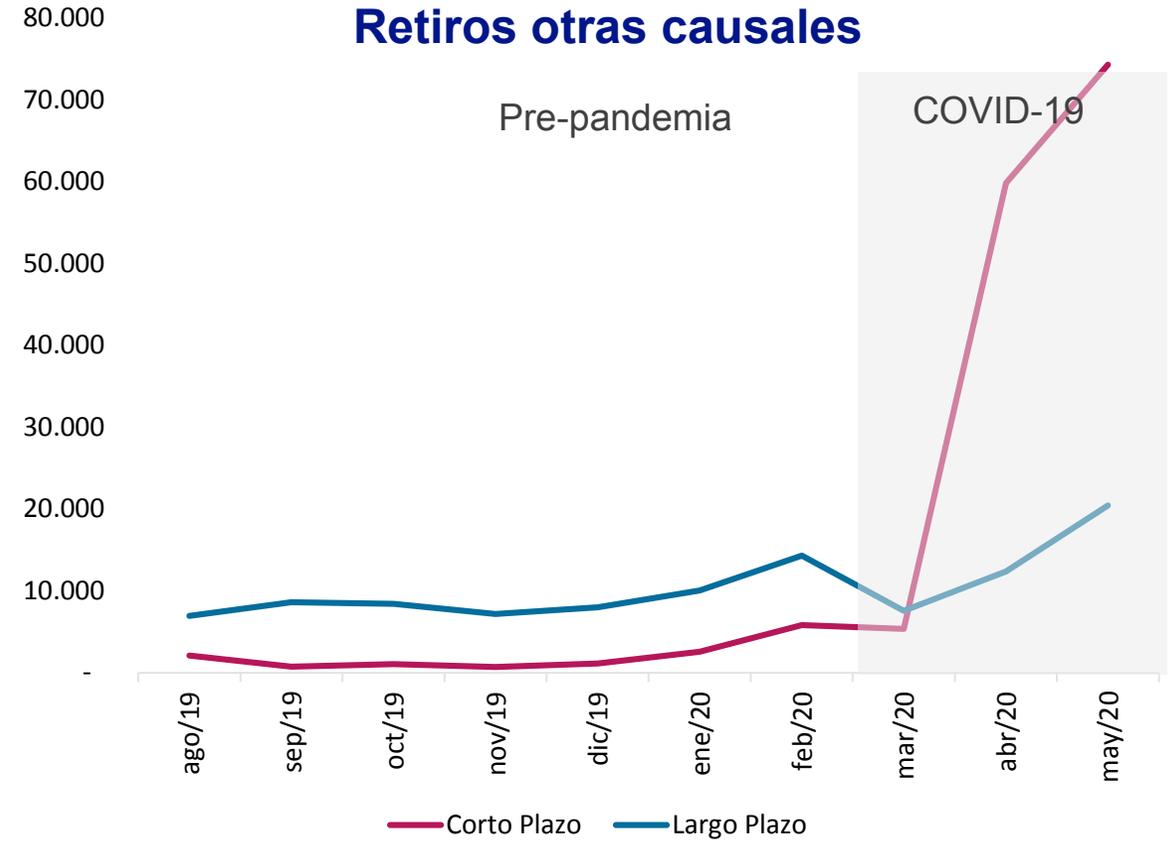
Los fondos de pensiones obligatorias y prima media registraron un total de 1.606.596 pensionados. De otra parte, los pensionados del régimen de prima media a mayo son 1.413.054 y a los fondos privados 193.542.

Las cesantías han permitido mitigar el impacto de la pandemia sobre el ingreso de los hogares

Total retiros



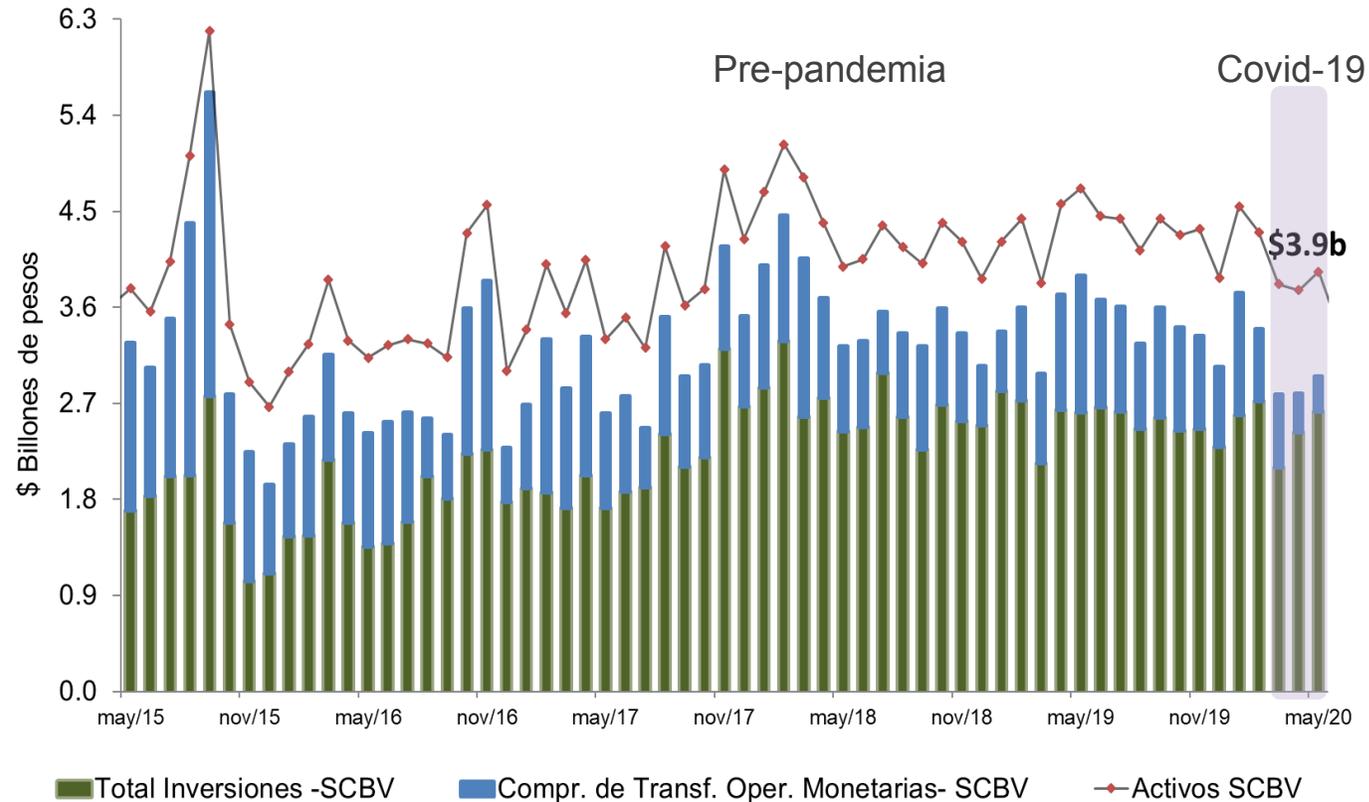
Retiros otras causales



Cifras en miles de millones de pesos

Administración de activos de terceros

A pesar de la caída en marzo de 2020 en las **inversiones de las sociedades comisionistas de bolsas de valores (SCBV)** se evidenció una recuperación en los meses posteriores

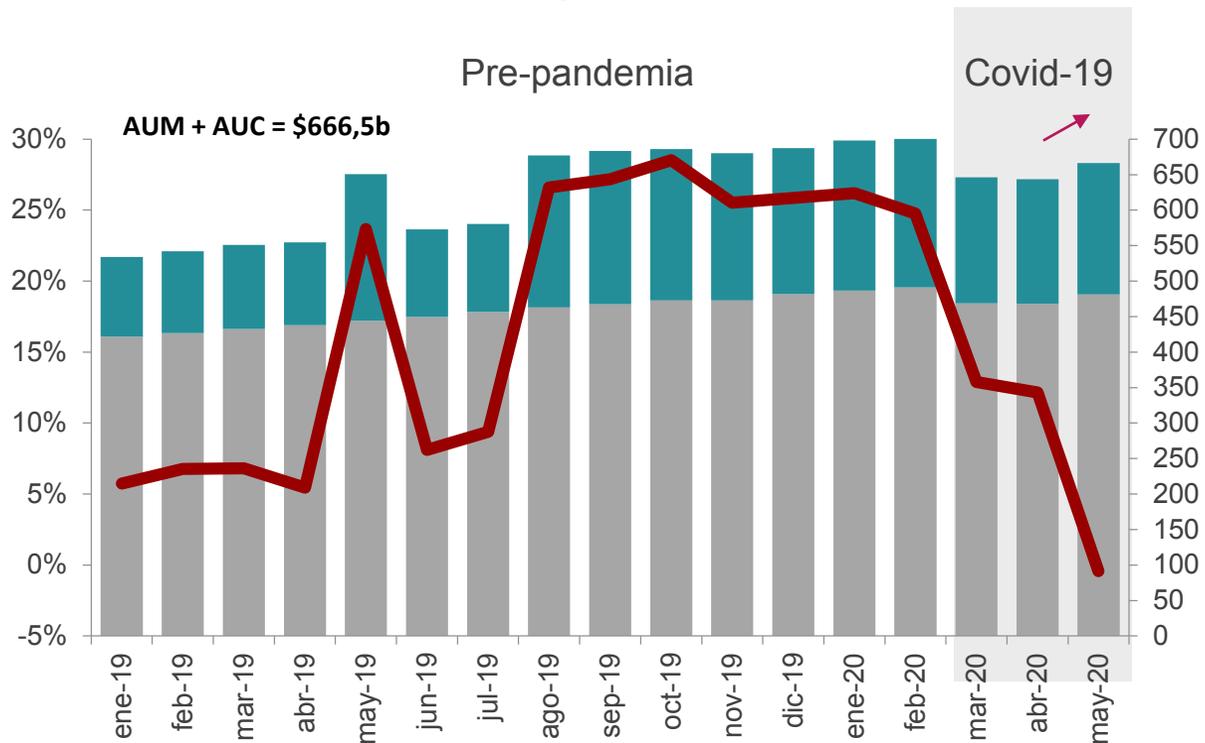


En mayo de 2020, los activos de las SCBV fueron \$3.9b, con una variación real anual de -18.9%, que obedeció principalmente a la **disminución de los compromisos de transferencia por operaciones monetarias**, desde el inicio de la pandemia, que representaron el 8.5% de los activos.

El ingreso neto de las SCBV fue \$394mm, con un incremento anual de \$65.1mm. El aumento correspondió al comportamiento positivo en los ingresos netos **por valoración de derivados y a las ventas de inversiones**.

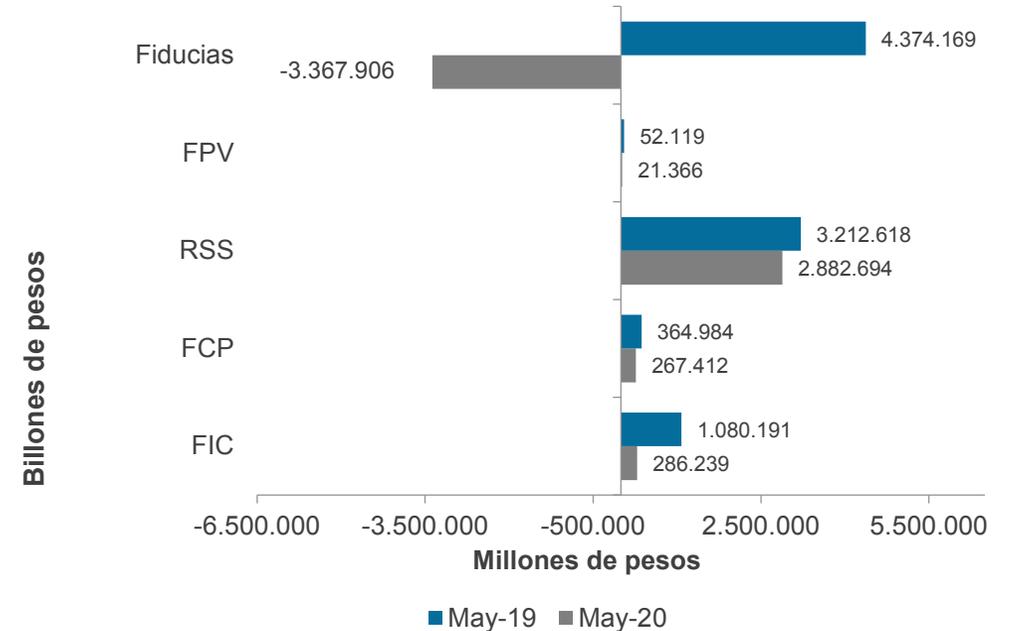
El total de recursos administrados por las sociedades fiduciarias ha empezado a **corregir la caída** observada en marzo

Activos administrados y crecimiento real anual



■ Activos en Custodia CE 034/18 ■ Activos administrados (der) — Crecimiento real anual

Rendimientos (millones de pesos)



Fiducias: negocios fiduciarios clasificados como fiducia de inversión, fiducia de administración, fiducia inmobiliaria y fiducia de garantía.

FPV: Fondos de pensiones voluntarias

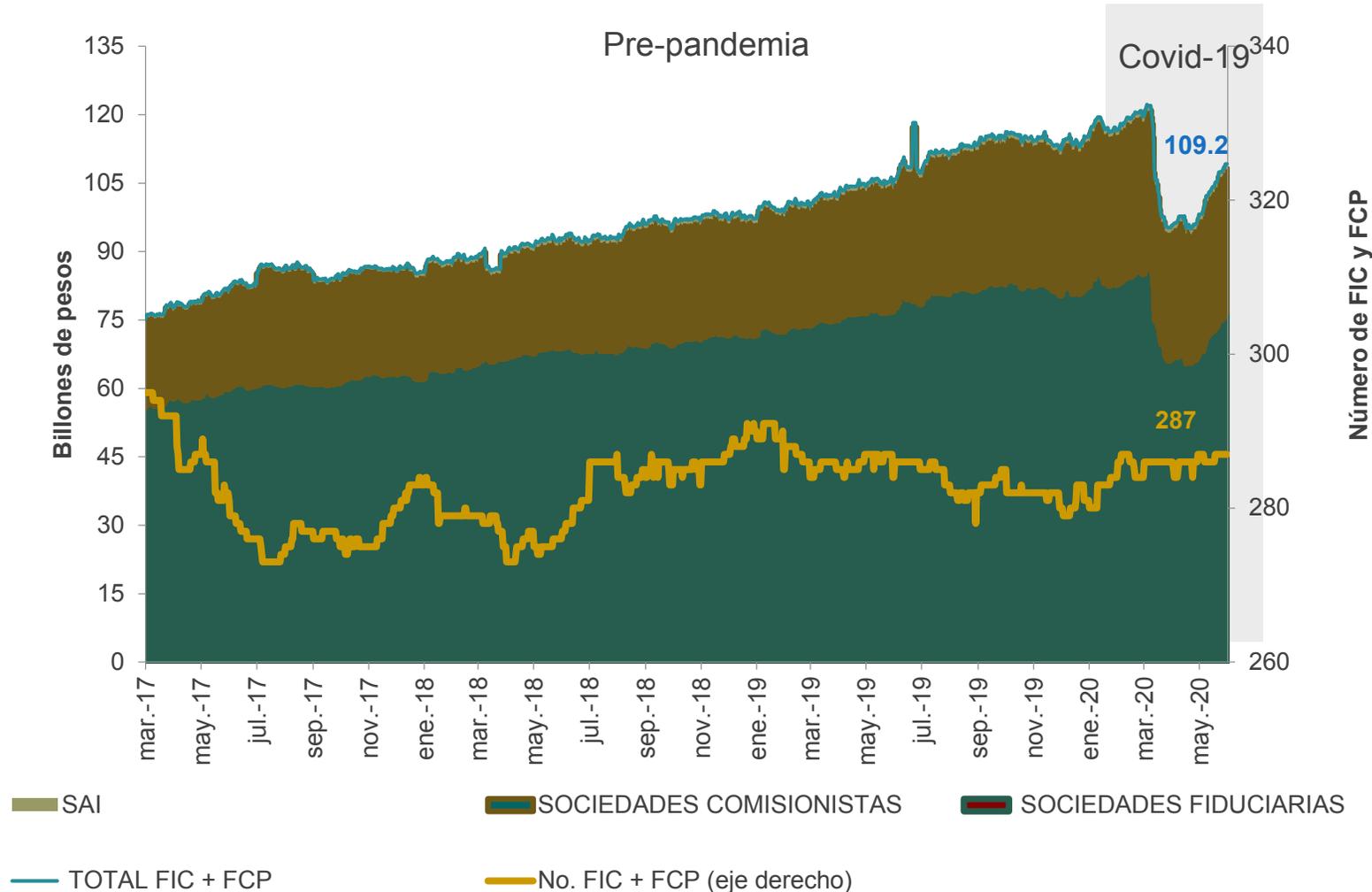
RSS: Recursos de seguridad social

FCP: Fondos de capital privado

FIC: Fondos de inversión colectiva

Luego de los retiros de marzo se ha visto una **normalización en los recursos administrados** a través de FIC y FCP

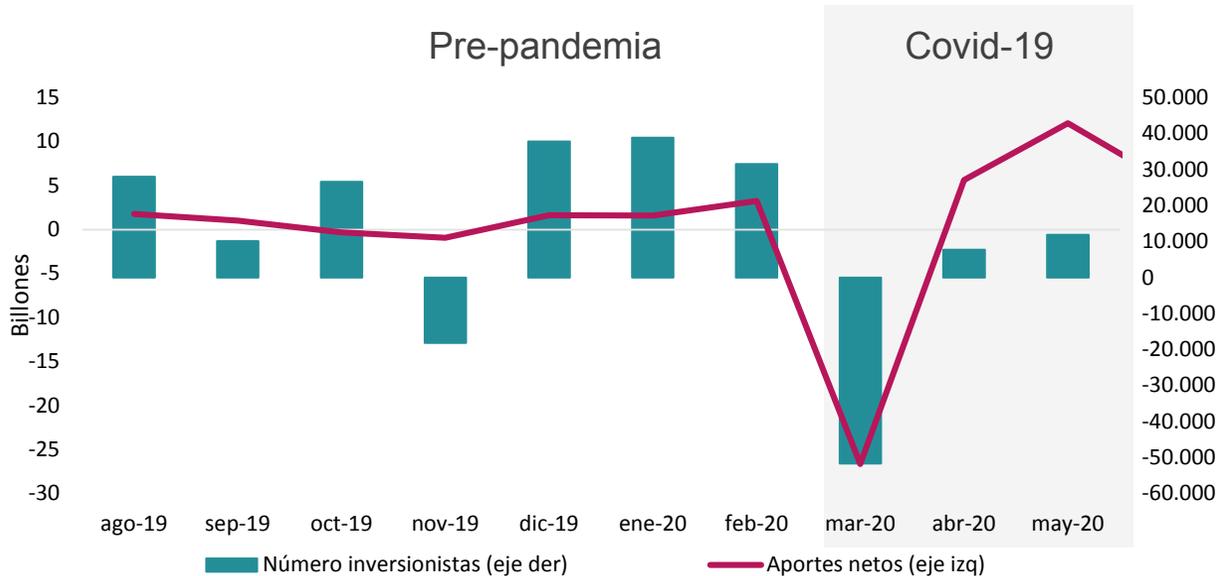
Activos de los FIC y FCP por tipo de intermediario y número de fondos



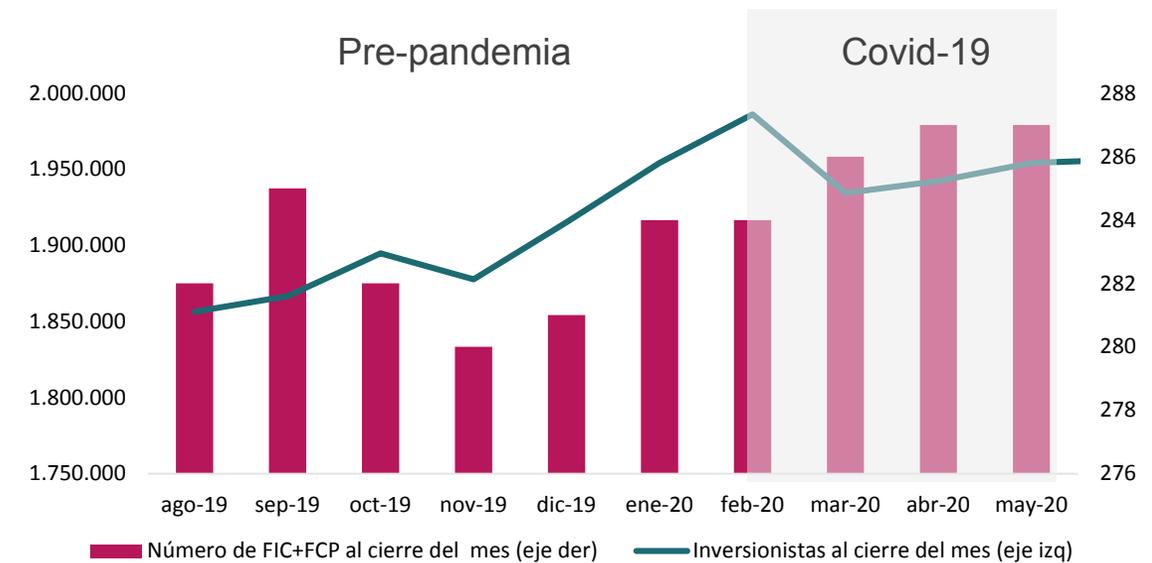
* Incluye los fondos administrados por las Sociedades Fiduciarias, las Sociedades Comisionistas de Bolsa de Valores y las Sociedades Administradoras de Inversión.

Los fondos de inversión han mostrado solidez a pesar de la volatilidad en los mercados

Variación mensual de los aportes netos e inversionistas



Número de inversionistas y fondos al cierre de mes



- La caída en los aportes netos y en el número de inversionistas presentada en marzo se ha venido corrigiendo.
- A mayo de 2020 el número de fondos se ha incrementado con respecto al año anterior.
- A pesar de la reducción en el número de inversionistas presentada en marzo, estos se mantienen en niveles superiores a los alcanzados en 2019.

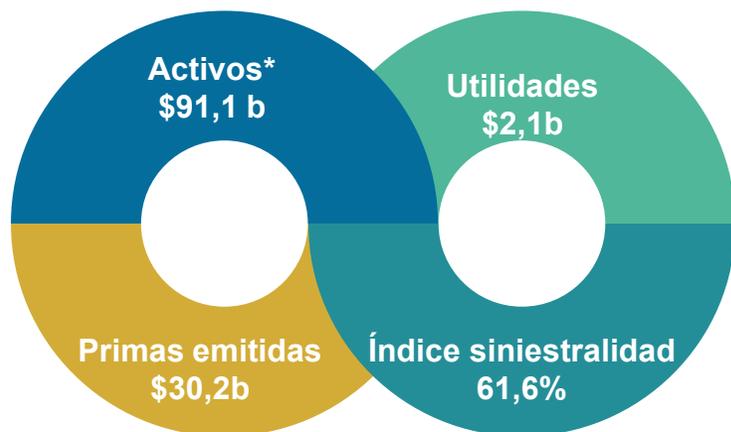
Seguros

Potencial de crecimiento del sector asegurador

Las primas emitidas crecieron 4,5% real: seguros de vida contribuyeron con 51,2% (\$15,5b) y los seguros generales con 48,8% (\$14,7b).

- Vida \$ 55,6b
- Generales \$ 34,7b
- Sociedades de capitalización \$ 0,8b

- Vida \$ 1,3b
- Generales \$ 0,8b
- Sociedades de capitalización \$ - 0,029b



- Vida \$ 15,5b
- Generales \$ 14,7b

- Vida 73,1%
- Generales 48,8%

2,29% a 2,92%

Incremento en la penetración de los seguros en los últimos 10 años

1,69% a 2,10%

Incremento en la penetración sin seguros obligatorios en los últimos 10 años

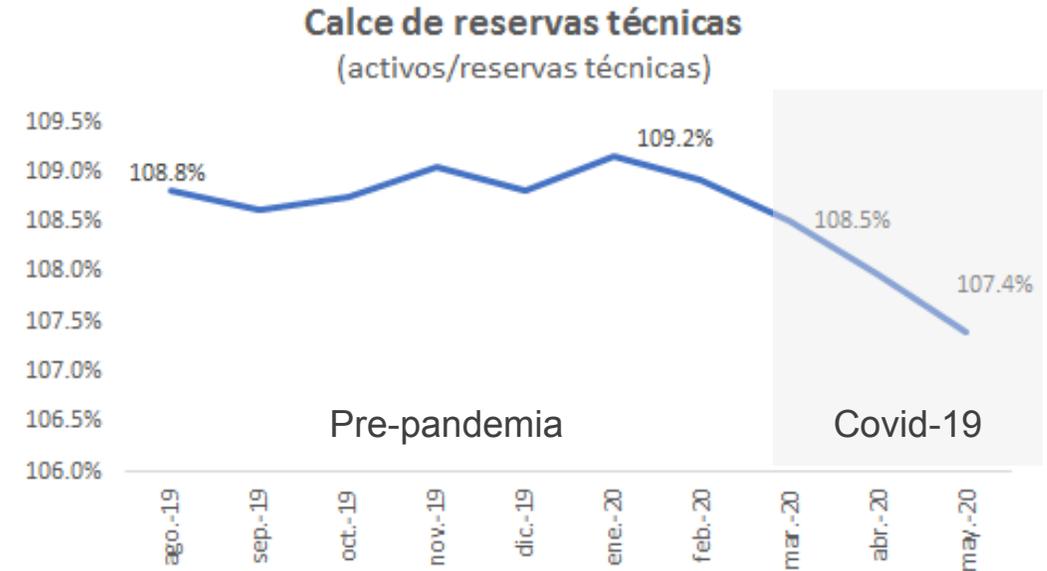
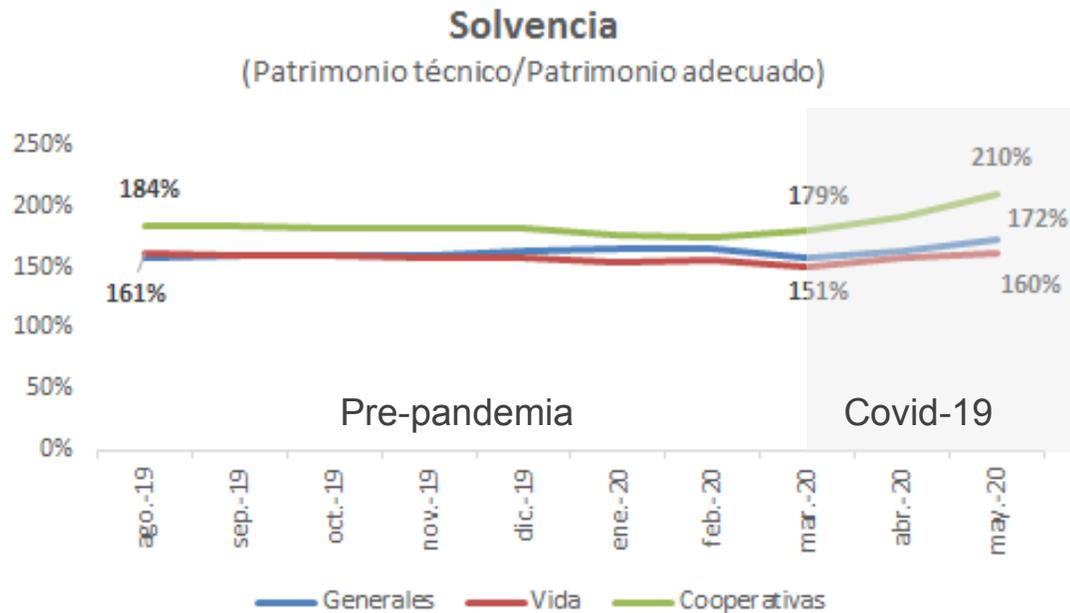
2,7% a 3,0%

Incremento de la penetración en la región

\$505.166

Colombia - Gasto promedio por habitante en seguros

A pesar de los efectos de la coyuntura se mantienen los niveles de patrimonio adecuado

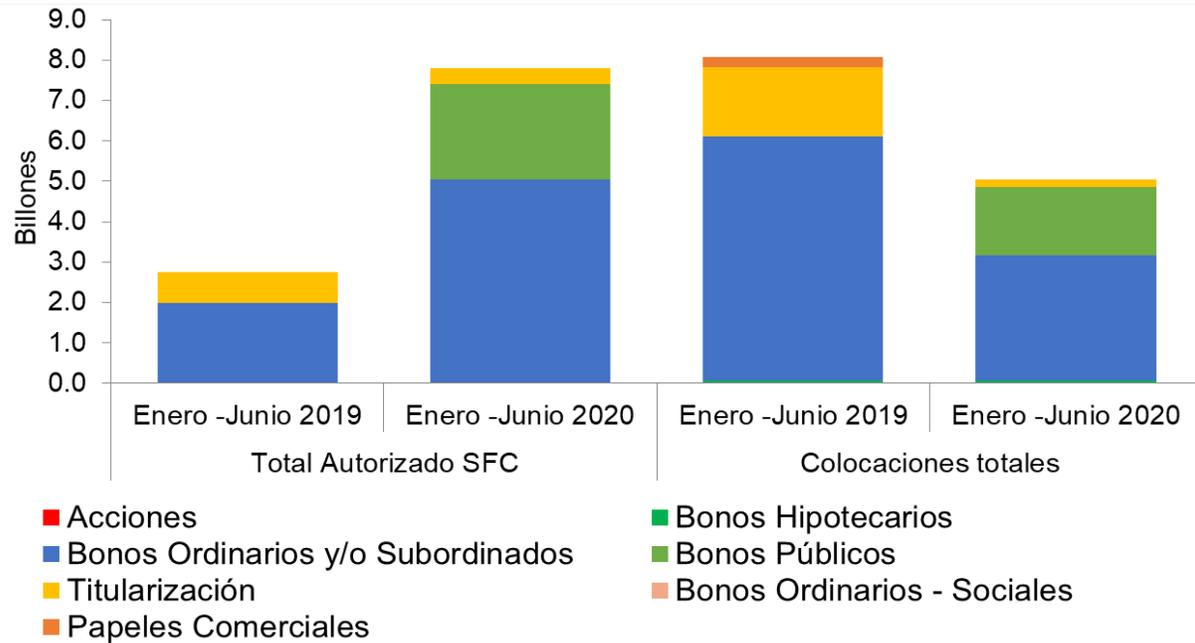


El impacto de la pandemia en el portafolio de inversiones fue significativo. Sin embargo, las aseguradoras continuaron acreditando el respaldo de sus obligaciones.

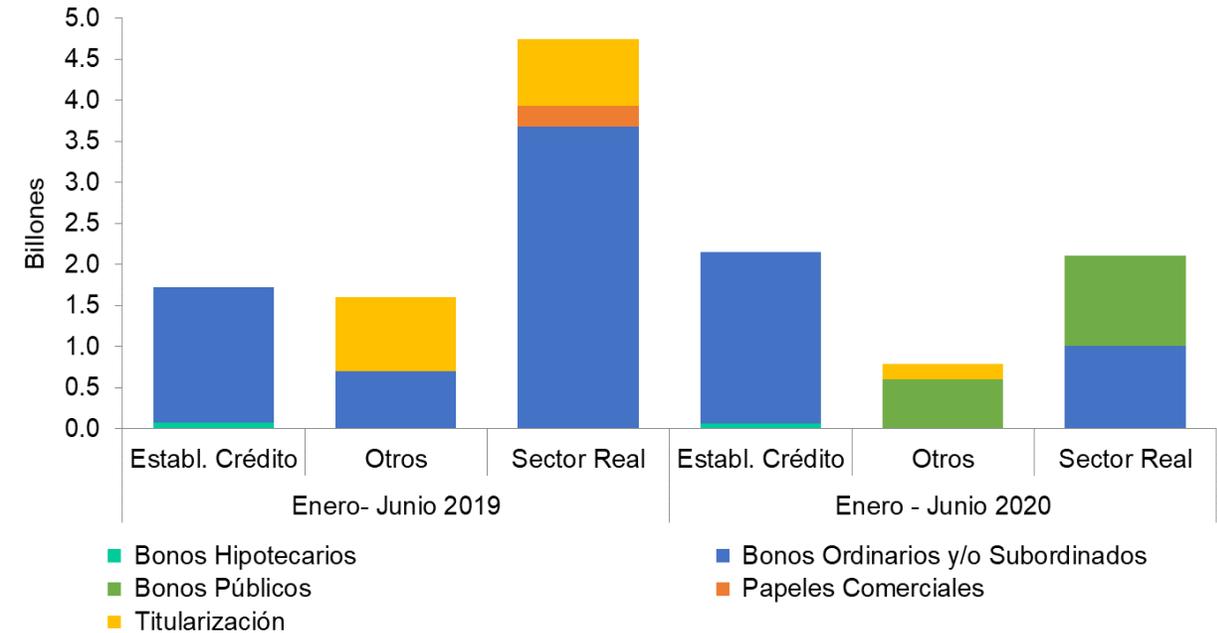
Emisiones en el Mercado de Capitales

Las autorizaciones de las ofertas públicas del sector primario mostraron un aumento significativo en lo corrido de 2020

Autorizaciones y Colocaciones totales



Colocaciones por sector



De enero a junio de 2020 la SFC autorizó ofertas públicas en el mercado primario por \$7.8b, presentando una variación real del 176.7% con respecto al mismo periodo del año anterior. Por su parte, las colocaciones ascendieron a \$5.1b, siendo las más destacadas las efectuadas con títulos emitidos por establecimientos de crédito y el sector real, que representaron el 42.6% y 41.6% del total.

Balance de las medidas durante la emergencia

Objetivo 1. Reacción ordenada ante la coyuntura

La actuación de las autoridades económicas fue rápida y multidimensional

Días en implementar medidas crediticias desde la declaración de pandemia

Tema	Emergentes					Avanzados					
	Colombia	Chile	Brasil	Perú	México	Malasia	Singapur	Alemania	EE. UU.	Inglaterra	
Liquidez al sistema	Recorte tasas de interés	19	5	20	8	9	21	1			
	Disminución del encaje	34		12	15	9	8		4	0	
	Flexibilización indicadores liquidez		12			28	14	27	1	26	40
	Facilidades de liquidez	5	1	8	8	9	14	8	1	4	0
Oferta de crédito	Compras de activos	12	5	7		9	27	29	1	12	6
	Requerimientos de supervisión	7	12	35		36		27	29		9
	Tratamiento ponderadores solvencia			34	15					16	
	Tratamiento activos para provisiones	6	12	5		16		27	16	11	15
	Periodos de gracia	6	12	16	6	14	14	20	23	23	44
Gestión del riesgo de crédito	Reglas bienes en dación de pago	6	12								
	Liberación colchones / provisiones contracíclicas	6		5	15	36	14	27	23	6	0
	Suspensión del pago de dividendos			26		16			139		20
	Exenciones/ Devoluciones/Diferimiento de impuestos	1	8	21		25			13		9
Aliviar flujo de caja	Transferencias directas a hogares/subsidio desempleo	7		5	5	25			2	10	15
	Diferimiento facturas de servicios públicos	7		28			5				
	Garantía estatal para financiación	33	8	40					13	10	6
	Subsidios a la nómina	24	8	5	19	25	16		13	10	6
	Capitalizar banca de 2do piso	17		11		25			13		
Modificaciones temporales al régimen de insolvencia empresarial para atender la emergencia	35	69	28	61	47	30	27	12	16	43	

El consumidor financiero está en el centro de todas las medidas

Días en implementar medidas de protección al consumidor desde la declaración de pandemia

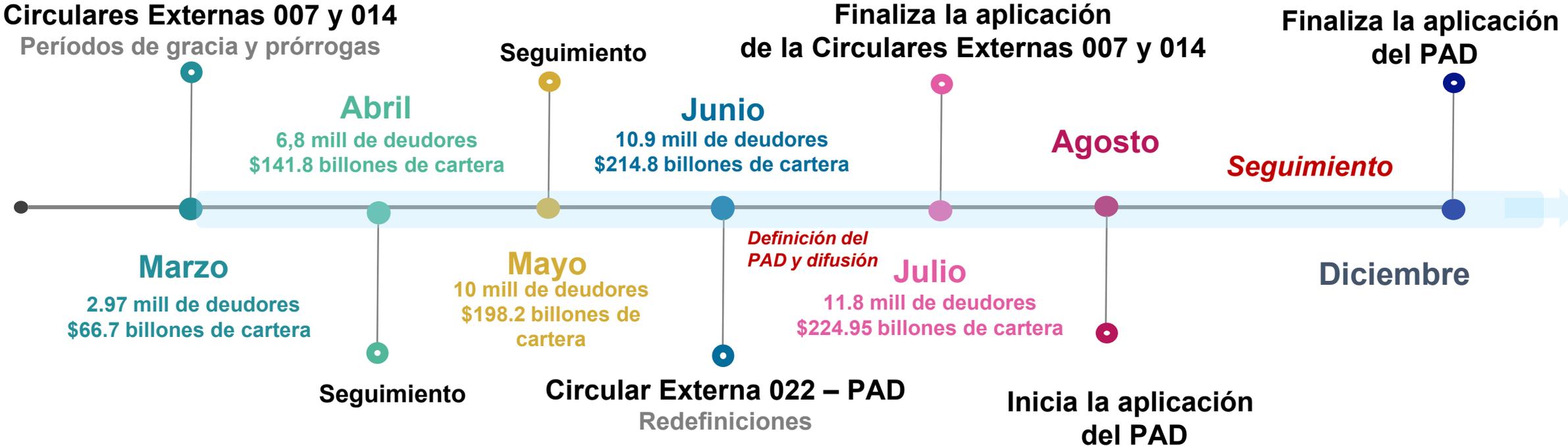
Tema	Emergentes					Avanzados				
	Colombia	Chile	Brasil	Perú	México	Malasia	Singapur	Alemania	EE. UU.	Inglaterra
Divulgación herramientas de educación financiera	7	7	36	4	13	13		20	5	15
Divulgación guías consumidor financiero de seguros	86			9	12		9	44		39
Divulgación y creación programas protección al deudor	6	22	5		14	16	20	22	7	28
Facilitar trámites de solicitud de pensión	20	41	36	21						
Garantizar atención no presencial y presencial	6	41	9	5				20		13
Atención no presencial a usuarios	6		7	5			23			
Reducción o eliminación tarifas servicios financieros	6		114	10	19				27	20
Reglas sobre el tratamiento desembolso de las ayudas	6								33	
Divulgación de códigos de conducta para aseguradores						16		21		8
Prohibiciones y reglamentación prácticas abusivas	31								47	48
Alivios para perfil de riesgo clientes	6	12	29	6	16	14	10	23	16	15
Suspensión ejecuciones hipotecarias y otros actos administrativos					15	37	33		7	

Objetivo 2. Contención del deterioro en el perfil crediticio de los deudores del sistema

La gestión y contención del riesgo de crédito se ha realizado bajo una estrategia integral que se ha ejecutado en dos etapas:

Etapas de las estrategias adoptadas por la SFC para gestionar la coyuntura

Etapa 2 de medidas: soluciones estructurales
 Objetivo: Brindar herramientas a entidades/deudores para redefinir las condiciones de los créditos con el fin de que se **continúe** con el pago de los créditos atendiendo la nueva **realidad económica** de los deudores



Etapa 1 de medidas: Contención
 Objetivo: brindar herramientas a entidades/ deudores para tener un **compás de espera sostenible** para el pago de sus deudas ante las medidas de asilamiento preventivo.

Vigencia períodos de gracia



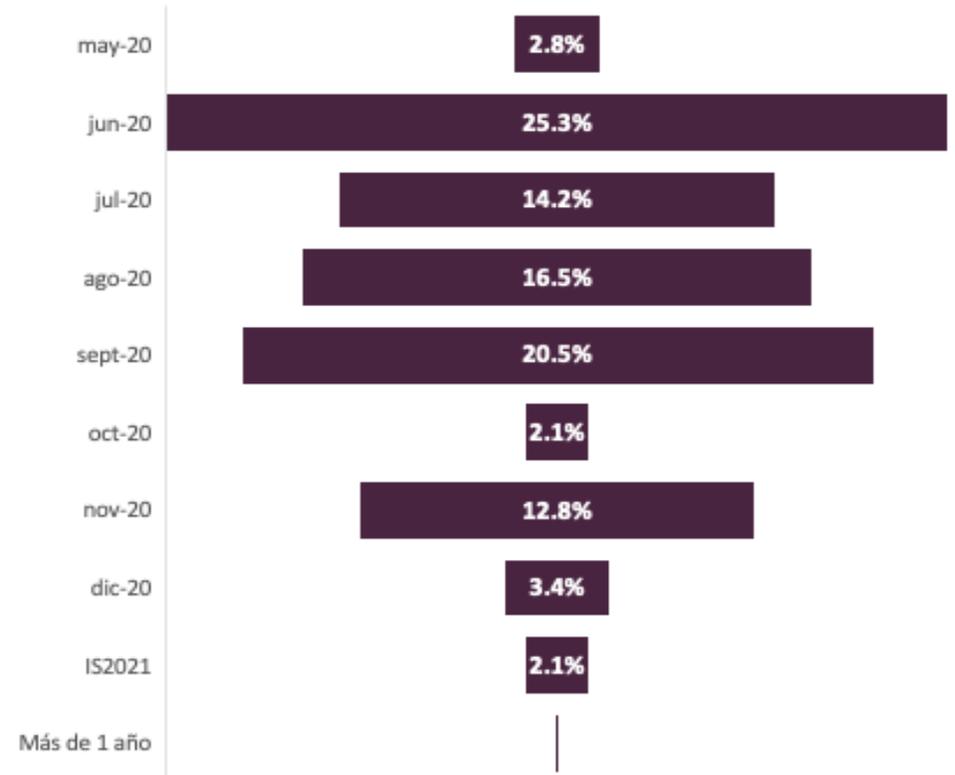
Fuente: Elaboración SFC cifras de medidas CE 007 y 014 al 31-Jul-20

Primera etapa: la duración promedio de los períodos de gracia es de 3.6 meses y su finalización se producirá en el 3er. trimestre de 2020

Duración de los períodos de gracia en meses por modalidad
Total (3.6 meses)



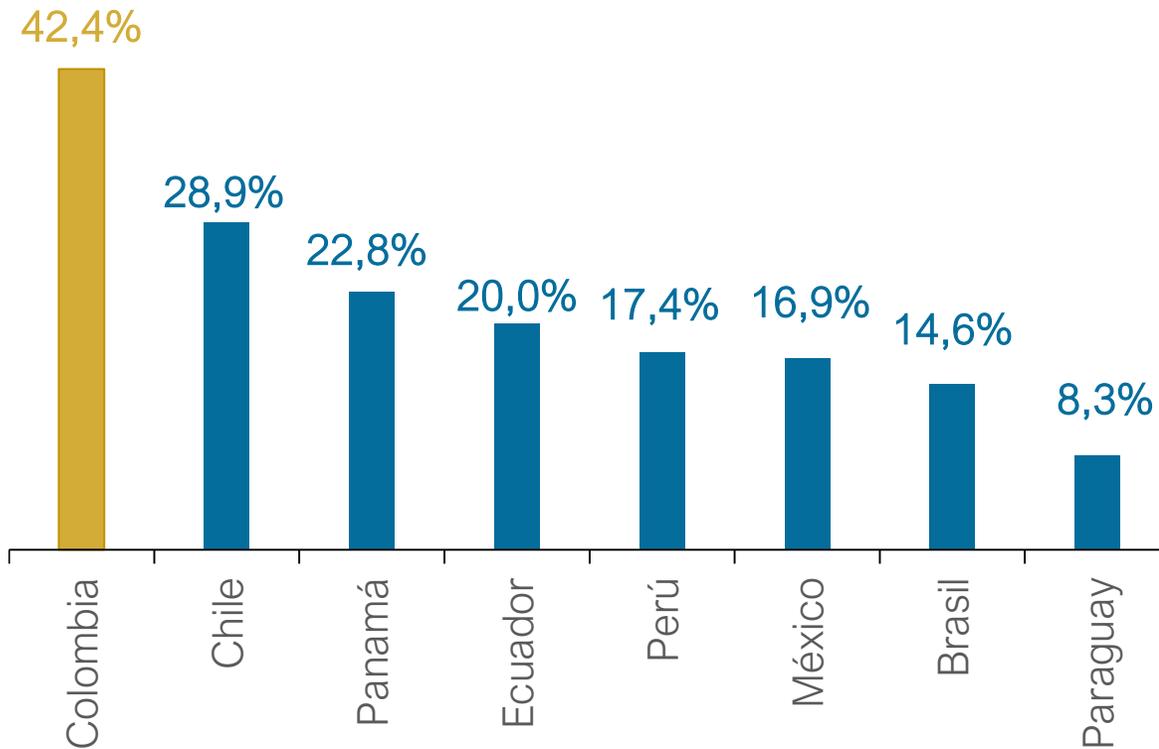
Vencimiento esperado de los períodos de gracia en los próximos meses



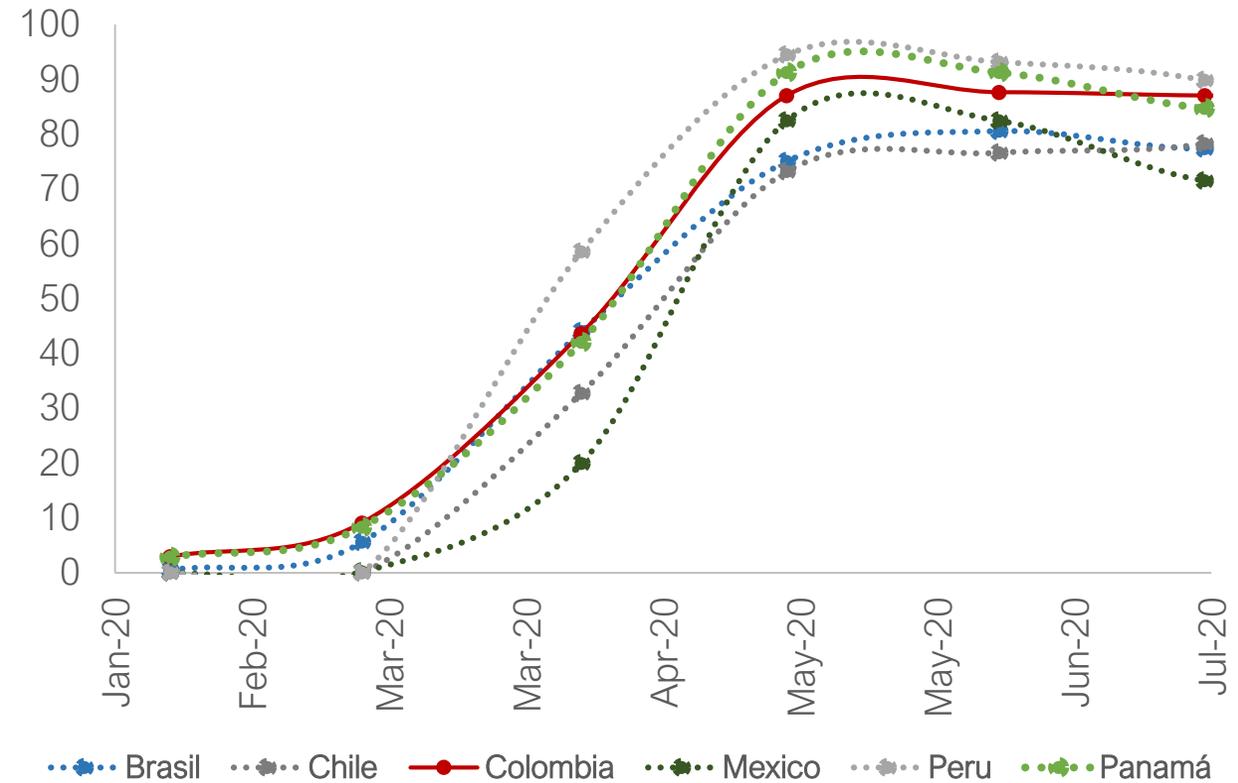
La terminación de estas medidas unida a la persistencia del efecto de la coyuntura sanitaria sobre la actividad económica y por ende, sobre los deudores, **justifica la adopción de medidas adicionales...**

Primera etapa: los períodos de gracia tienen un alcance más amplio que los otorgados en países con niveles similares de confinamiento

Porcentaje de la cartera con períodos de gracia frente al total del saldo bruto



Índice de endurecimiento de medidas para frenar el COVID-19



La especificidad de las medidas adoptadas ha venido acompañada de un mayor tamaño relativo.

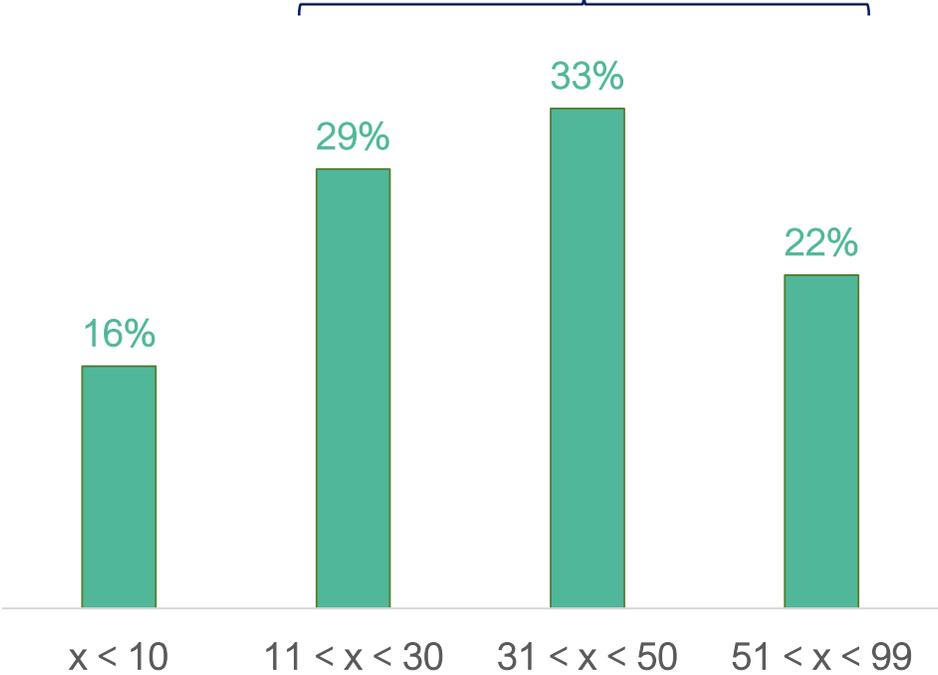
Objetivo 3. PAD: transición ordenada y sostenible para los deudores y la reactivación económica

La persistente afectación de hogares y empresas soporta la continuidad de las medidas en la segunda etapa

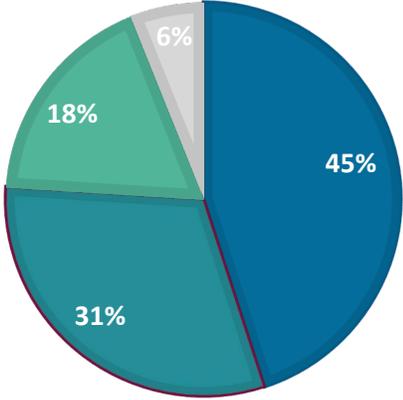
Evaluación del impacto preliminar COVID-19 – Encuesta Reactivar Colombia

Pérdida estimada de ingresos de los hogares (% total)

73% de los hogares tuvo una pérdida superior al 10% de su ingreso

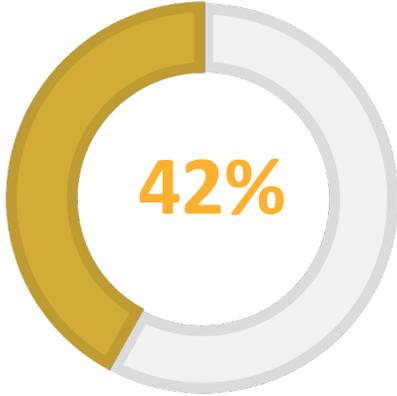


Personas



- Pérdida de empleo
- Reducción jornada laboral
- Adelantar vacaciones
- Otros

Empresas



El 42% de los empresarios encuestados cree que va a cerrar su negocio

La continuación de las medidas es necesaria para promover un ajuste ordenado en los próximos meses.

Segunda etapa: la filosofía del PAD es dar **continuidad a las medidas de la primera etapa** y establecer **pautas del reconocimiento del riesgo de crédito**

¿Cuáles fueron nuestras reflexiones antes de expedir la Circular Externa 022 de 2020?

Cartera con medidas. Etapa uno
\$224,9b*

Finalización de los períodos de gracia.
Los intereses causados no recaudados representan el 37.8% del total de intereses de cartera por cobrar.

¿Es necesario extender las medidas?
¿El grado de afectación es similar?
¿Debería haber provisiones por esos intereses causados no recaudados?

Cartera que NO se acogió a la Etapa uno
\$305.2b**

Mayor deterioro por condiciones económicas de los sectores.
Deterioro de los indicadores de crédito.

¿Cómo reconocer las particularidades de la afectación de cada deudor?
¿Qué tan prospectivas son las provisiones para capturar el deterioro?

Cartera nueva***
(py) \$73.1b

Dependerá de la velocidad de reactivación.
Mantener el canal del crédito.

¿Cómo reducir el costo de la originación, en un entorno de mayor deterioro?
Habilitar desacumulación de provisiones.

Segunda etapa: el Programa de Acompañamiento a Deudores (PAD) reconoce el **impacto diferencial** de coyuntura sobre los deudores

	Tres segmentos de deudores	Condiciones crédito	Características	
Grupo 1	Puede atender sus obligaciones en los términos previstos.	Permanecen igual a las que se pactaron.	Calificación por reglas Cap. II.	Calificación en noviembre
Grupo 2	Tuvo una afectación parcial de su capacidad de pago (hay viabilidad).	Redefinición en función de su nueva capacidad de pago, puede incluir nuevos periodos de gracia (PG).	No aumento de tasa. Disminución de cuota. No es reestructurado ni modificado. PG: no capitalización de intereses, no intereses sobre otros conceptos.	
Grupo 3	Tuvo una afectación sustancial y temporal de su capacidad de pago (hay expectativa de recuperación del ingreso o capacidad de pago).	Periodo de gracia y redefinición en función de su potencial capacidad de pago.	PG: no capitalización de intereses, no intereses sobre otros conceptos. Redefinición: características Grupo 2.	

Medidas especiales deudor actual o potencial en acuerdos 1116

- Su calificación será en virtud del análisis de riesgo y no se marcarán automáticamente como incumplidos.
- Para el otorgamiento de nuevos créditos, además de información alternativa para determinar su capacidad de pago, se podrá considerar la información relacionada con las garantías que se constituyan.
- Los nuevos créditos no serán objeto de alineamiento.

Segunda etapa: con las medidas también se fortalece la **gestión preventiva** del riesgo de crédito durante la coyuntura

ICNR

Provisión general sobre intereses causados no recaudados (**ICNR**).

Consumo y comercial: diferencia entre PE sobre el ICNR con matriz A estresada en dos categorías.

Microcrédito y vivienda: porcentajes del Anexo 1 calificación estresada en dos categorías de riesgo.

PROSPECTIVO

Estimación **prospectiva** del deterioro asociado a la **actividad económica** del deudor y efecto de la **coyuntura COVID-19**.

Insumo para provisiones complementarias.

Puede usarse para compensar el gasto de las provisiones individuales neto de recuperaciones por rodamientos.

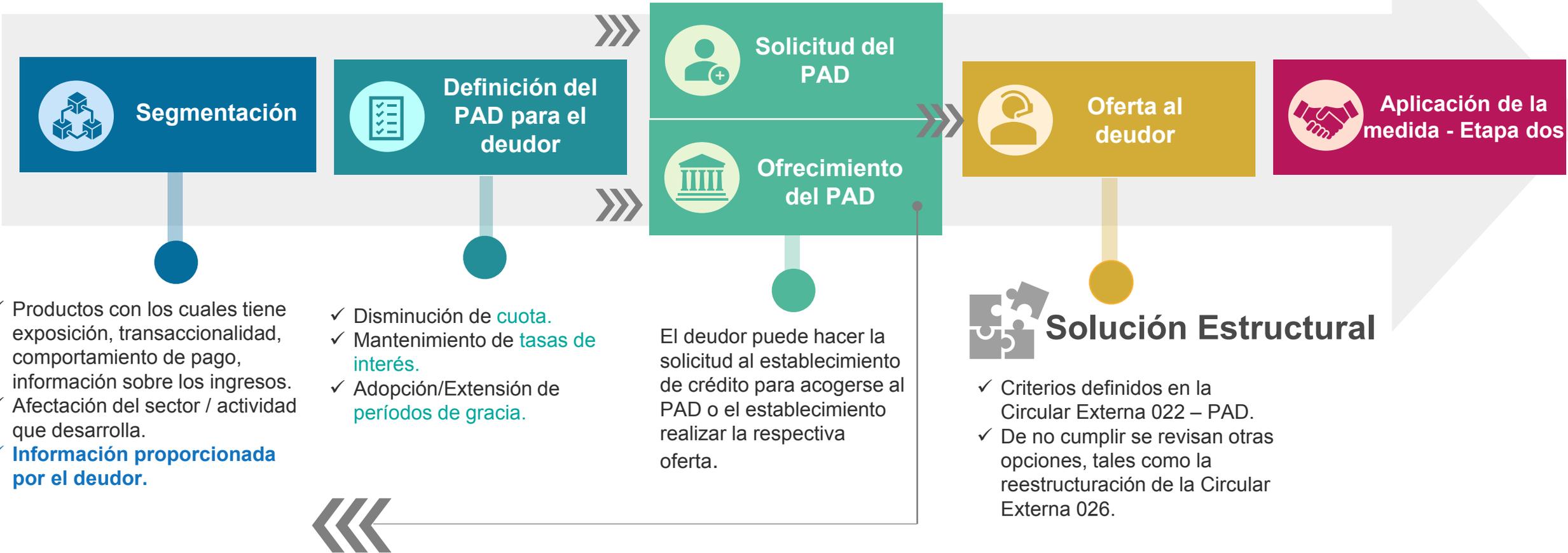
CONTRACÍCLICA

Autorización **uso de la contracíclica** en comercial y consumo.

Autorización **uso de la provisión general** en vivienda y microcrédito.

Utilización durante 2020 y 1er. semestre de 2021.
Inicia la reconstitución en dos años.

¿Qué hemos visto en la implementación del PAD?



Seguimiento

(Algunos ejemplos)

Comportamiento de Pago

- Indicador de cartera vencida.
- Indicadores de comportamiento de pago (obligaciones con pago vs. total obligaciones).

* Para cada segmento.

Migración entre perfiles

Porcentaje de clientes que pasan de un nivel de riesgo a otro.

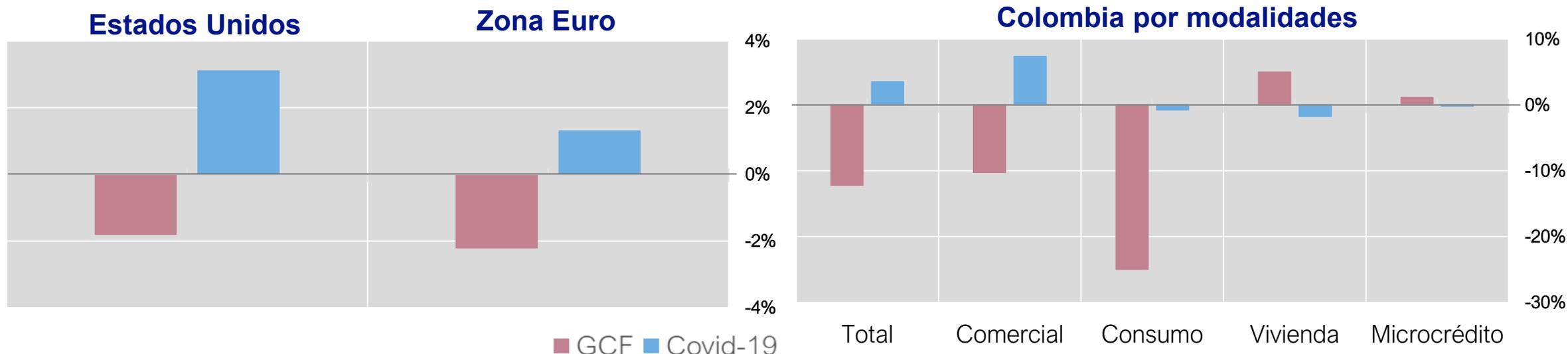
Clientes con y sin PAD

Seguimiento a la evolución del PAD para la normalización de sus obligaciones.

Objetivo 4. Flujo permanente de crédito a la economía

Las medidas adoptadas permitirán **limitar la prociclicidad del sistema financiero ante la afectación de la economía** durante la coyuntura

Diferencia en el crecimiento pre y pos en la GCF y el COVID-19*



Comparativo del crecimiento real de cartera en períodos de estrés financiero: GCF vs Pandemia

Episodio	YoY real	Total	Comercial	Consumo	Vivienda	Micro
GCF	Aug-08	10.48%	10.74%	10.43%	7.86%	15.98%
Covid-19	May-20	7.40%	8.30%	7.10%	6.20%	-0.40%

Mientras que durante la GCF el crédito reflejó una contracción marcada, **el comportamiento del crecimiento de la cartera en la coyuntura refleja que el canal del crédito continúa dinámico** en respuesta a las medidas adoptadas.

En medio de las condiciones de desempleo y crecimiento de la economía, las fuentes de **financiación tradicional** para hogares y empresas siguen abiertas

Período pre-COVID (Febrero)

Cartera de créditos: \$509.3b (↑ 5,07%)



\$238,29b

Hogares



Empresas

\$270,9b



Consumo

\$160,47b
+12.62%



Comercial

\$257,59b
+0.65%



Vivienda

\$77,82b
+6.49%



Microcrédito

\$13,31b
+1.52%

Nuevos desembolsos
7 de febrero y el 6 de marzo

Monto: \$48b
Número: 37 mill

Periodo emergencia (Mayo)

Cartera de créditos: \$530.1b (↑ 7,39%*)



\$235,34

Hogares



Empresas

\$294,81b



Consumo

\$156,78b
+7.13%



Comercial

\$281,73b
+8.27%



Vivienda

\$78,56b
+6.18%



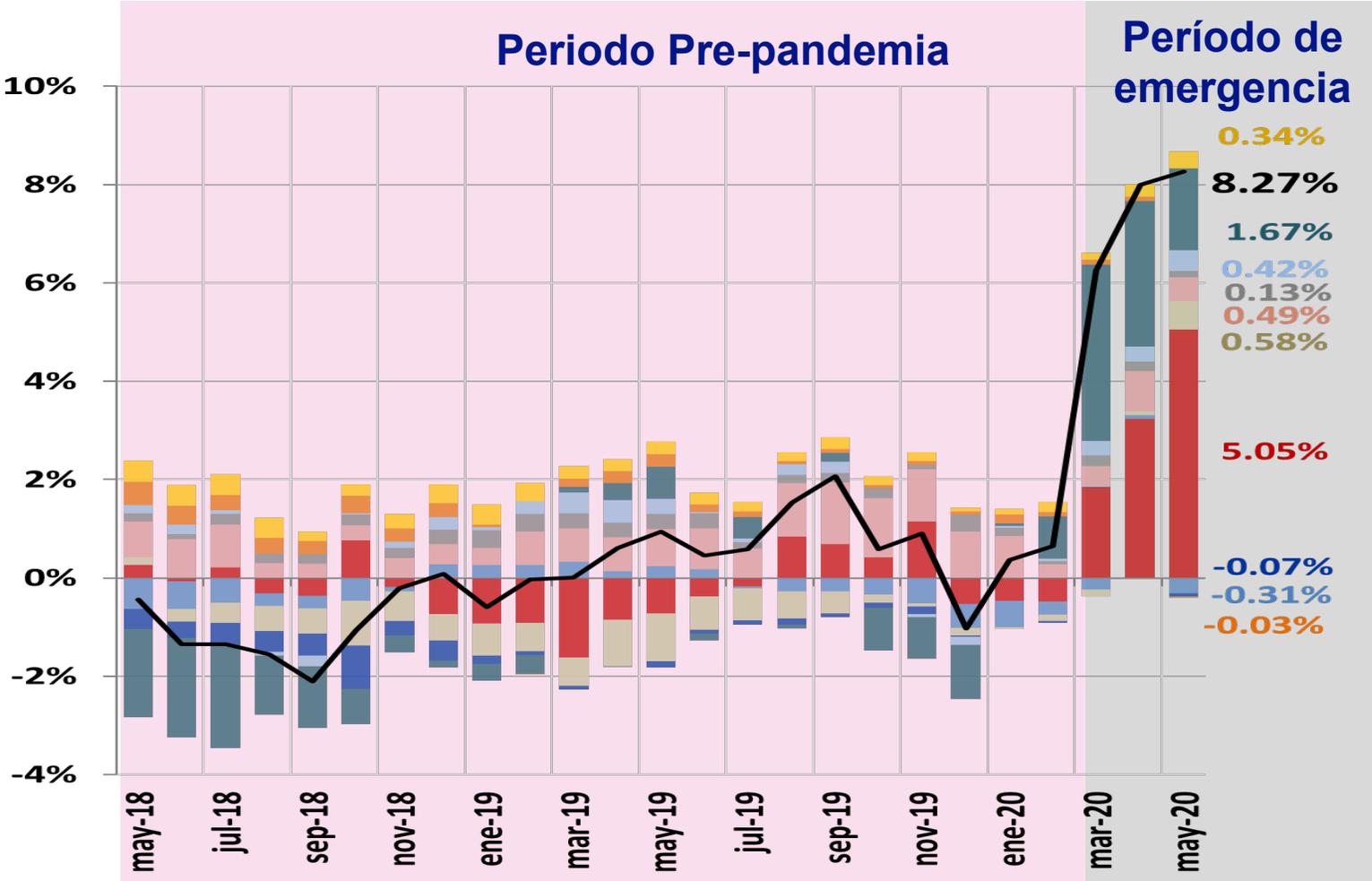
Microcrédito

\$13,08b
-0.39%

Nuevos desembolsos
20-mar al 24-jul

Monto: \$104b
Número: 86 mill

Esto ha sido explicado en buena medida por el **comportamiento de los créditos a las empresas**, particularmente en el **segmento corporativo**



■ Corporativo ■ Empresarial ■ Pymes ■ Microempresa ■ Oficial o Gobierno ■ Factoring ■ Financiero ■ ME ■ Constructor ■ Leasing ■ Total



Fuente: SFC, las cifras de crecimiento de la cartera son reales anuales

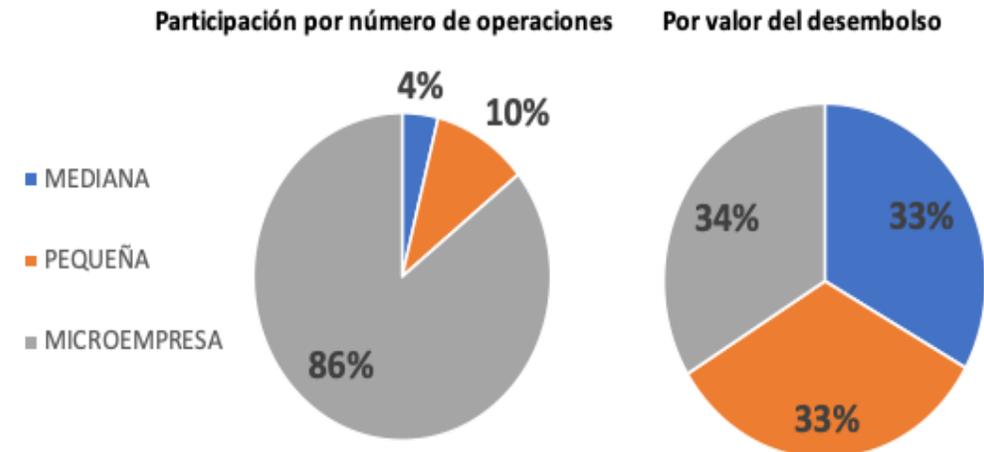
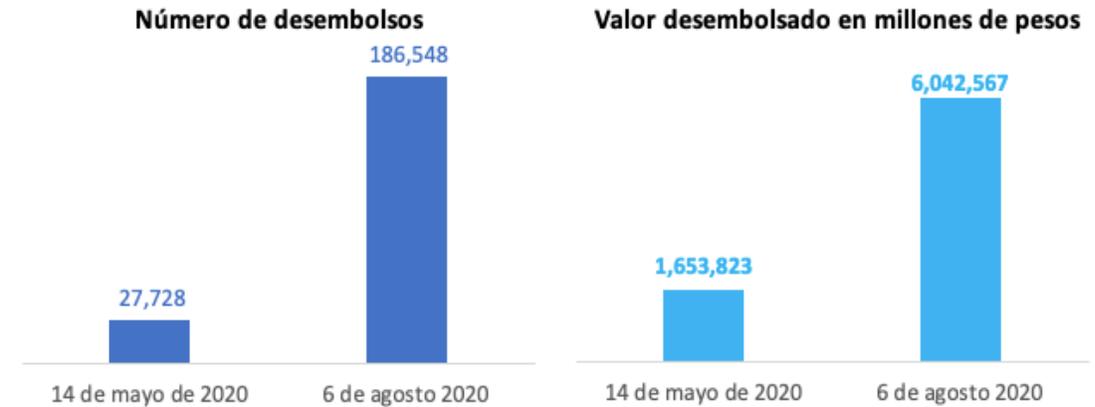
La escala de los programas de **créditos con líneas de garantía FNG** es mucho más amplia que en otros países de la región

Comparativo de programas de garantías estatales en la región

País	Garantías estatales (%PIB)	Coberturas garantías
Perú	8.0%	80% - 98%
Colombia	6.0%	80% - 90%
Brasil	3.6%	N/A
Chile	1.1%	60% - 85%
Paraguay	0.3%	N/A
México	N/A	N/A

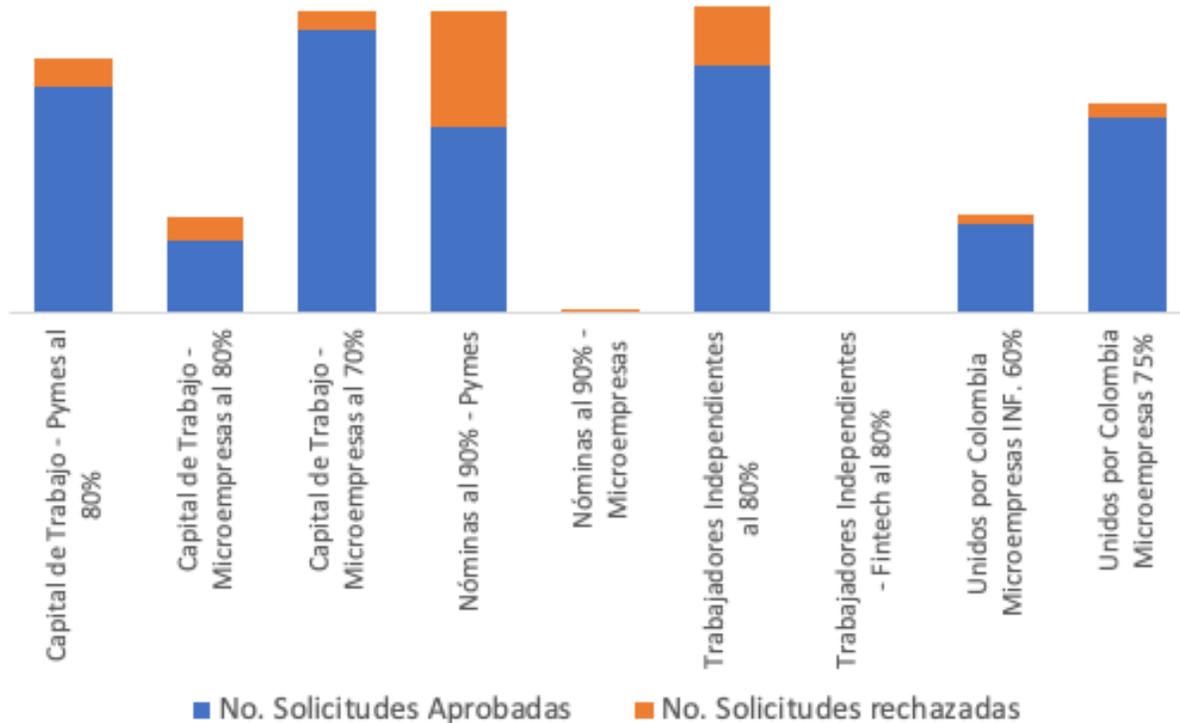
Los programas de garantía en Colombia representan mayores porcentajes de respaldo que sus pares regionales.

Del cupo aprobado (24b) se han desembolsado \$6b y se han reservado otros \$664mm de 21,221 créditos adicionales

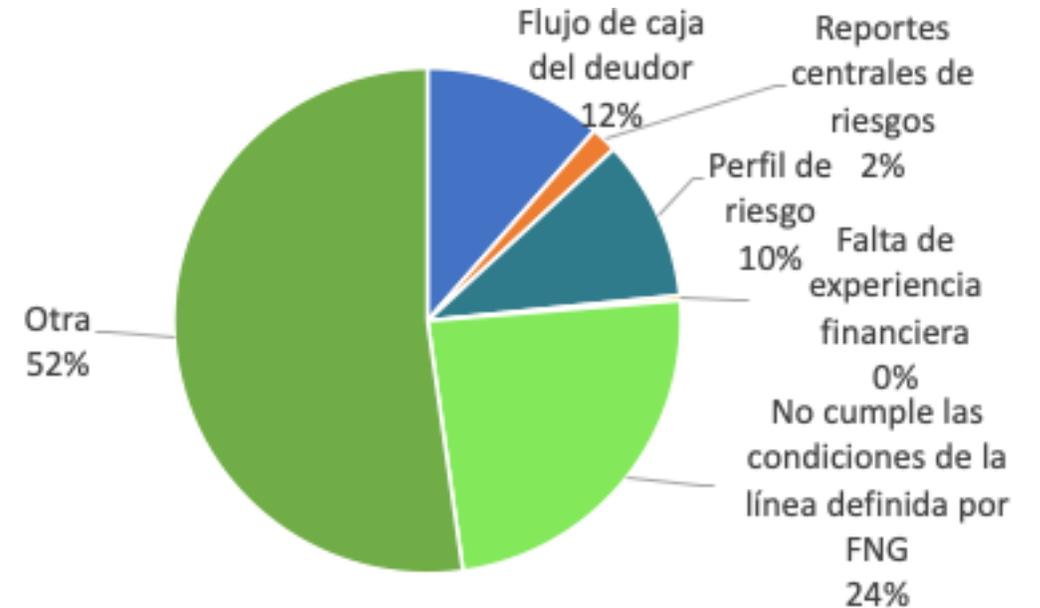


¿Qué puede explicar la brecha entre el cupo y el valor efectivamente desembolsado?

(i) La tasa de aprobación es superior al 78%

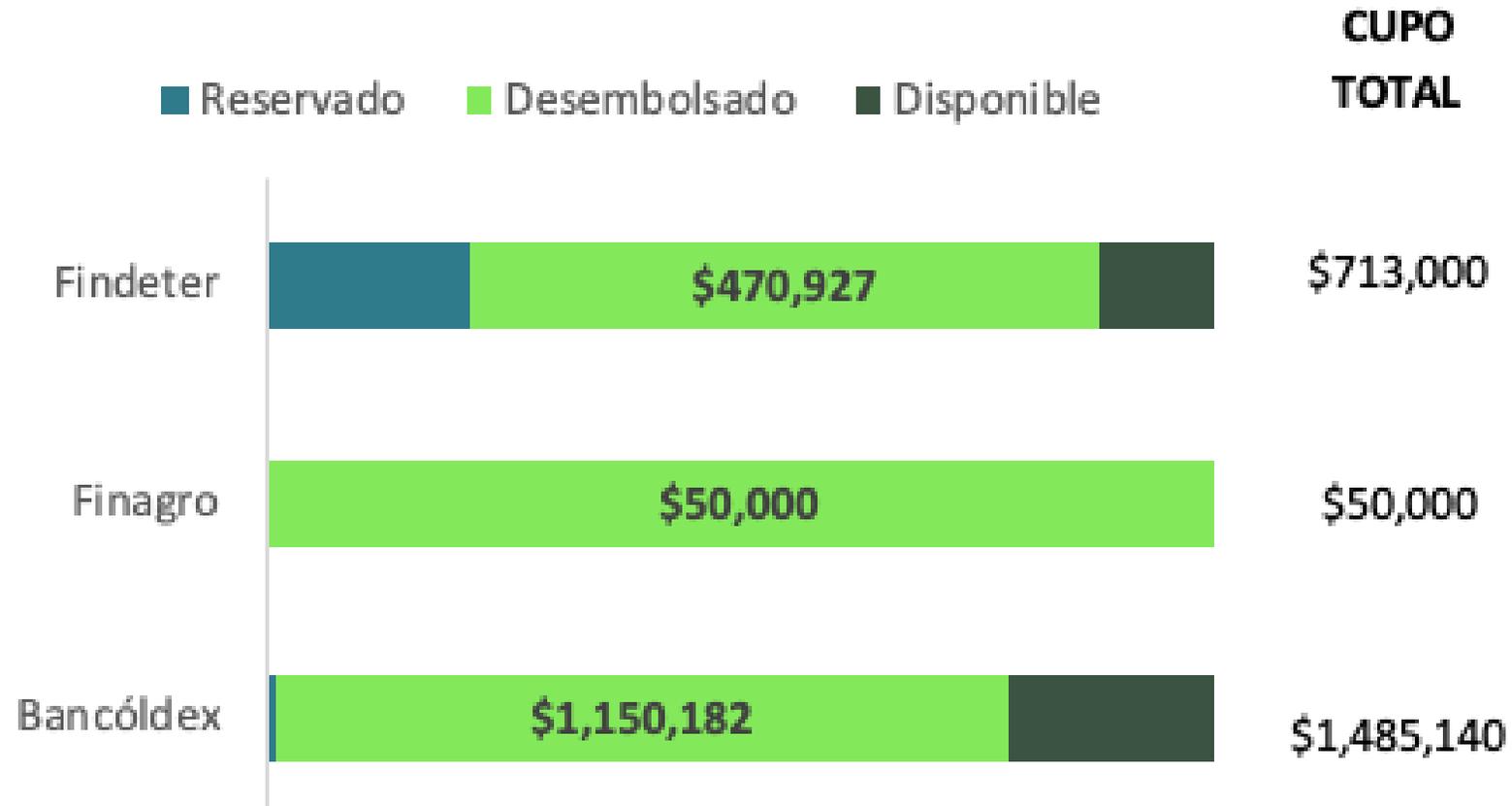


(ii) Los principales factores de negación están asociados al desconocimiento de las condiciones de la línea



Otras: principalmente exceso del cupo

El avance de las líneas de redescuento continúa y en algunos casos ya los recursos se han agotado



Objetivo 5. Flexibilidad regulatoria preservando los principios y estándares prudenciales

Evaluación permanente de la suficiencia de la liquidez y del capital de los establecimientos de crédito mediante pruebas de simulación de estrés

Factores a considerar como parte de la elaboración de las pruebas de estrés

Escenarios Económicos

- Contrastados con pronósticos del mercado.
- Articulación con BanRep y MinHacienda.

Afianzar Supervisión

- Establecer la pertinencia de las medidas adoptadas:

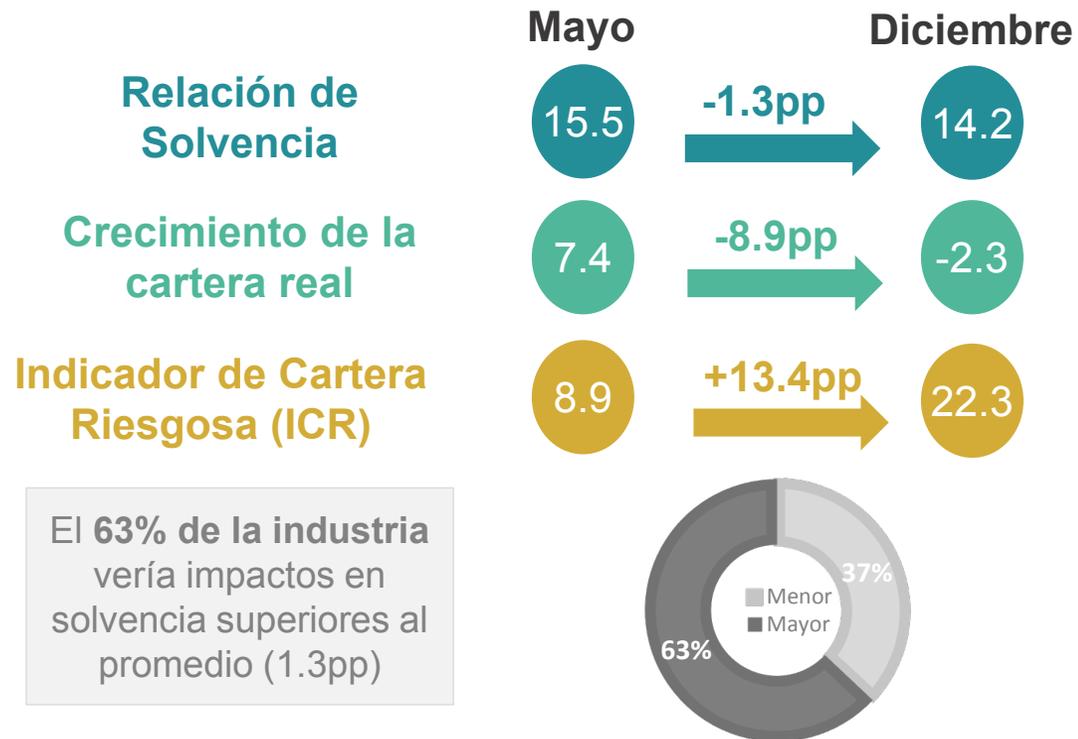
Circulares Externas 007, 014 y 022

Principales factores considerados durante las pruebas de estrés del sistema financiero

Elementos de los ejercicios	Descripción
Número de ejercicios realizados conjuntamente con las autoridades de la red de seguridad financiera	2
Número de ejercicios internos de la SFC	3
Proyecciones estresadas	Escenarios macroeconómicos estresados. Efectos sobre balance y P&G: Cartera y su deterioro, gastos e ingresos. Impactos sobre la resiliencia: liquidez y capital
Reconocimiento en el ejercicio de las particularidades de las instrucciones impartidas	Circulares Externas 007 y 014: período de gracia y liberación de provisiones. Circular Externa 022: provisión por intereses causados no recaudados.

El sistema financiero tiene capacidad de absorción de los choques derivados de las afectaciones en la actividad económica, pero es limitado

Pruebas de estrés establecimientos de crédito 2020* (Escenario adverso PIB -8.8%)



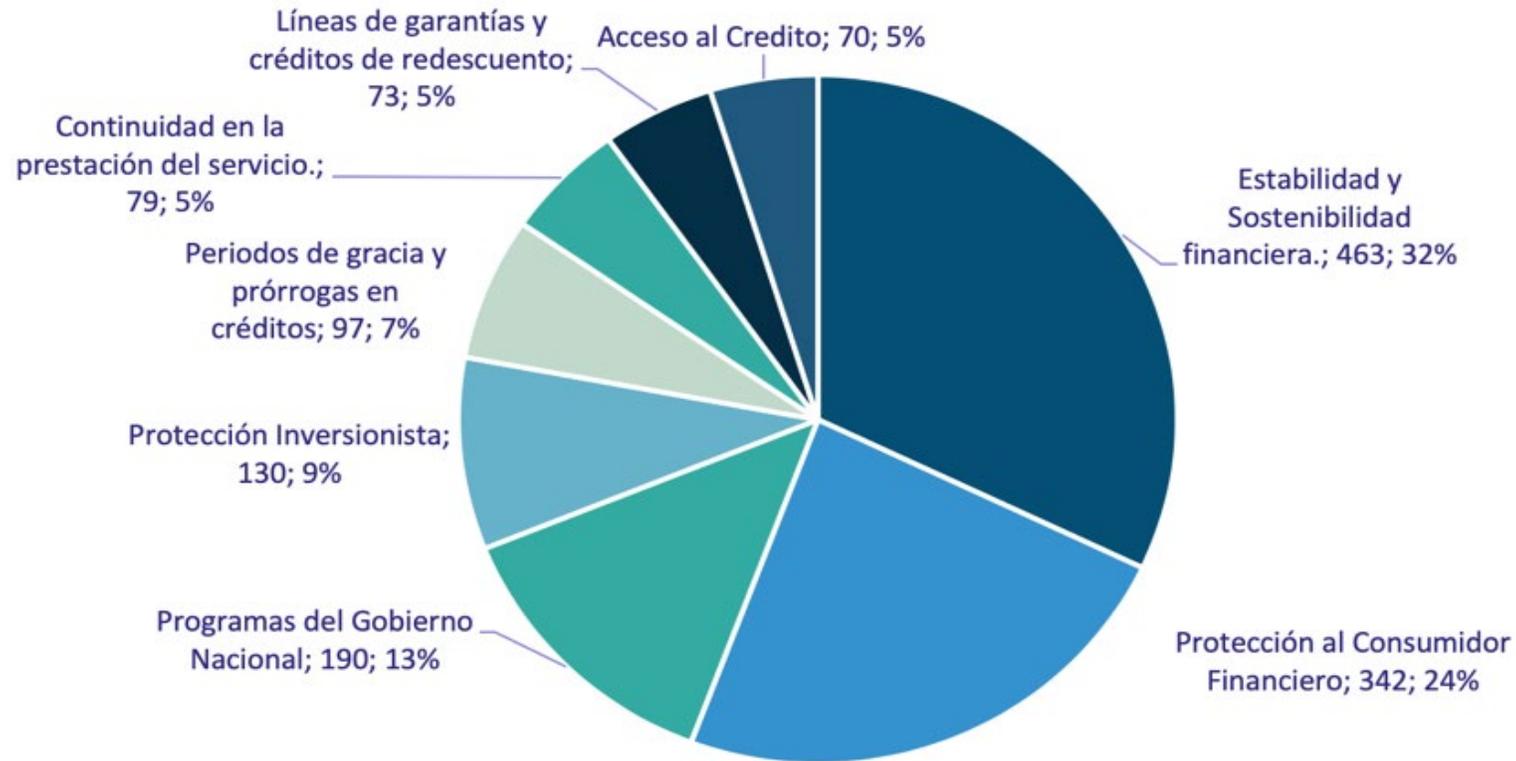
Impacto estimado en establecimientos de crédito a nivel global: Colombia vs benchmark

Variable	Europa	Atl. Norte	Colombia
Solvencia	Baja	Moderada	Moderada
ROE	Alta	Alta	Alta
Volatilidad	Moderada	Moderada	Moderada
Cartera en mora	Alta	Alta	Alta
Costos de fondeo	Moderada	Moderada	Moderada
Escala	Baja 0%-1%	Moderada 1%-3%	Alta 3% >

Los ejercicios de estrés de la SFC sugieren que **en el agregado, los establecimientos de crédito tendrán afectaciones al cierre de 2020, las cuales se irán moderando en 2021** conforme se consolide la reactivación económica.

La Superfinanciera ha **priorizado su agenda regulatoria y de supervisión** coherente con la coyuntura generada por el COVID-19

Acciones de supervisión realizadas a la fecha



La Superintendencia ha adelantado 1.444 actividades de supervisión y 238 instrucciones a las entidades vigiladas con el objeto de anticipar o corregir fallas observadas.

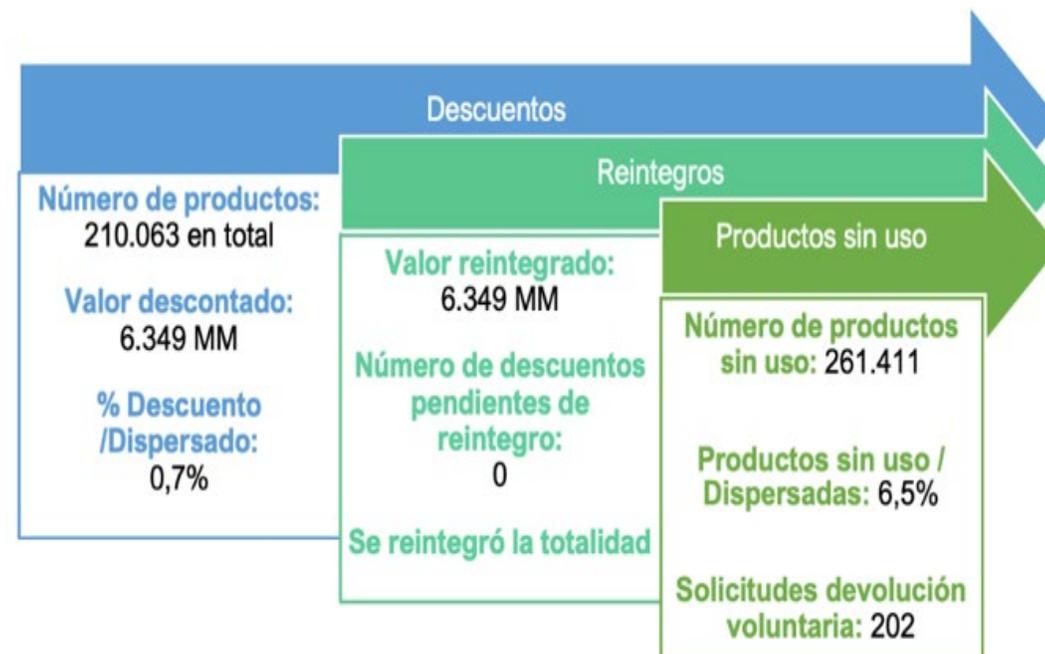
Objetivo 6. Seguimiento a medidas adoptadas por el Gobierno Nacional

El enfoque de supervisión ha priorizado asegurar la canalización de recursos mediante los programas de Gobierno

Resumen operatividad y características Programa Ingreso Solidario



Tipificación de los giros bajo el PIS por las actividades de supervisión



- La dispersión efectiva es cercana al **75%**, siendo los recursos restantes consecuentemente **devueltos al Ministerio de Hacienda**.
- Se evidencia que en **261,411** productos los que los beneficiarios no han retirado.

La Superintendencia **monitorea los recursos del PAEF** en las entidades para evitar débitos no autorizados y reintegrar recursos no usados

Seguimiento al Programa de Apoyo al Empleo Formal - PAEF

Descripción	Mayo	Junio	Julio *
Número de solicitudes recibidas por las entidades financieras	142.561	119.557	115.811
Número de solicitudes rechazadas por las entidades financieras	26.151	5.027	9.392
Número de solicitudes enviadas a la UGPP	116.409	114.530	106.419
Número solicitudes aceptadas por la UGPP	101.082	107.655	28.685
Valor solicitudes aceptadas por la UGPP (\$)	855.447.372.000	862.966.494.000	255.951.306.000
Número de empleados rechazados por la UGPP	14.676	539.504	171.817
Valor del apoyo rechazado por la UGPP (\$)	5.151.276.000	189.365.904.000	60.307.767.000
Número de transferencias realizadas por las entidades financieras a los beneficiarios	100.150	107.131	
Valor transferido por las entidades financieras a los beneficiarios (\$)	854.666.397.000	862.607.421.000	
Número de transferencias no realizadas por las entidades financieras a los beneficiarios	108	115	
Valor no transferido por las entidades financieras a los beneficiarios (\$)	780.975.000	359.073.000	
Número de empleados beneficiados	2.437.172	2.458.589	
Cantidad de beneficiarios que fueron objeto de descuento sin su autorización	16.885	14.175	
Valor de los descuentos realizados	930.594.116	612.169.369	
Número de beneficiarios a los que no fue posible dispersar el PAEF	108	115	
Valor de las devoluciones realizadas por las entidades financieras a Minhacienda (\$)	780.975.000	359.073.000	

Objetivo 7. Transparencia e información permanente sobre el comportamiento del sistema financiero

La SFC informa de manera permanente la perspectiva de riesgos y la evolución de las medidas

La transparencia ha sido el principio rector

Comunicados del **CCSSF** de la situación de riesgos

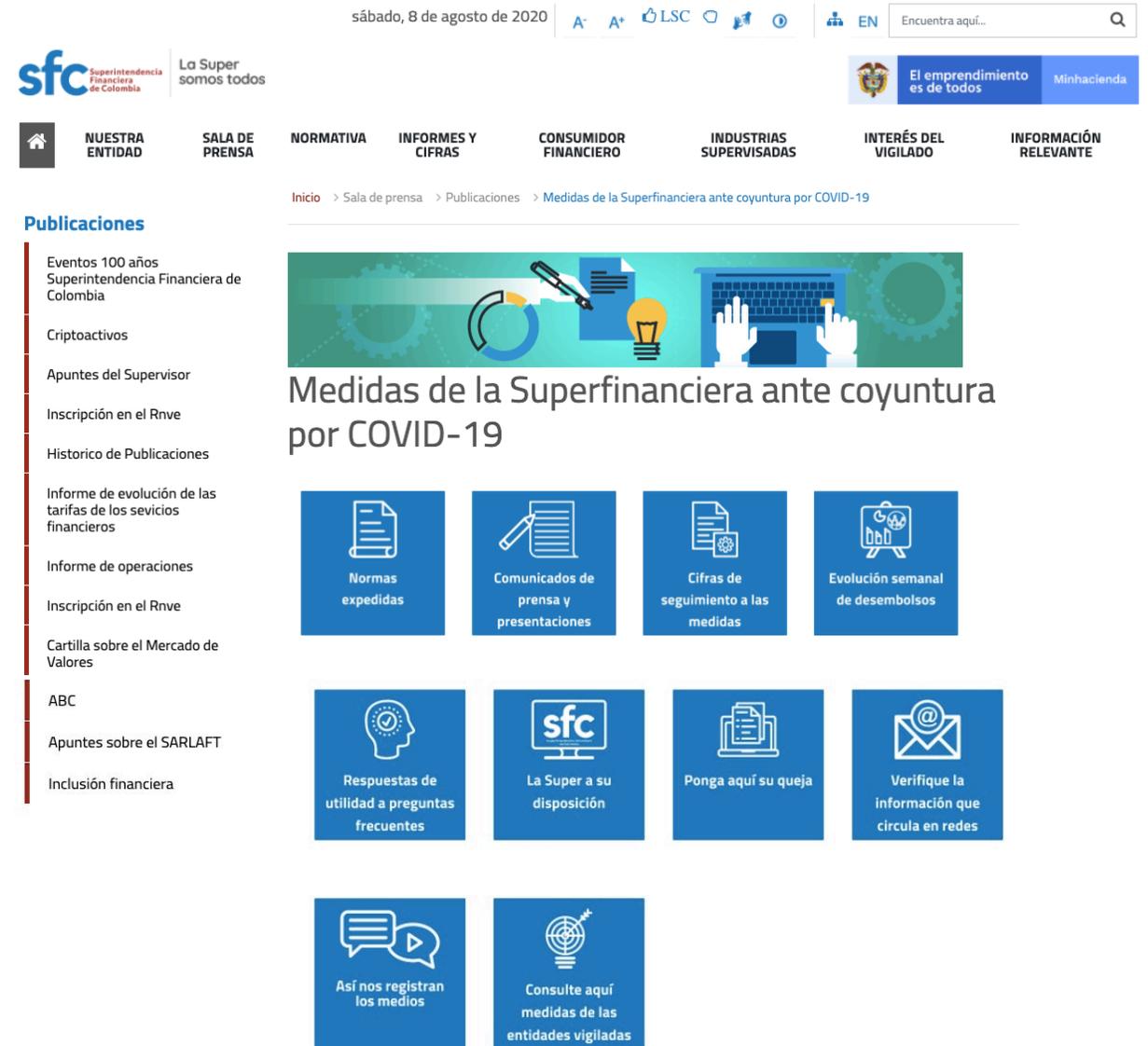
2

62 Intervenciones públicas de socialización

Informes publicados sobre el avance de las medidas

22

Sitio web de la SFC para informar sobre las medidas adoptadas y su evolución



sábado, 8 de agosto de 2020

La Super somos todos

Encuentra aquí...

El emprendimiento es de todos Minhacienda

NUESTRA ENTIDAD SALA DE PRENSA NORMATIVA INFORMES Y CIFRAS CONSUMIDOR FINANCIERO INDUSTRIAS SUPERVISADAS INTERÉS DEL VIGILADO INFORMACIÓN RELEVANTE

Inicio > Sala de prensa > Publicaciones > Medidas de la Superfinanciera ante coyuntura por COVID-19

Publicaciones

- Eventos 100 años Superintendencia Financiera de Colombia
- Criptoactivos
- Apuntes del Supervisor
- Inscripción en el Rnve
- Historico de Publicaciones
- Informe de evolución de las tarifas de los servicios financieros
- Informe de operaciones
- Inscripción en el Rnve
- Cartilla sobre el Mercado de Valores
- ABC
- Apuntes sobre el SARLAFT
- Inclusión financiera

Medidas de la Superfinanciera ante coyuntura por COVID-19

- Normas expedidas
- Comunicados de prensa y presentaciones
- Cifras de seguimiento a las medidas
- Evolución semanal de desembolsos
- Respuestas de utilidad a preguntas frecuentes
- La Super a su disposición
- Ponga aquí su queja
- Verifique la información que circula en redes
- Así nos registran los medios
- Consulte aquí medidas de las entidades vigiladas

Objetivo 8. Las prioridades de supervisión se actualizan permanentemente

Las prioridades de supervisión se han revisado en **diálogo abierto y permanente**

3

Nuevos frentes

Redefinición de la estrategia de supervisión (i) estabilidad (ii) supervisión programas GN, (iii) protección al consumidor, (iv) robustecimiento SBR

160

Reuniones con vigiladas

Para revisar el avance de las medidas

8

Reuniones con entes de control

Para proporcionar avances de las medidas adoptadas



Mantener seguimiento y **coordinación** con otras entidades de **supervisión**

MoU: 32 memorandos firmados con diferentes jurisdicciones

Autoridades Nacionales: 15 memorandos de entendimiento entre superintendencias, universidades y organismos de control

Colegios de supervisión:
Bancolombia: 7 ediciones
Banco de Bogotá: 6 ediciones
Davivienda: 6 ediciones
Suramericana Seguros: 2 ediciones

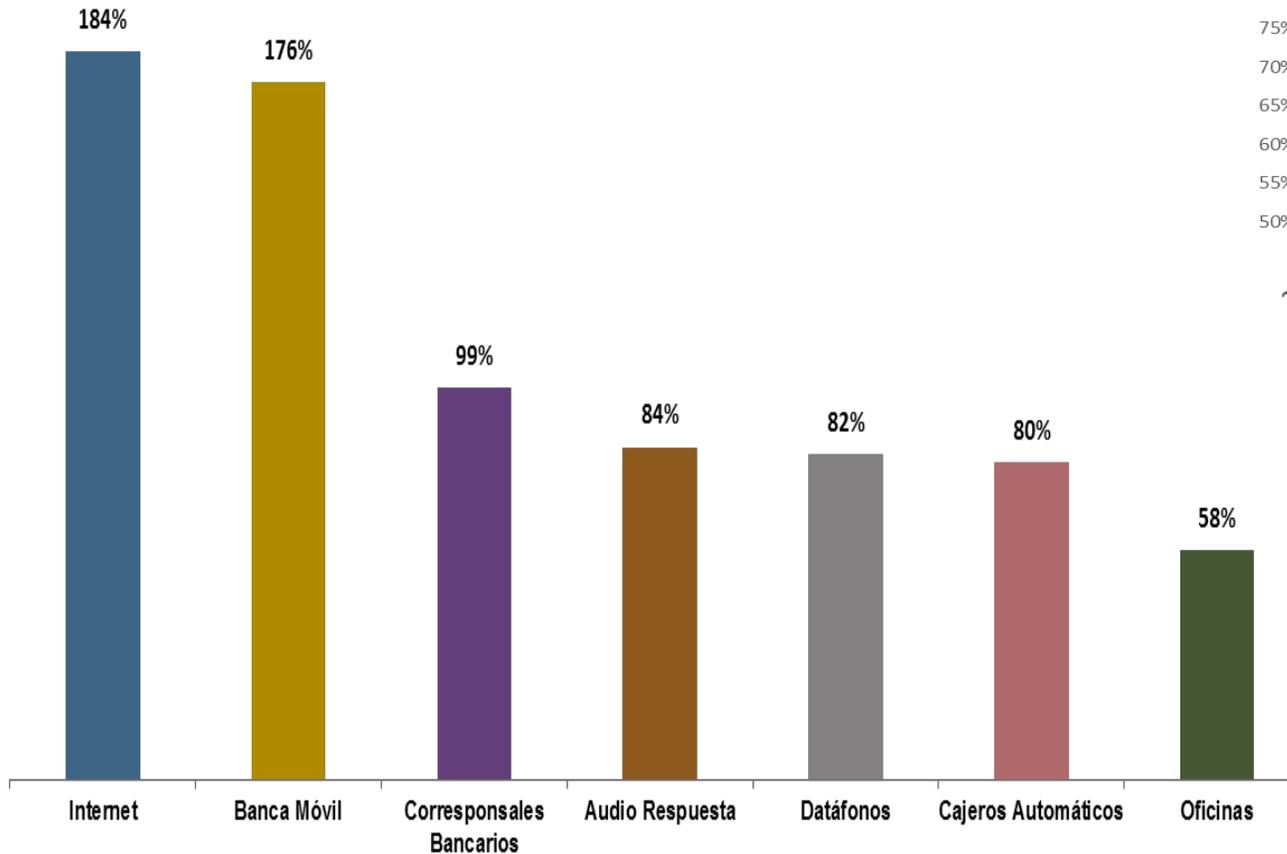
Organismos del exterior:
7 memorandos firmados con asociaciones y organismos internacionales



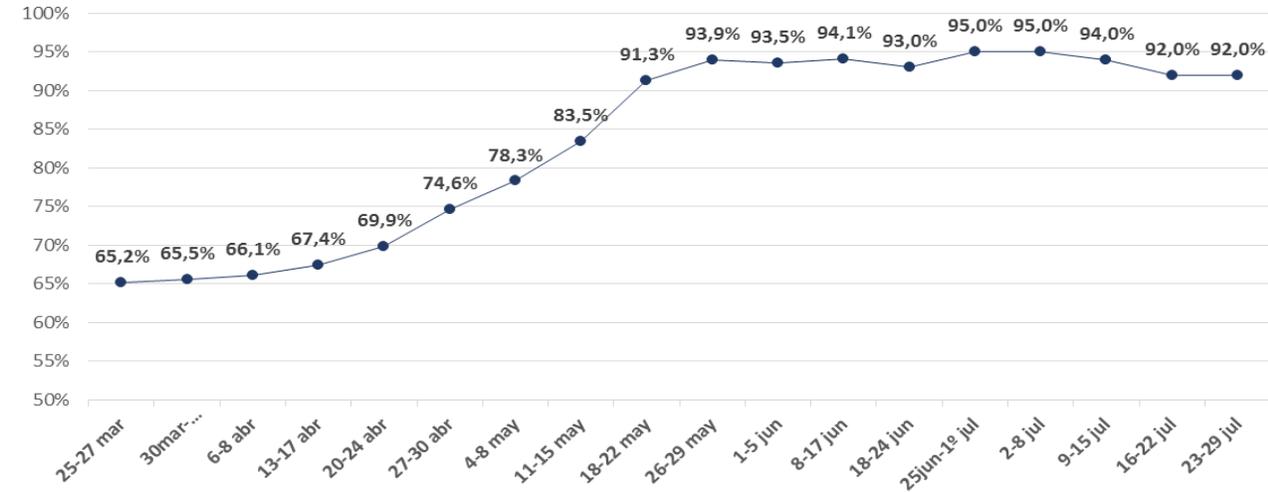
Objetivo 9. Es fundamental garantizar el adecuado funcionamiento de las infraestructuras del mercado

Los canales se han mantenido **operando y disponibles** en todo momento

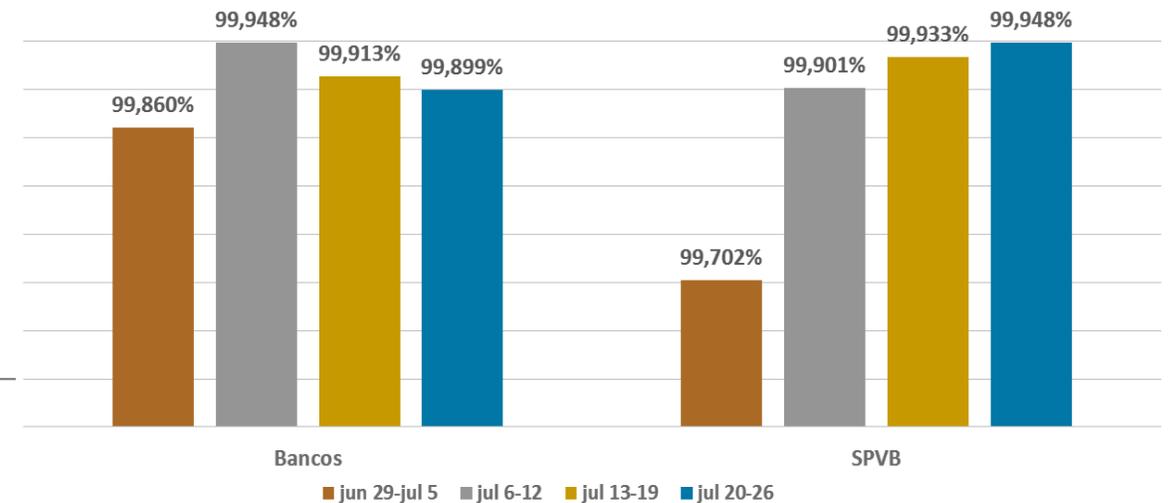
Porcentaje promedio de operaciones monetarias realizadas por los establecimientos de crédito respecto de un día normal (26 al 29 de julio)



Comportamiento semanal de oficinas abiertas



Disponibilidad de plataformas tecnológicas



Objetivo 10. Actuaciones administrativas y judiciales

La coyuntura requiere **acciones** contundentes de **protección de los derechos del consumidor financiero** y reconocimiento de sus deberes

177 requerimientos

para instruir a las entidades vigiladas sobre los asuntos que buscan la **protección de los consumidores financieros** y respecto de la manera en que deben cumplir sus obligaciones de cara a ellos.

132 requerimientos preventivos

que buscan reiterar los administradores del Sistema de Atención al Consumidor Financiero SAC de las entidades vigiladas, la necesidad de **adoptar mejores prácticas** y **disponer de recursos** para llevar a cabo las acciones necesarias para mejorar la **atención al consumidor financiero**.

92 oficios

dirigidos a las entidades vigiladas para dar una **respuesta objetiva** a los consumidores financieros sobre las razones de la **negación de producto**, en virtud del principio de **transparencia e información cierta, suficiente y oportuna**

20 Actuaciones administrativas

que incluyen pliegos de cargos en curso y órdenes administrativas.

Tutelas con ocasión de la emergencia del COVID-19

Al 15 de julio se han recibido 162 acciones de tutela, en 36 de las cuales la SFC fue accionada y en 126 fue vinculada por los jueces. Las pretensiones se agrupan por temáticas, así:

TUTELAS POR CATEGORIA	No. TUTELAS
Interpuestas por consumidores financieros en contra de entidades vigiladas por la SFC debido a la negativa a otorgar las medidas de alivio y/o al incumplimiento de las medidas adoptadas, incluyendo las relacionadas con la atención al consumidor financiero, de conformidad con las disposiciones del Gobierno Nacional y/o las instrucciones de la SFC con ocasión de la pandemia.	91
Interpuestas por consumidores financieros en contra de la Presidencia de la Republica, la SFC y entidades vigiladas , calificando como nulas o insuficientes las medidas adoptadas por el Gobierno para la mitigación de los efectos de la emergencia.	40
Interpuestas por personas naturales y/o jurídicas solicitando se ordene a las autoridades públicas y/o a las Aseguradoras de Riesgos Profesionales actuar y/o suministrar los implementos de protección contra el contagio del virus, en las que jueces vinculan a la SFC como supervisor de estas últimas.	8
Interpuestas por empleados bancarios u organizaciones sindicales en representación de estos o sus familias en contra de entidades vigiladas , por estar exceptuados del aislamiento decretado con ocasión de la emergencia sanitaria, o por la falta de suministro de material de bioseguridad o protección contra el virus, aduciendo estar expuestos al contagio y la propagación del virus y solicitando la implementación de estas o el cierre de sucursales.	3
Requerimientos probatorios: Los despachos judiciales solicitan pronunciamiento de la SFC en relación con materias a su cargo, por ejemplo, para que explique aspectos de las Circulares Externas expedidas con ocasión de emergencia y su alcance.	4
Otras. Presentadas por consumidores financieros en contra de entidades vigiladas: a). Alegando una disminución de la rentabilidad de los dineros administrados por los fondos de pensiones y cesantías o depositados en productos fiduciarios. b). Señalando que pese a encontrarse cesantes con ocasión de la pandemia, no se les ha efectuado la devolución de los aportes a pensión. c). Increpando la no adopción de medidas para la protección del consumidor financiero en la prestación del servicio en materia pensional con ocasión de la emergencia sanitaria.	16

Atención de las demandas en Facultades Jurisdiccionales en la SFC



Durante el período de la emergencia sanitaria, desde el 13 de abril (fecha de reanudación de términos) al **4 de agosto** de 2020 se han radicado **919** demandas, de las cuales **64** están relacionadas con medidas COVID-19. Se han finalizado **862** demandas, de las cuales **658** se han fallado a favor del consumidor financiero (**76,33%**) y **204** han sido contra de las pretensiones del consumidor (**23,67%**).

En cuanto, a las solicitudes de conciliación extrajudicial que adelanta esta Superintendencia en convenio con la Superintendencia de Sociedades desde el 1 de marzo al **4 de agosto** de 2020, se han radicado **149** solicitudes de conciliación de las cuales en **93** de ellas han llegado a conciliación, en **41** no hubo acuerdo, **9** no son de competencia de la SFC y **6** están en proceso de realización de audiencia.



Finanzas sostenibles

En mayo de 2020, se creó el Grupo de Trabajo de Finanzas Sostenibles para liderar la estrategia de sostenibilidad ambiental e inclusión financiera



**Sostenibilidad
ambiental**



**Inclusión
financiera**

**Grupo de Trabajo de
Finanzas Sostenibles**



En los temas ambientales, el trabajo de la SFC está basado en **dos objetivos principales**:

Finanzas verdes

Promover el aprovechamiento de las oportunidades que supone la transición hacia una economía baja en carbono y de crecimiento verde.



Riesgos ASG y climáticos

Apoyar la identificación y gestión de los riesgos ASG (ESG) y los climáticos en el sistema financiero.

La estrategia de sostenibilidad ambiental de la SFC tiene **cuatro líneas de trabajo**



Durante 2019 -2020 hemos logrado **importantes hitos** frente a la ejecución de dicha estrategia

Plan de acción 2019 - 2020

- | | | | | | |
|---|---|---|----|---|--|
| 1 | Desarrollo de una taxonomía verde | Definición de las actividades económicas ambientalmente sostenibles y elegibles para ser financiadas a través de instrumentos financieros verdes. | 6 | Revelación de información ASG para emisores | Recomendaciones sobre reportes de asuntos ASG para generar mayor transparencia a los inversionistas sobre la forma cómo gestionan estos riesgos y oportunidades. |
| 2 | Marco normativo de bonos verdes ✓ | Directrices para el mercado de bonos verdes (alineadas con principios del ICMA) para promover la integridad del mercado. | 7 | Escenarios de transición fondos de pensiones ✓ | Análisis de escenario para identificar y medir la exposición del portafolio de pensiones obligatorias a los los riesgos de transición energética. |
| 3 | Guía inversiones AFP en fondos de capital privado ✓ | Guía de mejores prácticas en la debida diligencia para inversión de AFP en fondos de capital privado, incorporando asuntos ASG. | 8 | Participación NGFS ✓ | Participación en plenarias y en los grupos de trabajo del NGFS. |
| 4 | Mejores prácticas ASG para AFP | Plan de trabajo con AFP (capacitaciones + conversaciones) para determinar mejores prácticas en asuntos ASG. | 9 | Ingreso Comité de Gestión Financiera Sisclima ✓ | Participación comité de gestión financiera del SISCLIMA, espacio de coordinación interinstitucional sobre finanzas climáticas. |
| 5 | Guía de inversión responsable y sostenible | Recomendaciones sobre incorporación de ASG en decisiones de inversión de institucionales. | 10 | Cooperación técnica del Grupo Banco Mundial ✓ | El Banco Mundial y el IFC están acompañando y asesorando al la SFC en las cuatro líneas del plan de acción. |

Inclusión financiera

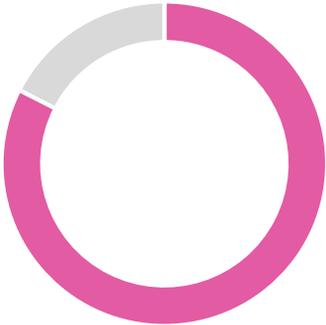
Por su parte, la estrategia de inclusión financiera incluyó la generación de estadísticas y publicación de reportes

Principales indicadores – Noveno Reporte de Inclusión Financiera 2019



Indicador de acceso

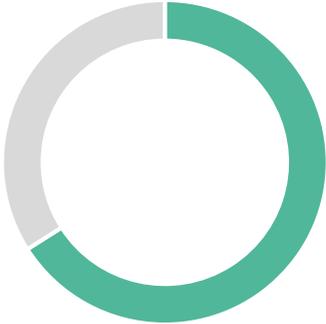
82,5%



Indicadores de uso

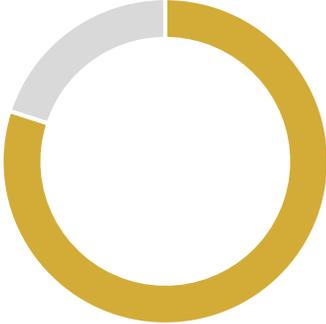
Sobre población total

66%



Sobre población con productos

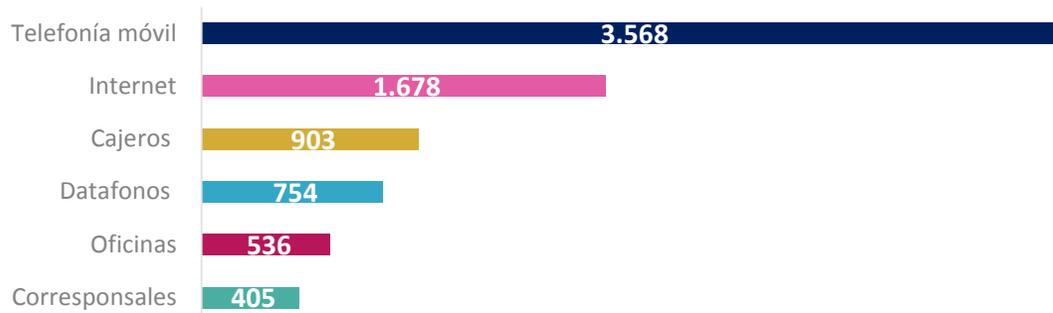
80%



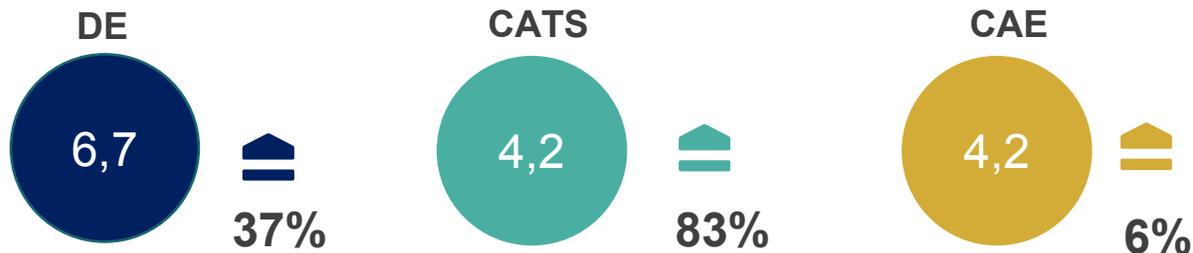
En 2019 aumentó la inclusión financiera digital y se mantuvieron las brechas socio-demográficas

Inclusión financiera digital

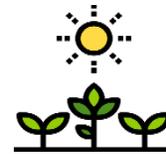
Transacciones en canales digitales (número en millones)



Productos de depósito simplificados (número en millones y crecimiento anual)



Brechas sociodemográficas



Ruralidad



Ciudades
90,4%

Rural disperso
55,7%



Entre 18 y 24 años
71,3%

Grupo etario



Entre 40 y 64 años
89,9%



Mujeres
80%

Género

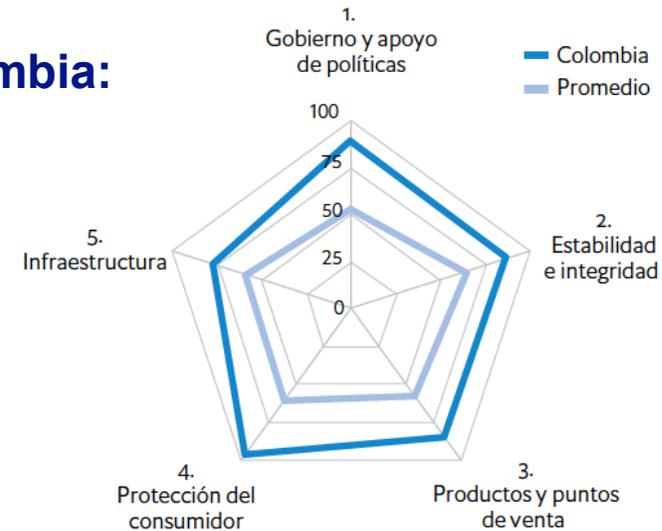


Hombres
85%

Por segundo año consecutivo, Colombia ocupó el primer lugar en el Microscopio Global de 2019



Desempeño de Colombia:



Aspectos destacados:

- Puntaje perfecto con Sudáfrica en protección al consumidor / protección de datos.
- Puntaje perfecto con tres países más en habilitadores básicos para la inclusión financiera digital (canales digitales, protección de usuarios digitales, debida diligencia).
- Se destaca la recopilación de información desagregada por género y el entorno de pruebas para supervisión.

La Superintendencia apoya y comparte datos para la construcción del Microscopio Global y otras encuestas internacionales como el Financial Access Survey del Fondo Monetario Internacional

Control de riesgos

Para garantizar la salud de la cartera, la **estrategia de supervisión de riesgo de crédito durante el II semestre de 2019 y el I trimestre de 2020**, se enfocó en...

Monitoreo cadena constructor – vivienda ante su baja dinámica en 2019.

Fortaleciendo su gestión de riesgos: i) uso de mecanismos fiduciarios; ii) evaluación integral del constructor; iii) política de prórrogas y iv) mejor revelación.

Evaluación de la **revelación de riesgo del crédito comercial**, mediante esquema de alertas que integra información financiera, de hábito de pago, garantías y otros; requiriendo ajustes ante desviaciones.

Medición de carga financiera e identificación de sus determinantes, para focalizar el control al sobre endeudamiento.



Evaluación modelos de negocio y gestión de riesgos en **compras de cartera a originadores no vigilados por parte de los intermediarios** más activos en este mercado.

Preservar una sana originación mediante estrategia de “**cosechas objetivo**” en consumo. Preservando los niveles de calidad históricos y conteniendo deterioros desbordados.

Caracterización del mercado y modelos de negocio de tarjetas de crédito, usando información socio demográfica; evaluando avance de productos digitales y rentabilidad.

Se desarrollaron herramientas de medición y gestión de **riesgo de mercado y liquidez** que nos han permitido...

Diagnosticar el riesgo de libro bancario:

- ✓ Determinar las necesidades de información
- ✓ Fortalecer análisis prospectivo
- ✓ Construir lineamientos de gestión

Diseñar estrategias de supervisión del riesgo cambiario que contemplan las modificaciones de la RE01/2018

Evaluar el impacto de la venta de TES de AEX e identificar efectos de segundo orden en la liquidez de las entidades y de la CRCC



Identificar niveles de exposición y potenciales pérdidas que ocurrirían bajo escenarios de estrés en los portafolios de inversión del sistema y las entidades que requerirían mayor seguimiento.

Mejorar la cuantificación del riesgo de liquidez de corto plazo de los establecimientos de crédito a través de la correcta aplicación de la Circular Externa 009 de 2018

Trabajar con administradores de FIC en:

- ✓ Fortalecer pronóstico de escenarios adversos de liquidez.
- ✓ Mejorar planes de contingencia

Teniendo en cuenta las recomendaciones de GAFI, se fortaleció el proceso de **monitoreo de operaciones de LA/FT...**



Verificar el alcance del monitoreo de las operaciones que se realizan a los usuarios recurrentes (terceros beneficiarios de pago).



Evaluar los mecanismos diseñados para identificar clientes Peps y evaluar la aplicación de medidas más exigentes para su vinculación y monitoreo.



Identificar los Bancos Corresponsales que se consideran vulnerables. Diagnosticar y supervisar los procedimientos de control implementados.



Se expidió CC 11/ 2020, relacionada con la adopción de listas de Organizaciones Terroristas de manera previa y obligatoria a la vinculación de un potencial cliente.

Continuamos trabajando en la gestión de riesgos de actividades vulnerables e **inclusión al sistema financiero** de otros sectores de interés* ...

Se verificaron los procedimientos de control aplicados por los bancos a la industria de juegos de suerte y azar, en concordancia con la vulnerabilidad identificada.



En coordinación con MinMinas, se realizaron cartillas informativas, jornadas de capacitación y mesas de trabajo para la mitigación de riesgos de minería ilegal.

Acompañamiento a SuperNotariado en la expedición de una norma que direcciona las operaciones de escrituración superiores a una cuantía establecida, canalizadas por el sistema financiero.

Se implementó la estrategia de **ciberseguridad** que permitió...



- ✓ Fortalecer la gestión de la ciberseguridad como resultado de la implementación de la Circular Externa 007/2018.
- ✓ Verificar el cumplimiento en las entidades financieras del marco de seguridad de SWIFT para las transferencias interbancarias.
- ✓ Expedir la Carta Circular 065/2019 invitando a las entidades financieras a reportar al C4 las llaves de ransomware (proyecto no more ransomware), con el objeto de contar con una base de datos que ayude a recuperarse frente a este tipo de ataques.
- ✓ Definir con COLCERT y Asobancaria la Taxonomía Única de Incidentes Cibernéticos –TUIC, para el reporte de incidentes cibernéticos.
- ✓ Implementar el procedimiento para el reporte de incidentes cibernéticos y el uso del protocolo TLP (Traffic Light Protocol) de etiquetado para la comunicación e intercambio de información con las entidades vigiladas.
- ✓ Compartir alertas de ciberseguridad con los organismos del Modelo Nacional de Gestión de Incidentes (ColCERT, CCOCI, C4), las EF y los supervisores de la Alianza del Pacífico y del CCSBSO.
- ✓ Establecer el perfil de riesgo cibernético inherente para establecimientos bancarios, que indica las entidades con mayor nivel de exposición.

Llevamos al sector financiero a la implementación de mejores prácticas en **continuidad del negocio...**



Nivel de madurez de los planes de continuidad de negocio de CF y cooperativas

Se determinó el nivel de madurez de las CF y las cooperativas y se formularon recomendaciones para que las entidades alcancen el nivel **optimizado***. Con esto se completo el diagnostico de los establecimientos de crédito.

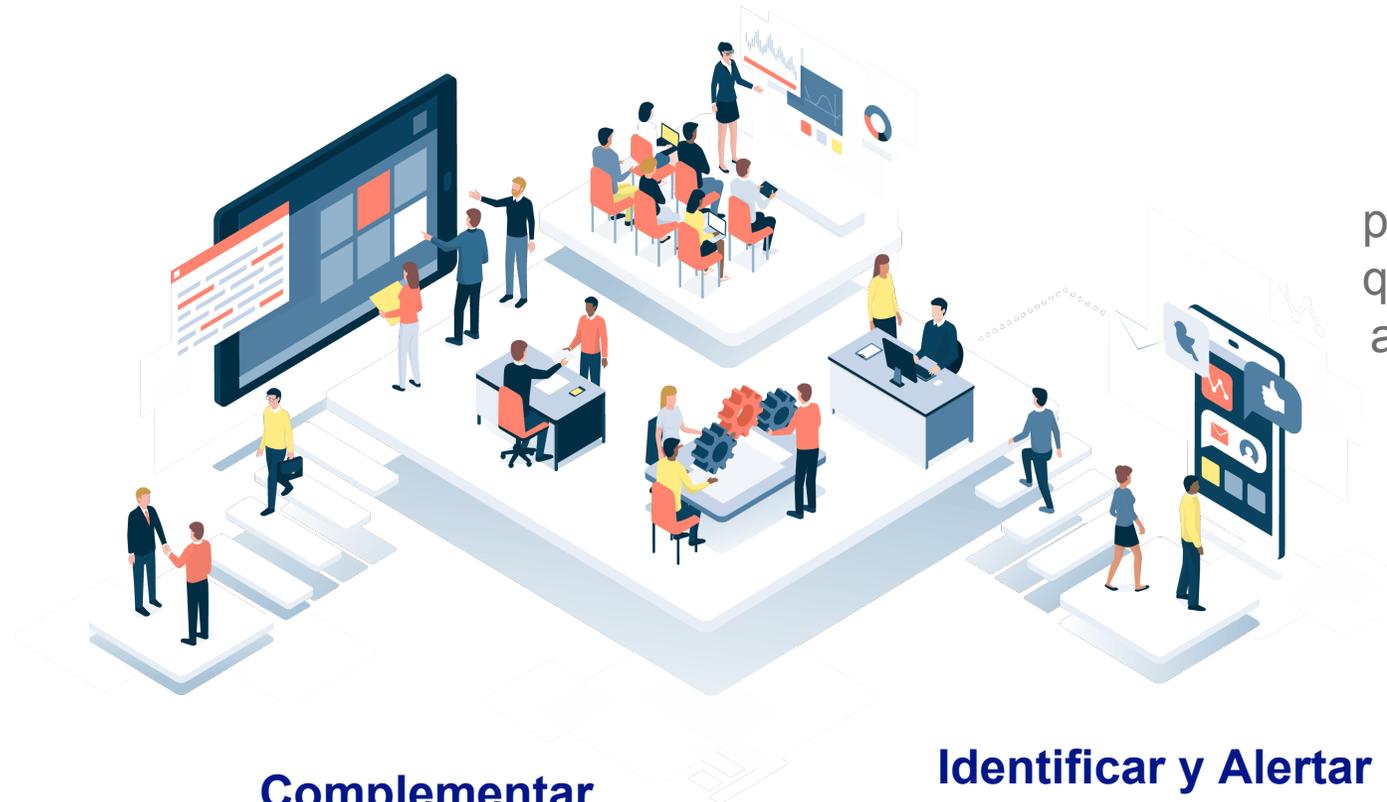


Disponibilidad de canales

Los sitios web de las entidades financieras han tenido una dispoibilidad del 99.93%. Los establecimientos de crédito están atendiendo en el 95% de sus oficinas y los demas canales continúan operando normalmente.

Se creó el **Centro de Supervisión Digital – CSD**, para potenciar el análisis prospectivo, la oportunidad de la supervisión y cumplimiento al consumidor financiero

Diseñar e Implementar
herramientas de supervisión digital (SupTech) para canales y servicios financieros digitales.



Complementar
la información de entidades vigiladas que recibe la SFC.

Identificar y Alertar

- Riesgos tradicionales.
- Riesgos emergentes.
- Vulneración al consumidor financiero.

Elaborar
productos analíticos que apoyen la SBR: análisis de texto de fuentes abiertas, análisis de sentimiento.

Generamos estrategias de supervisión que atendieran **la coyuntura COVID...**

Asegurar **continuidad en operación** y altos niveles de seguridad del sistema

1

- Mas del 80% de los empleados de las entidades financieras están trabajando en casa y las entidades continúan prestando sus servicios normalmente, atendiendo el incremento en las operaciones digitales, lo cual constituye la mayor operación en contingencia de la historia.
- Fortalecer la infraestructura tecnológica, controles de ciberseguridad, capacidad de monitoreo y los canales digitales.
- Seguimiento al desempeño de los sistemas de administración de riesgos de LAFT – Encuestas.

Asegurar la **estabilidad del sistema** en términos de liquidez y calidad de cartera y **mantener el canal de crédito disponible**

2

- Realizar pruebas de estrés de liquidez y solvencia permanentemente con datos actualizados.
- Seguimiento a los planes de contingencia de liquidez: desmaterialización de pagarés de cartera para la realización de operaciones de liquidez con el Banco de la República.
- Seguimiento a la evolución de Indicadores de liquidez. Comportamiento de tasas activas y pasivas.
- Monitoreo y evaluación de razonabilidad en el uso de colchones contracíclicos (provisión contracíclica/general) por parte de algunos intermediarios.
- Diseño de ruta de contención y acciones de acuerdo con los resultados de las pruebas de estrés.

Generamos estrategias de supervisión que atendieran la coyuntura COVID...

Asegurar el **cumplimiento de las medidas impartidas** en las CE y Decretos de Emergencia de competencia de la SFC

3

- Generación de información e indicadores de seguimiento interno y del mercado, a la evolución de las medidas.
- Asegurar cumplimiento de las instrucciones de las Circulares Externas 007, 014 y 022, a través de alertas, mesas de trabajo lideradas por expertos en liquidación de créditos y actividades soportadas en las Auditorías Internas de los intermediarios.
- Inspecciones remotas para verificar cumplimiento de las líneas de redescuento y garantías implementadas con ocasión de la emergencia y requerimientos a Auditorías Internas.
- Verificar desde su inicio, que las entidades que participan en el Programa de Apoyo al Empleo Formal (PAEF), cumplan con las obligaciones que les fueron asignadas en las diferentes reglamentaciones.

Conglomerados financieros

Facultades desarrolladas por la Superintendencia Financiera de Colombia respecto de los conglomerados financieros

Marco de Gestión de Riesgos

que incluye:

- Gestión de riesgos del conglomerado financiero.
- Control interno.
- Revelación de información.
- Estándares de gobierno corporativo.

 21 de junio de 2021.

 21 de junio de 2021.

Límites de exposición y concentración de riesgos en el conglomerado financiero.

 6 de febrero de 2020.

 Pendiente expedición de CE.

Capital adecuado del conglomerado financiero.

 8 de noviembre de 2019.

 Primer reporte con corte a 31 de Diciembre de 2019.

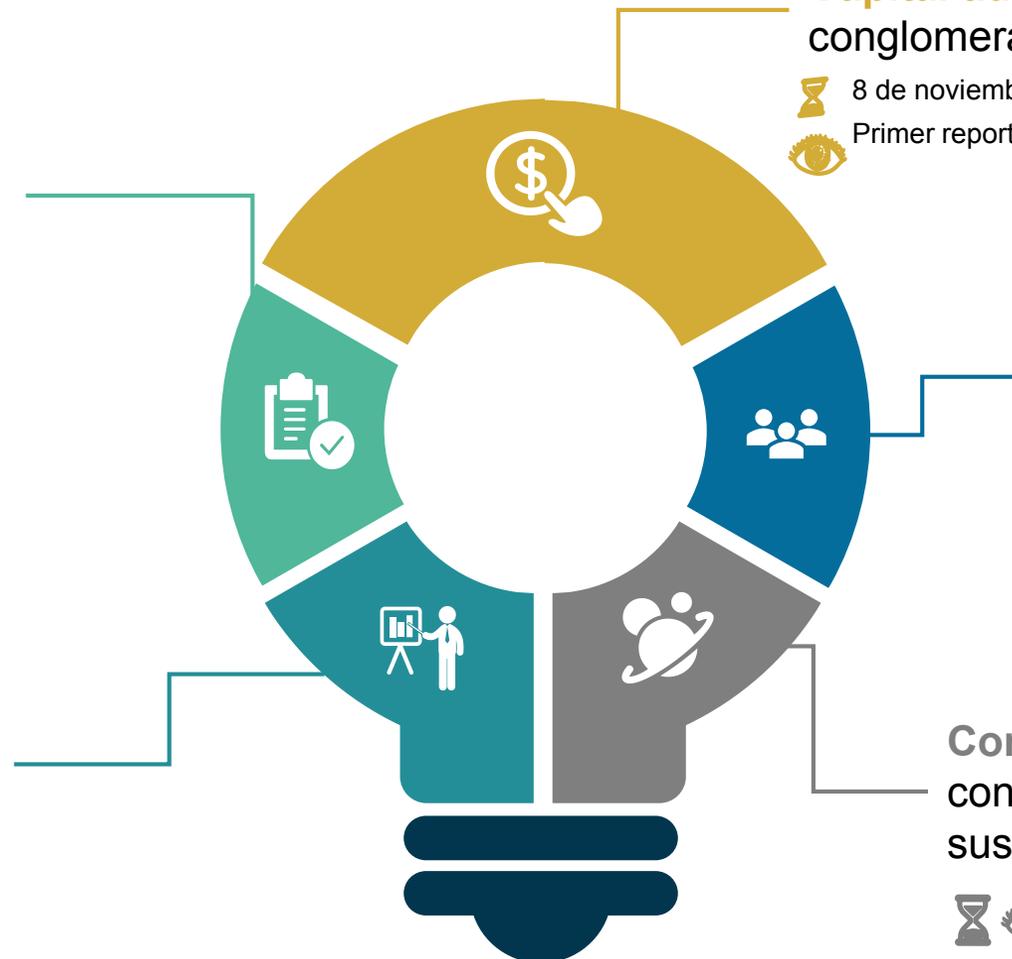
Determinación de los vinculados del conglomerado financiero y evaluar las exposiciones.

 6 de febrero de 2020.

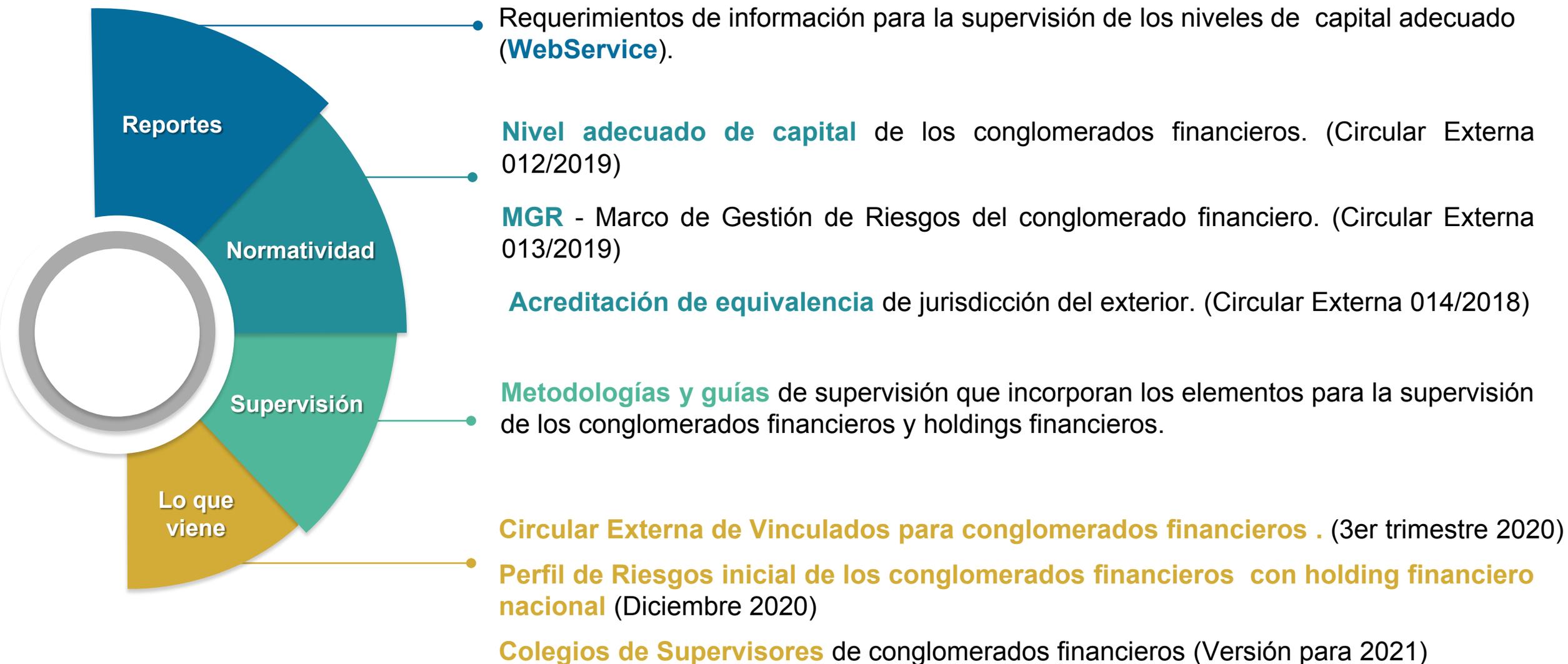
 Pendiente expedición de CE.

Conflictos de interés en el conglomerado financiero y con sus vinculados.

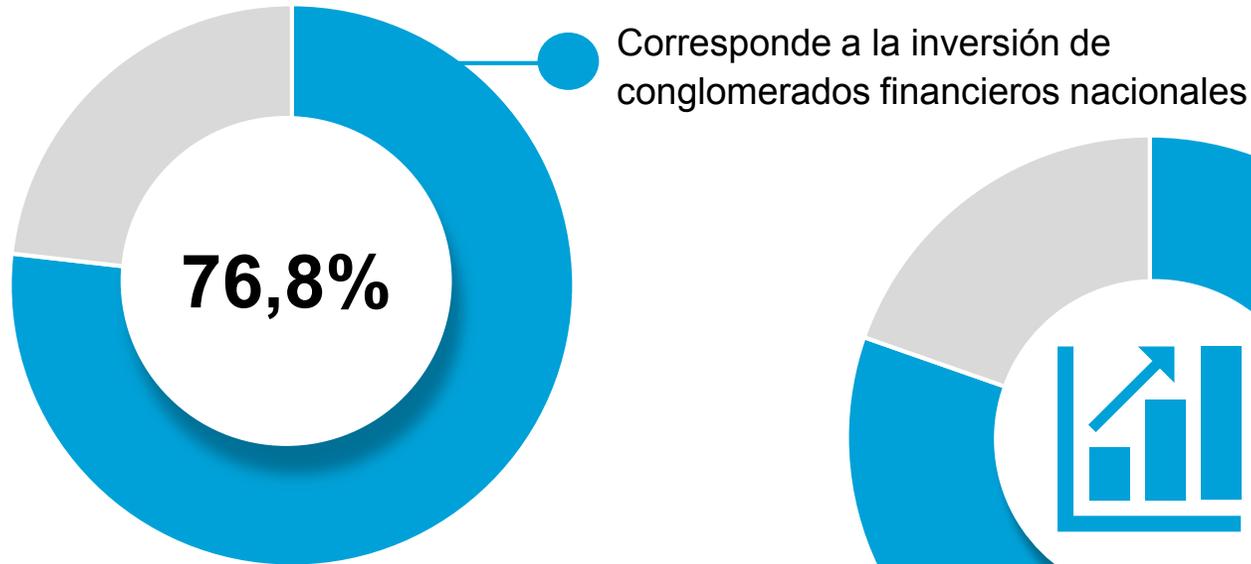
  Febrero 6 2020.



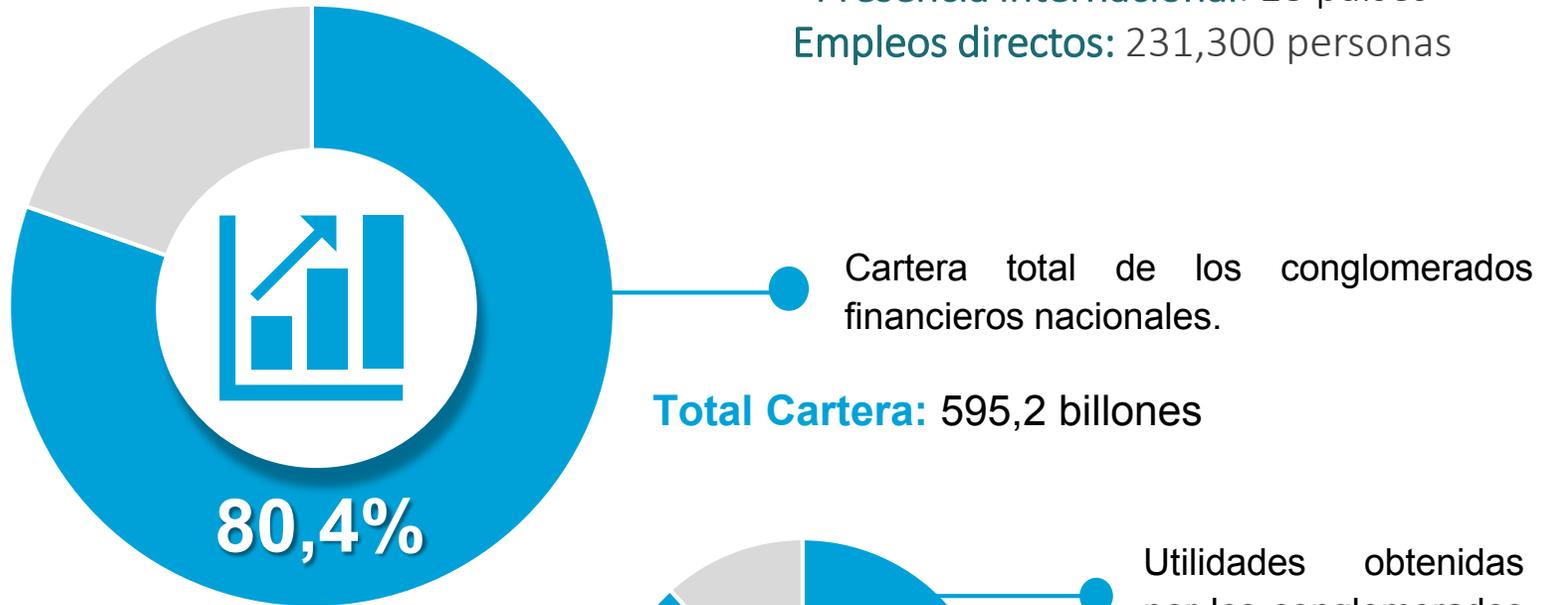
Regulación – ¿En qué estamos?



A diciembre 2019, los activos de los conglomerados financieros en Colombia ascendieron a **\$910.0 billones** (85,7% del PIB*)



Cobertura en Colombia: 91% de los municipios
 Presencia internacional: 18 países
 Empleos directos: 231,300 personas



Total Cartera: 595,2 billones

Total Inversiones: \$122,3 billones



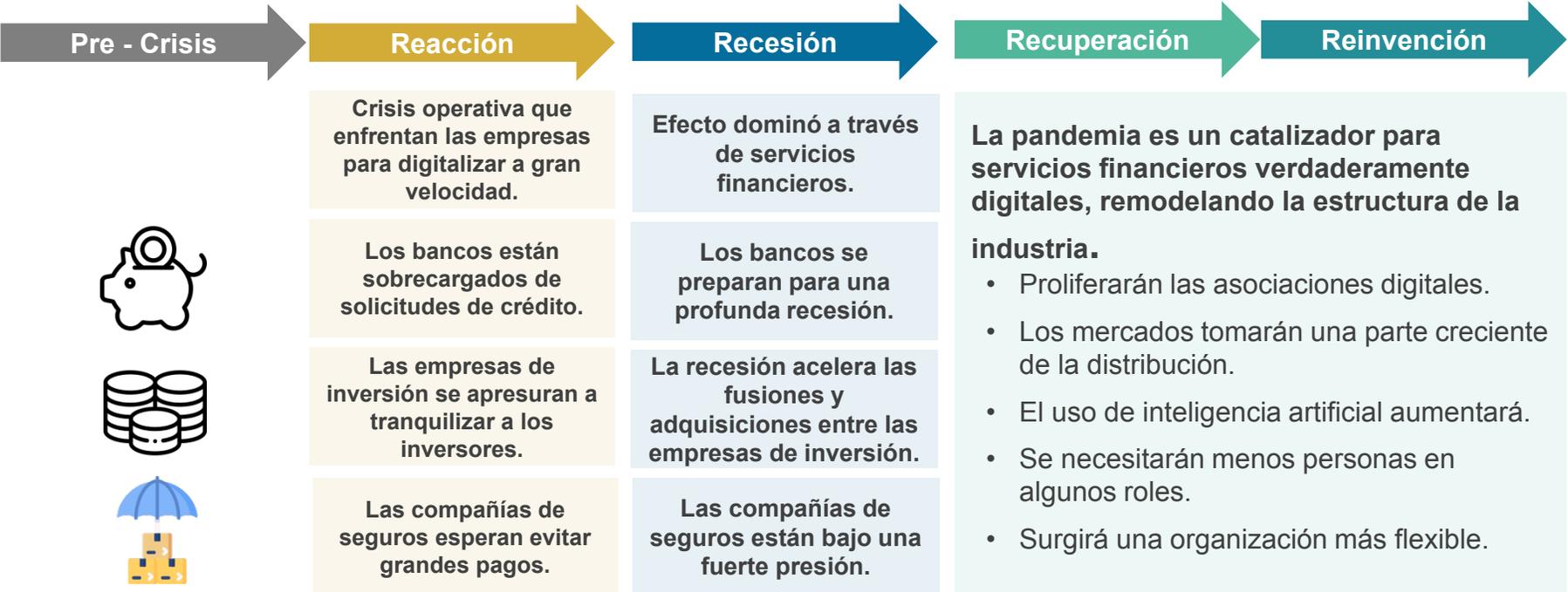
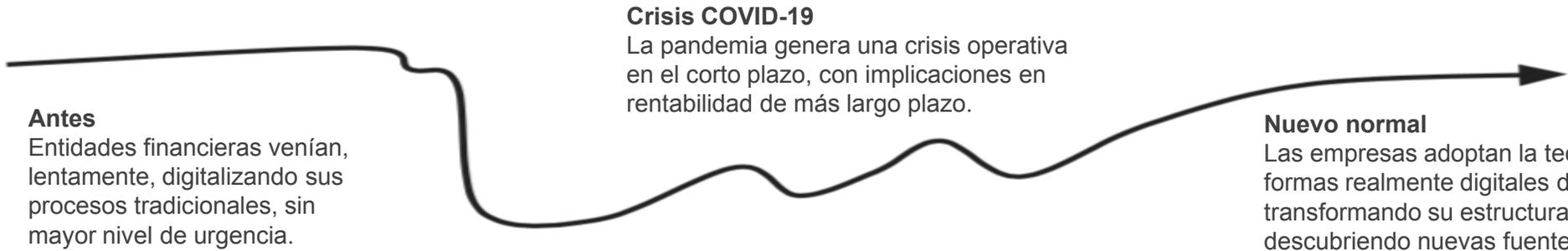
Total Depósitos: \$538,6 billones



Total Utilidades: \$13,3 billones

Innovasfc: promoviendo confianza e innovación en la prestación de servicios financieros

El escenario actual se ha convertido en un catalizador para la transformación digital de servicios financieros



COVID-19: catalizador del cambio

10 tendencias: “innovando desde la necesidad”

Transformación Digital



Digitalización por supervivencia

01



Preferencia por servicios virtuales y sin contacto

02



Menores tarifas y condiciones más flexibles

03

Adopción Digital



Salto forzoso hacia inclusión financiera digital

04



Canalización de ayuda humanitaria a través de servicios financieros digitales

05



Aumento sin precedente del *e-commerce*

06



Adopción digital acelerada, pero desigual

07

Ecosistema Digital



Depuración de modelos de negocio fintech

08



Evidente necesidad de conectar con el ecosistema

09

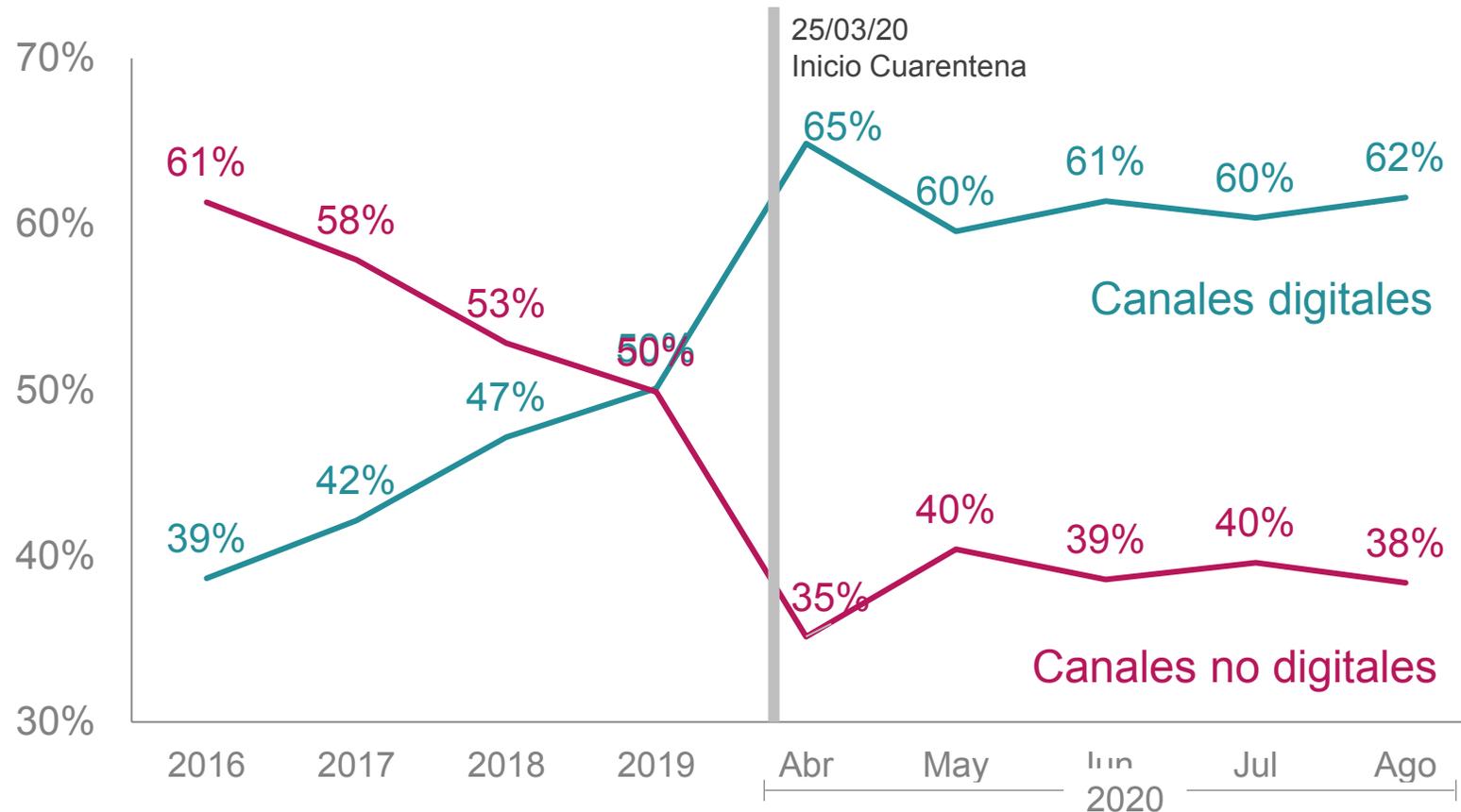


Panorama regulatorio dinámico

10

Ante el aislamiento preventivo, los consumidores financieros han **afianzado** los **canales digitales** para sus transacciones

Evolución de la participación del uso de canales digitales* (% del valor total de operaciones monetarias)



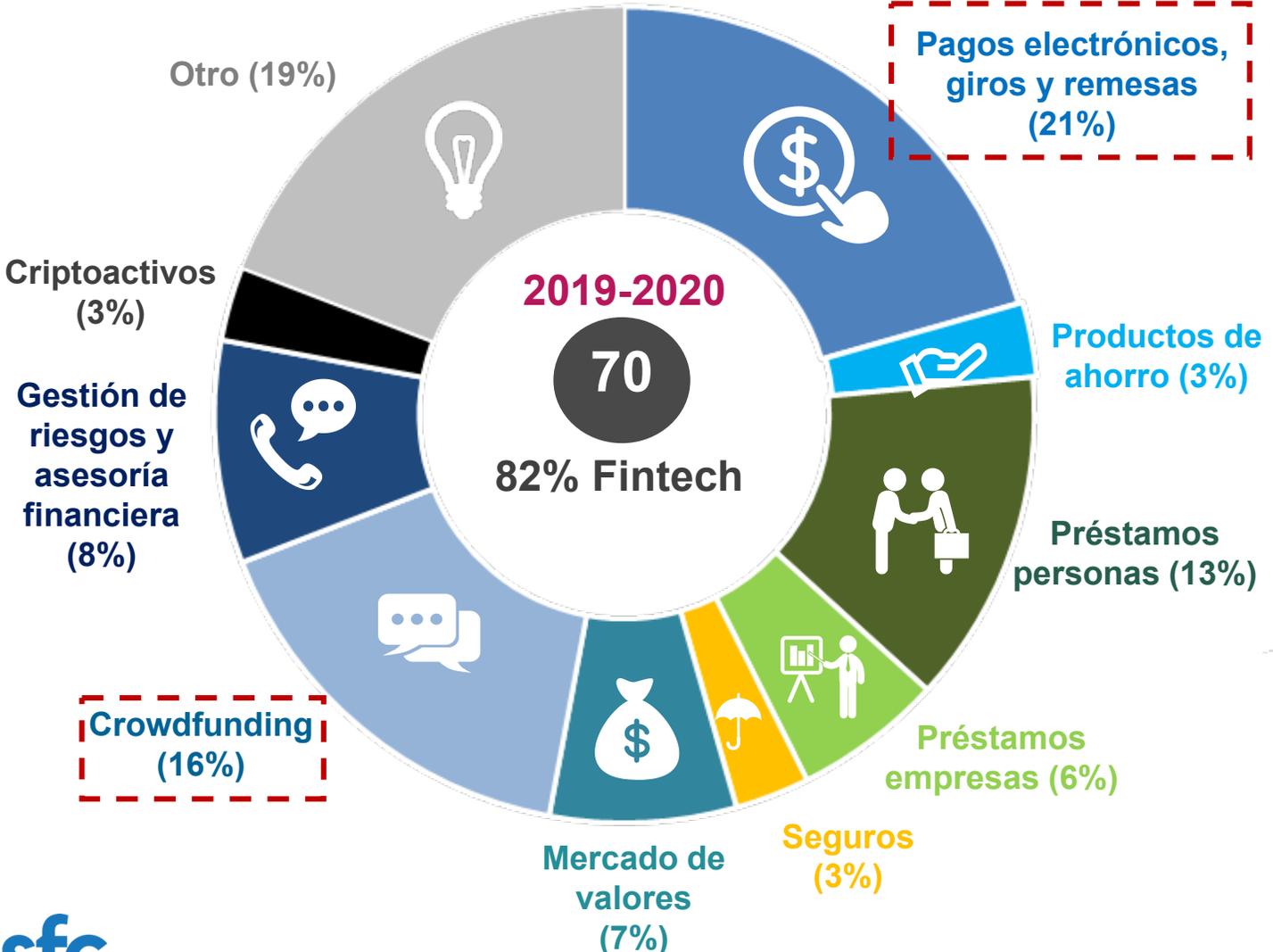
En promedio, el 61% del valor de las operaciones se hizo por medio de canales digitales desde el inicio de la cuarentena.

* Canal digital: banca móvil, internet y audio respuesta.

Nota: las cifras mensuales de 2020 corresponden al promedio diario de los Informes de Cuarentena por la Vida del 03/04/2020 al 04/08/2020.

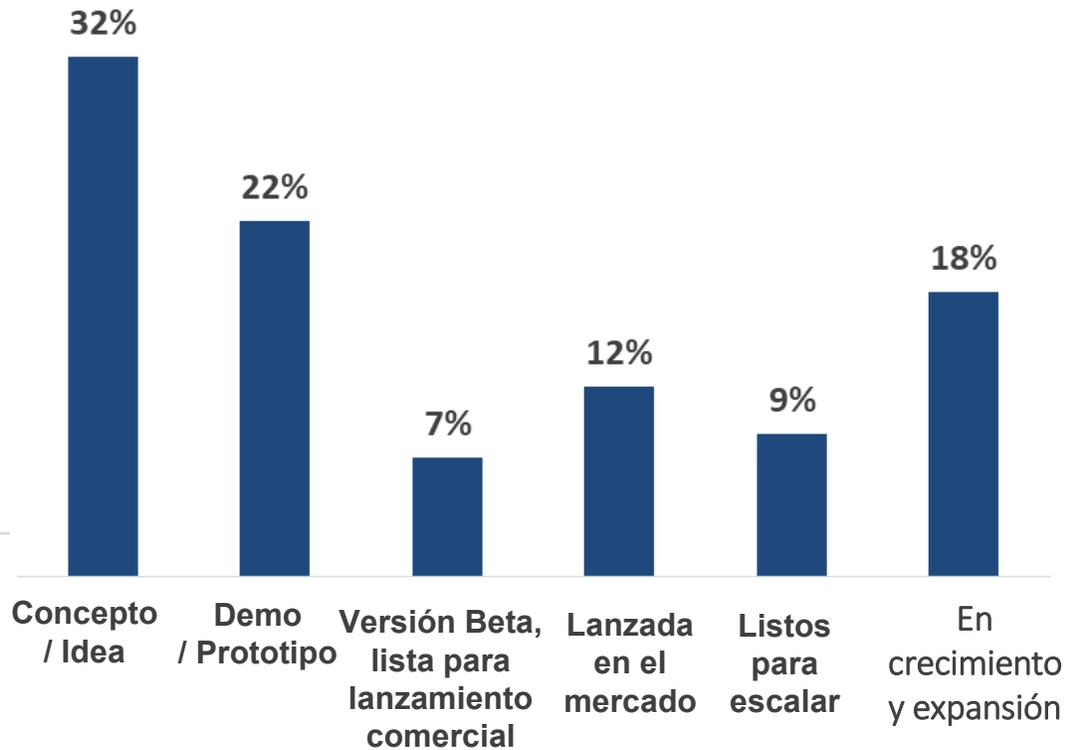
Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia, Informe de Operaciones Segundo Semestre 2019 e Informes Cuarentena por la Vida 2020.

Desde el Supervisor, hemos generado **apertura** y **confianza** hacia el ecosistema fintech



Innovadores atendidos por elHub

Julio 2019 - Julio 2020



Desde su creación en 2018, innovasfc ha acompañado a las entidades en la germinación de **productos transformadores**

190
Innovadores

16
Solicitudes
para testear



- ✓ Onboarding digital
- ✓ Dispositivos móviles
- ✓ Seguros a demanda
- ✓ Asesoría automatizada
- ✓ Blockchain aplicado al mercado de valores

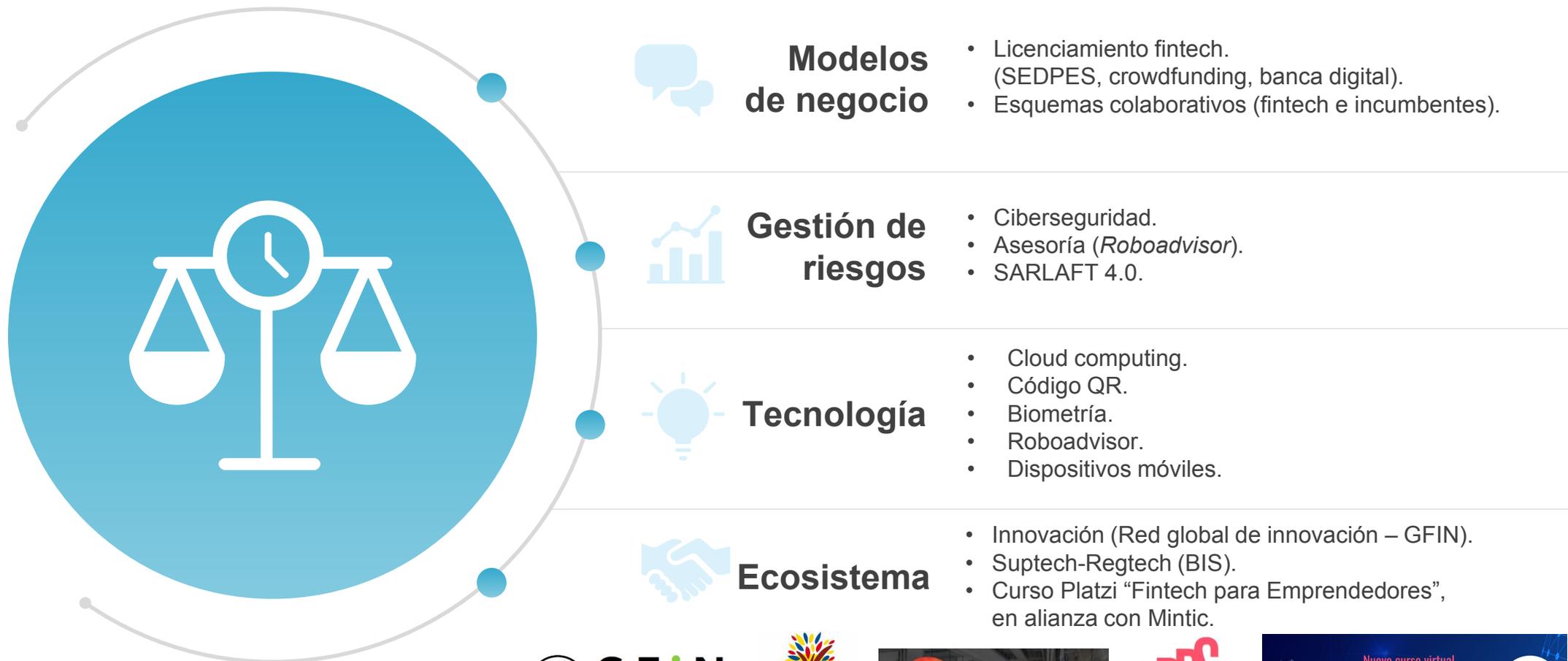
10
Proyectos
aprobados

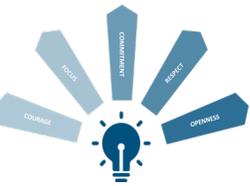
- ✓ Bancos
- ✓ SEDPEs
- ✓ Aseguradoras
- ✓ Comisionistas
- ✓ Fintechs



4
Graduados
exitosamente

El Supervisor se ha adaptado con **agilidad** y seguirá impulsando **políticas facilitadoras** de la **innovación** financiera y tecnológica





Constituyendo la hoja de ruta para un “Nuevo Normal”

Permanente

Tipo de choque

Transitorio



Depuración de modelos de negocio fintech.



Aumento sin precedente del e-commerce.



Preferencia por servicios virtuales y sin contacto.



Canalización de ayuda humanitaria a través de servicios financieros digitales.



Digitalización por supervivencia.



Evidente necesidad de conectar con el ecosistema.



Adopción digital acelerada, pero desigual.



Salto forzoso hacia inclusión financiera digital.



Menores tarifas y condiciones más flexibles.



Entorno regulatorio: creativo y exprés.

Acciones

- Profundizar la oferta de servicios financieros digitales con estándares de seguridad para consumidores.
- Fortalecer estándares para la conexión de actores digitales (Open Banking y BaaS).
- **Promover financiamiento alternativo para cerrar brechas que permanecen (población vulnerable y PYMEs).**
- **IIS 2020 - Convocatoria para emprendimientos fintech, para acelerar modelos de negocio innovadores en segmentos como Crowdfunding, banca digital y sedpes → enfocados en modelos de negocio con base tecnológica orientados a atender las brechas que la actual pandemia puede estar ampliando (población joven, rural, e informal).**

Bajo

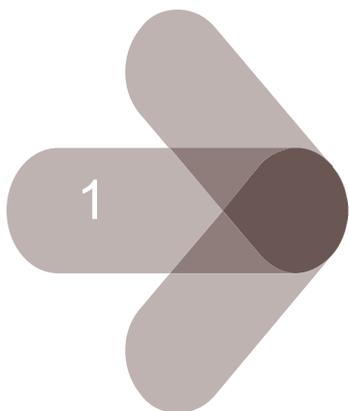
Nivel de impacto

Alto

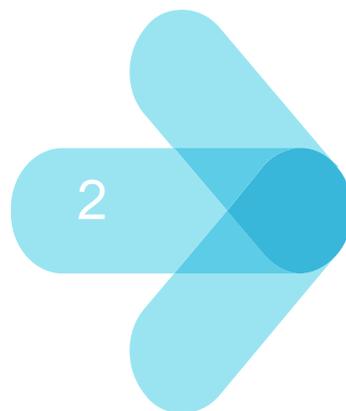
Consumidor financiero

1. Supervisión de conductas

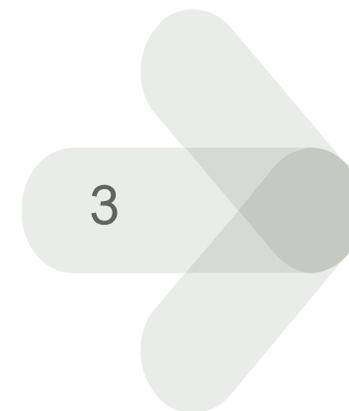
Antes de entrar en contexto, qué es la **supervisión de conductas...**



Corresponde a las prácticas o comportamientos de las entidades vigiladas que representan una afectación para el mercado y el consumidor financiero.



La junta directiva y la alta gerencia son las encargados de su administración y las responsables de las conductas que afectan a la entidad, al mercado y a los consumidores financieros.



Nuestro interés de supervisión está construido a partir de la identificación de los factores de riesgo que afectan o pueden afectar al consumidor, y las conductas generadoras de dichos factores, con el fin de priorizar las actividades para su mitigación.

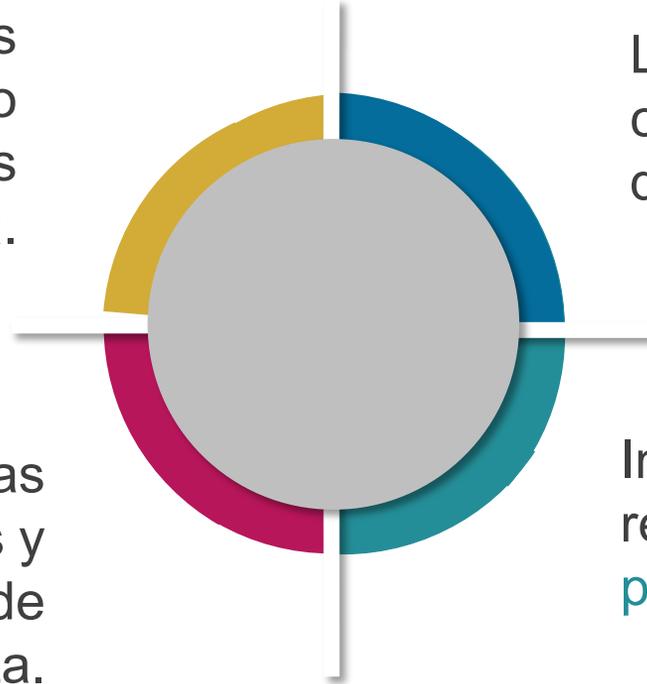
Las siguientes son las actividades de supervisión adelantadas, que han favorecido al **consumidor financiero**:

- 1 Buenas prácticas en la gestión de cobranza.
- 2 Atención a los consumidores financieros en situación de discapacidad.
- 3 Compra de cartera de créditos de libranza.
- 4 Supervisión a defensorías del consumidor financiero.
- 5 Supervisión respecto de AFP.
- 6 Cumplimiento de la Ley 2009 de 2019
- 7 Verificación de riesgos asociados a productos financieros.
- 8 Materia de integridad y conductas del mercado.

1. Gestión de cobranza: hemos monitoreado de cerca la aplicación de la guía de buenas prácticas

Canales adecuados y habilitados para atender reclamaciones o solicitudes de negociación a los deudores en mora.

La **debida atención** a las solicitudes, trámites y peticiones en materia de cobranza.



La debida **diligencia y profesionalismo** con la que deben actuar en la gestión de cobranza (trato).

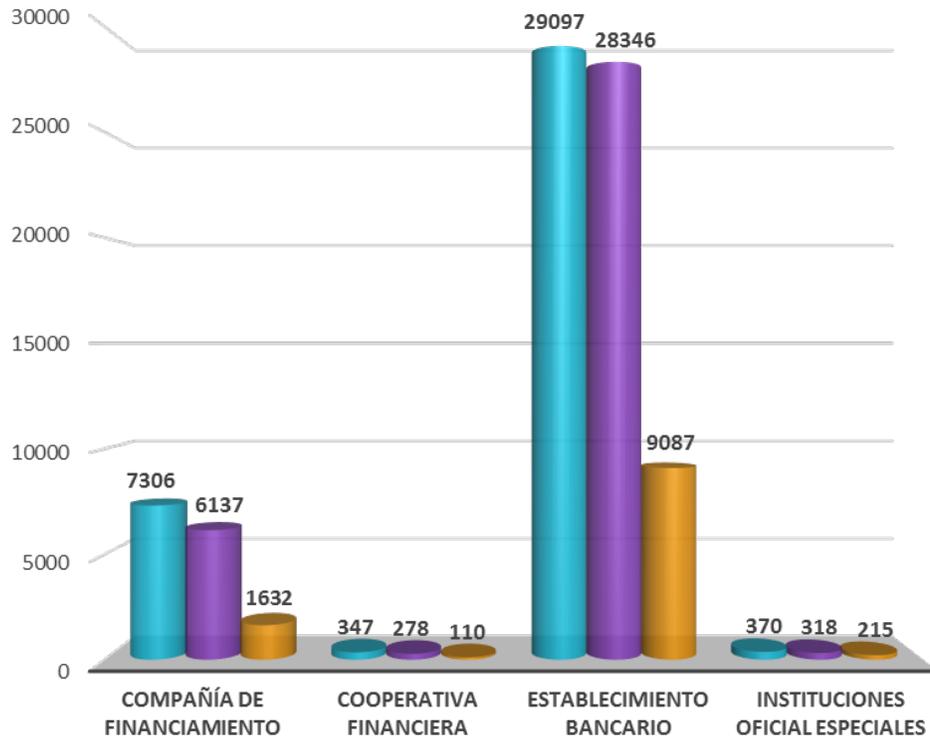
Información que debe otorgarse respecto de **políticas, métodos y procedimientos** de cobranzas.



Capacitación y educación a funcionarios y terceros encargados de la cobranza.

Resultado: la guía ha impactado positivamente la experiencia del deudor en el proceso de cobranza

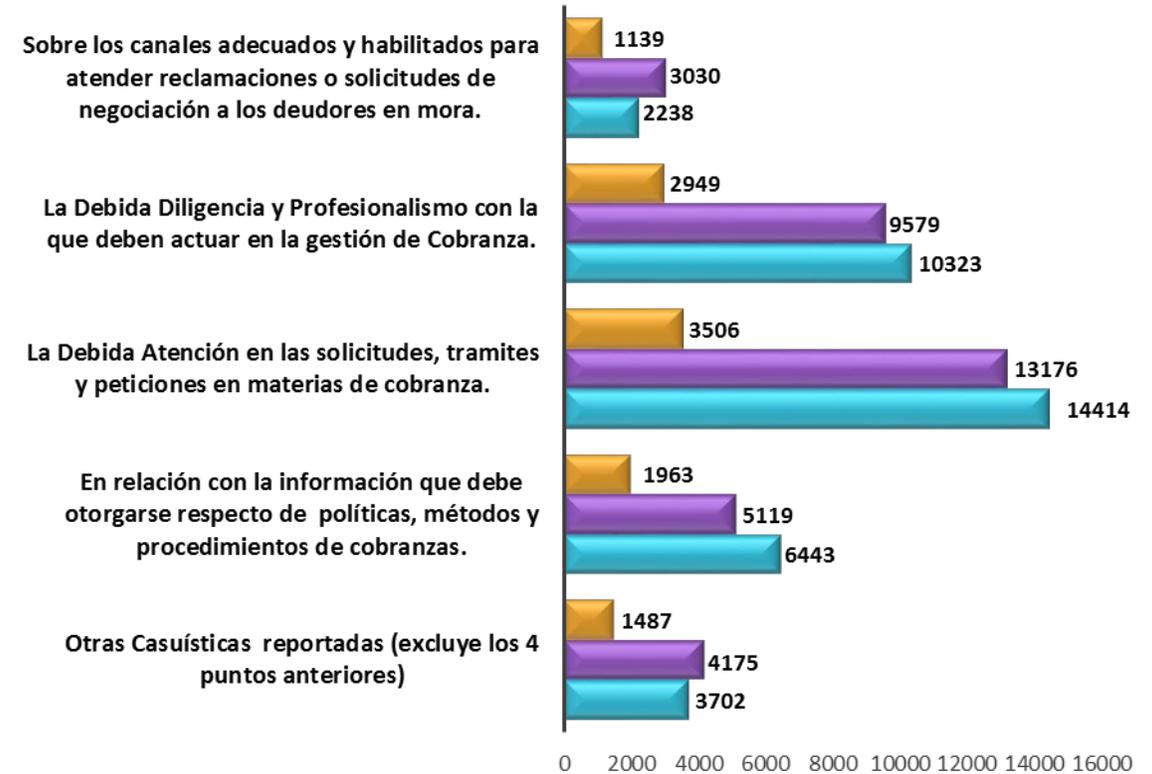
Comportamiento de quejas en temas de cobranzas por entidades vigiladas



■ Quejas recibidas de febrero de 2017 a febrero de 2018, periodo previo a la expedición

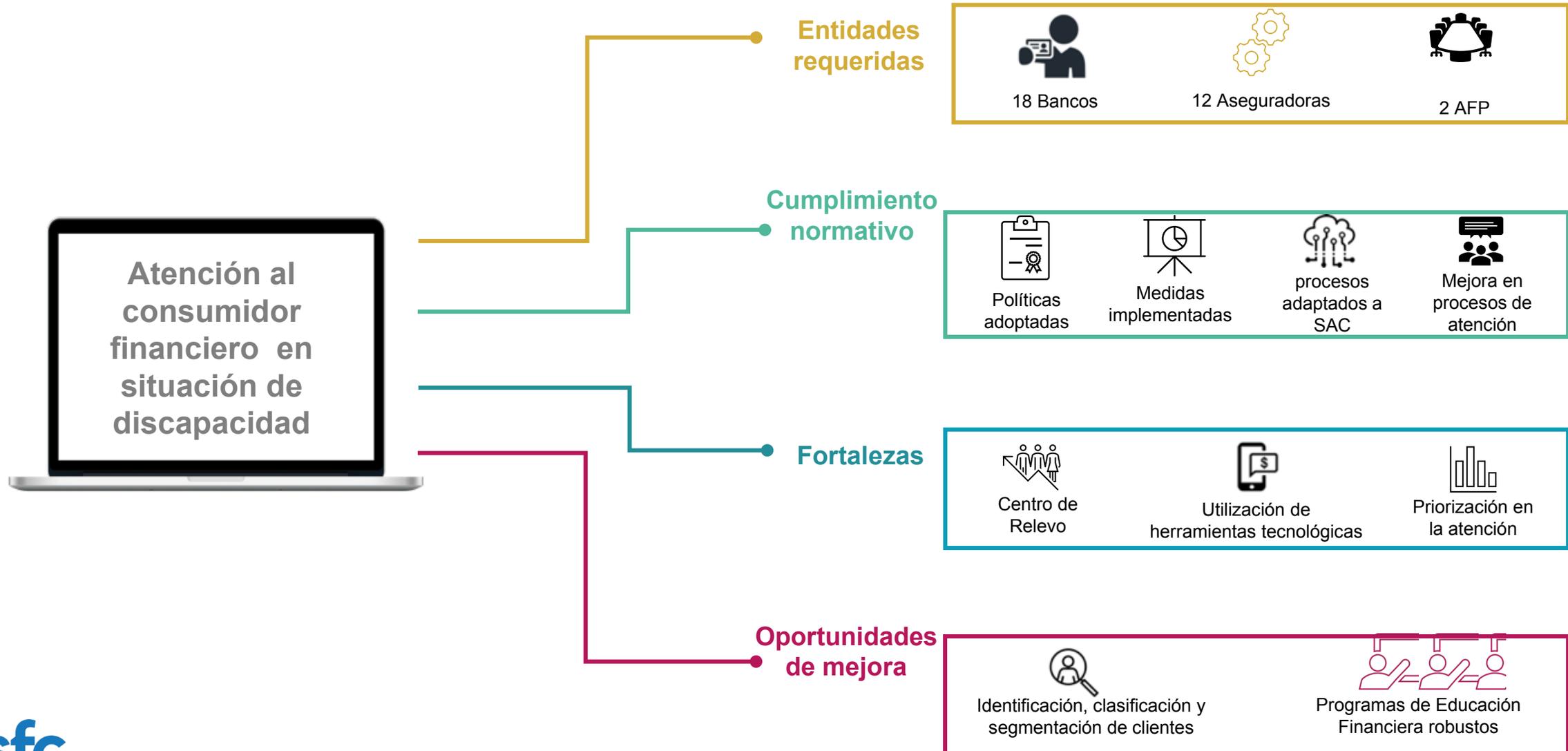
■ Quejas recibidas posteriores de la expedición de la guía desde marzo de 2018 y marzo de 2019

Evolución de quejas en temas de cobranzas de acuerdo a la guía de buenas prácticas



■ Quejas recibidas entre abril de 2019 y Septiembre de 2019

2. Seguimiento a la Circular Externa 008 del 2017, relacionada con la atención a los **consumidores financieros en situación de discapacidad**



...lo anterior se traduce en un mejoramiento en la atención a los **consumidores financieros** en situación de discapacidad

Resultado de las medidas implementadas

Contribuyen a la consolidación de un ambiente de atención, protección y respeto, con criterios de inclusión de las personas en condiciones de debilidad manifiesta tales como, personas en situación de discapacidad, adultos mayores, entre otros

Educación Financiera

El consumidor financiero en situación de discapacidad puede recibir educación financiera e información clara, suficiente y comprensible, por medio de herramientas como la simbología, señalización, lenguaje de señas, braille y subtítulos de videos institucionales

Adecuaciones página web

Mejoras en la visualización y el contraste de la página; videos explicativos de la utilización de productos con audio y subtítulos



Adecuación de infraestructura física

Instalación de plataformas, rampas de acceso y en general adecuaciones físicas a la estructura de los puntos de atención

Consumidores con discapacidad visual o auditiva

Implementación de señalización en lenguaje braille. Servicio de Interpretación en línea (SIEL), plataforma WEB que facilita la comunicación sordos y oyentes, por medio de audio y micrófono. Apoyo del Centro de Relevamiento del MinTIC

Capacitación y sensibilización

Capacitaciones dirigidas a los empleados de las entidades vigiladas relacionadas con la adecuada atención de personas en situación de discapacidad

3. Compra de cartera de créditos de libranza originados por entidades no vigiladas

Debilidades identificadas



- Transparencia al consumidor: notificación de nuevo acreedor.
- Atención de PQR'S a cargo del originador.
- Reporte en centrales por parte del nuevo acreedor.
- Práctica abusiva: traslado de cobros al CF por concepto de certificaciones de saldo.
- Cláusula relacionada con el cobro automático por concepto de gastos de cobranza
- Cláusula relacionada con restricciones o limitaciones para el pago parcial o total de la obligación.
- Debilidades en información suministrada a los consumidores financieros en cuanto a valor de seguro y otros en la vinculación.

Resultados



- ✓ **Devolución** de cobros por certificaciones por valor total de \$88.000.000 a 1774 clientes.
- ✓ **Desmonte de la operación** por iniciativa de la entidad quien consideró dificultad en el cumplimiento de las instrucciones dadas.
- ✓ **Notificación al deudor**
- ✓ **Ajustes** en procesos, control, seguimiento y monitoreo en atención de PQR'S.
- ✓ **Devolución de cobros** por certificaciones por valor total de \$24.354.000 a 895 clientes.
- ✓ **Eliminación de cláusulas abusivas.**
- ✓ **Reporte** en centrales a cargo de la entidad vigilada.
- ✓ **Ajustes** en formatos e información suministrada al cliente.

4. Supervisión a defensorías del consumidor financiero (DFC)

Ejercicio Extra Situ

- ✓ Actualización obligatoriedad de las decisiones de **41** DCF.
- ✓ **180** solicitudes de información de eventos con potencial afectación al consumidor financiero, entre otros:
 - **61** requerimientos a DCF de establecimientos de crédito.
 - **40** requerimientos a DCF de aseguradoras.
 - **24** requerimientos a DCF de sociedades fiduciarias.
 - **18** requerimientos a comisionistas de bolsa.

Resultado

- ✓ Actualización Registro DCF.
- ✓ Inventario de inconformidades potencial impacto COVID-19.
- ✓ Evaluación recomendaciones e identificación de debilidades en la gestión del DCF.

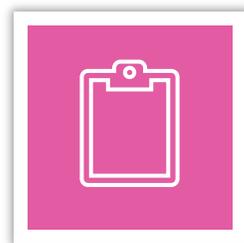
Seguimiento

- ✓ **3** mesas de trabajo con Defensores, lideradas por el Superintendente.
- ✓ Requerimientos adicionales respecto de falencias en la atención.
- ✓ **32** requerimientos relacionados con la participación del DCF en la estructuración del Programa de Acompañamiento al Deudor – PAD.

5. Actividades de supervisión respecto de AFP



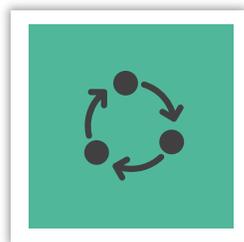
Monitoreo: seguimiento al deber de asesoría en las Administradoras de Fondos de Pensiones.



Insumos: revisión de quejas, 4 requerimientos individuales y evaluación de causas.



Procesos: verificación de procesos definidos para el otorgamiento de la cita en la doble asesoría y tiempos de traslado entre regímenes.



Diagnóstico: presunta vinculación fraudulenta, deficiencias en la información e incumplimiento términos legales.

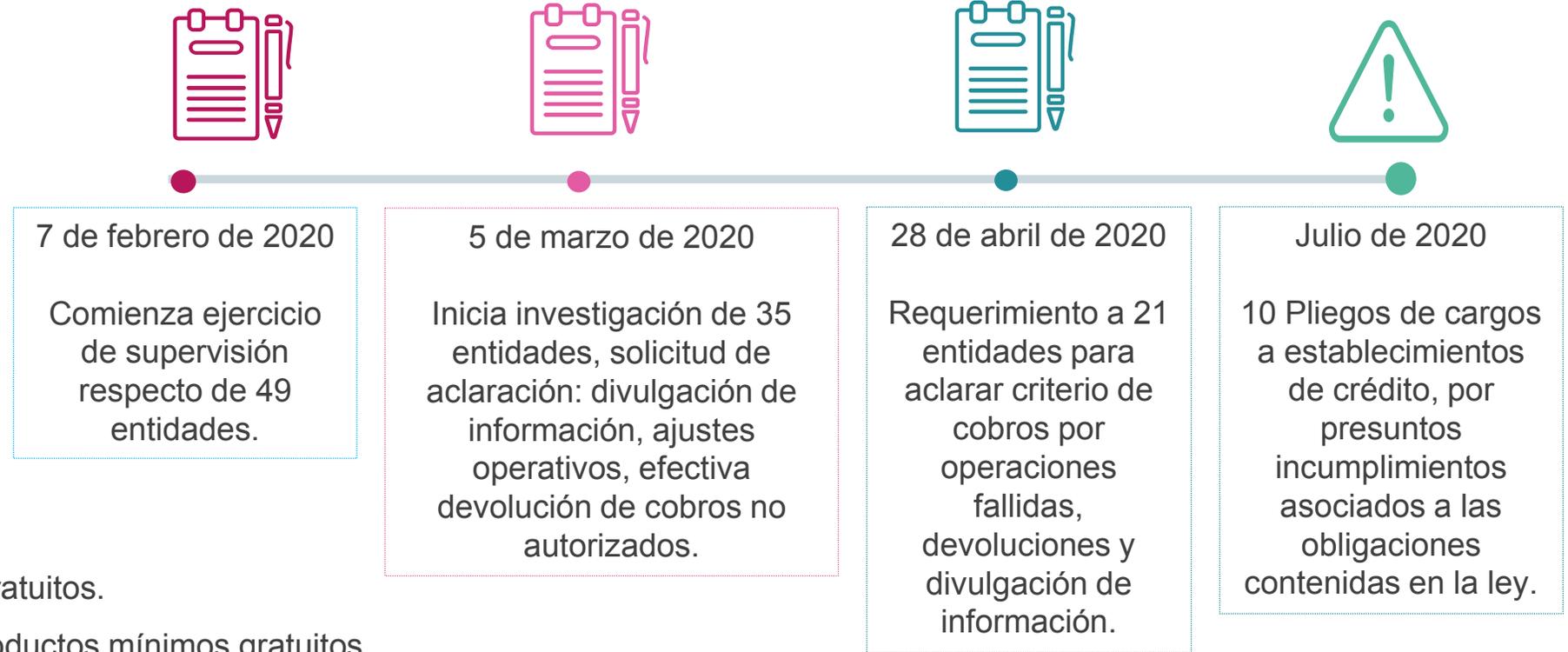


Protección al Consumidor Financiero: divulgación de tips de protección y prevención a través de las redes sociales de la SFC y en actividades de Educación Financiera.



Seguimiento: 4 requerimientos validando las medidas adoptadas por las entidades, las cuales se traducen en mejoramiento de los tiempos de otorgamiento de citas para la doble asesoría.

Supervisión de cumplimiento de la Ley 2009 de 2019



Verificación de:

- Productos mínimos gratuitos.
- Divulgación de los productos mínimos gratuitos.
- No cobro de operaciones fallidas por cualquier causa.
- No cobro de extractos por internet.
- Devolución de cobros realizados en contravía de la Ley 2009.

7. Verificación de **riesgos asociados** a productos financieros

La Delegatura para el Consumidor Financiero realizó **ocho visitas de inspección en materia de Conductas para verificar**



8. Actividades en materia de **integridad y conductas** del mercado agosto 2019 – julio 2020



Proteger a los consumidores financieros e inversionistas de los riesgos asociados a los productos financieros y servicios ofrecidos de manera **preventiva y oportuna**, así como, **prevenir conductas** contrarias a la normatividad de los mercados.

La gestión, se derivó en las siguientes ordenes administrativas

La Delegatura para el Consumidor Financiero **impartió diez órdenes administrativas** en materia de Consumidor Financiero, en el siguiente sentido:

Habeas Data

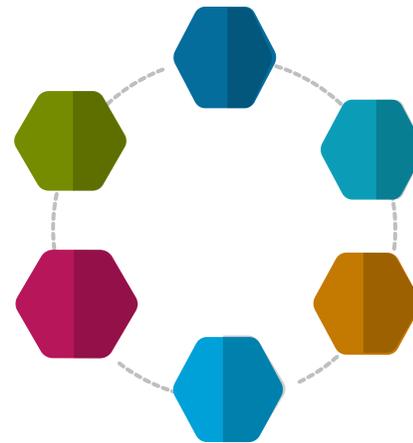
- Informar los terceros con los que se comparte la información.
- Eliminar las cláusulas abusivas abstractas y etéreas respecto del tratamiento de la información.
- Modificar la autorización dada por los CF para el tratamiento de su información.

Gestión de cobranza

- Abstenerse de divulgar la condición de morosidad del deudor a terceros no autorizados.
- Ajustar la gestión de cobranza de acuerdo con la regulación vigente.

Información transparente, cierta y oportuna

- Suministrar información cierta, suficiente y oportuna en la colocación de productos.
- Informar las consecuencias al CF respecto de la aplicación de rediferidos en TC.



Tarifas y costos

- Devolver el cobro de cuotas de manejo en TC a CF exentos (Devolución de 1.543MM).
- Restituir el valor cobrado al CF de manejo sobre TC bloqueadas y vencidas (Devolución de 8.480 MM).

Cláusulas y prácticas abusivas

- Eliminar penalidad por el pago anticipado de obligaciones.
- Permitir al CF interponer PQR's en cualquier momento.
- Devolver las primas no causadas una vez cancelada la póliza.
- Abstenerse de bloquear otros productos diferentes al que está en mora.

Capacitación y educación financiera

- Capacitar a los funcionarios respecto de las condiciones y características de los productos.
- Robustecer los programas de educación financiera.

Medidas y procesos de supervisión en materia de **integridad y conductas** del mercado agosto 2019 – julio 2020



- 5** Extra situ
- 7** Ejercicios de supervisión in situ
- 1** Ejercicio de supervisión in situ transversal - MIS



- 12** Instrucciones
- 12** Órdenes administrativas
- 20** Procedimientos administrativos sancionatorios

2. Supervisión de Conductas en la coyuntura COVID-19

Las acciones de supervisión en materia de consumidor financiero durante la coyuntura COVID-19 respecto de la normativa aplicada

1

10 Instrucciones

relacionadas con las Circulares Externas 007 y 014, sobre mecanismos de modificación de las obligaciones.

Fortalecimiento de la información sobre alivios, validar el consentimiento del CF, capacitar a la fuerza comercial.

Verificación del proceso de dispersión para que se haya entregado sin deducciones.

6

23 Requerimientos

Dirigidos a establecimientos de crédito respecto del Programa de Ingreso Solidario.

2

2 Instrucciones

relacionadas con la Circular Externa 008 respecto de la atención no presencial y los canales digitales.

Fortalecimiento de canales digitales para el prepago de obligaciones.

Verificar cómo se ha implementado la circular en temas como atención, información al CF y gestión de quejas.

7

23 Requerimientos

Relacionados con la Circular Externa 021, respecto de la disminución del riesgo.

3

49 Requerimientos

relacionados con la Circular Externa 011 y dirigidos a las FIC's, AMV y BVC.

Validación de protocolos adelantados en el mercado de capitales sobre el deber de asesoría a terceros.

Monitoreo de calidad de las respuestas a las quejas y revisión de causas raíz que generan inconformidades.

8

5 Requerimientos

Relacionados con el Programa de Atención al Empleo Formal.

4

4 Instrucciones

relacionadas con el Decreto 488 y Decreto 582 en materia pensional.

Ajuste de las deficiencias en los procedimientos de atención a pensionados y cobro de mesadas.

Validación de los procedimientos de cobranzas y reportes a centrales de riesgos en época COVID-19.

9

20 Requerimientos

Dirigidos a establecimientos de crédito.

5

43 Requerimientos

Dirigidos a los establecimientos de crédito (Bancos, compañías de financiamiento, cooperativas financieras).

Validar la adaptabilidad de los canales de prestación de servicios a la coyuntura actual.

Alinear la estrategia de comunicación del PAD hacia los consumidores financieros.

10

Socialización de las medidas del PAD

Dirigida a responsables del Sistema de Atención al Consumidor de las entidades, así como a los Defensores del Consumidor Financiero.

Instrucciones administrativas COVID-19

La Delegatura para el Consumidor Financiero **instruyó a 13 entidades** respecto de:

Pago anticipado de obligaciones

- **Permitir al consumidor financiero efectuar el pago total o parcial** de sus obligaciones, a través de canales digitales.
- **Abstenerse** de cobrar certificado e deuda para el pago total de las obligaciones.
- Entregar de manera **oportuna** los paz y salvos a los clientes
- **Eliminar** de forma inmediata la imposición de cargas adicionales para la ejecución del contrato.

Pago de mesadas pensionales

- **Abstenerse** de exigir trámites notariales para el pago de las mesadas pensionales a **terceros autorizados**.
- **Agilizar** y **garantizar** la entrega de las tarjetas débito a los pensionados.
- **Robustecer** la **atención** a través de canales no presenciales.

Retiro de Cesantías

- Permitir el **retiro parcial** de las cesantías.
- **Mejorar** los tiempos de atención a los consumidores financieros.
- **Suministrar información clara**, suficiente y oportuna respecto del procedimiento establecido para el retiro de las cesantías.

Atención al Consumidor Financiero

- **Mejorar** de la atención de los consumidores financieros en sucursales presenciales.
- **Robustecer** la atención a través de todos los canales.

Adicional a las anteriores actuaciones, para protección al consumidor financiero se han efectuado **1304 requerimientos**:

992

Requerimientos masivos a las entidades



Atender las quejas allí trasladadas, bajo el formato de queja exprés.

Identificar la causa común de las inconformidades, con el fin de resolverla en cinco días.

Constituyen insumos de supervisión para la adopción de medidas.

180

Requerimientos a defensores del consumidor financiero



Identificar situaciones o problemáticas particulares de los consumidores financieros.

Información analítica del estudio de su Defensoría para lograr mejoras efectivas en las relaciones con los consumidores financieros.

132

Cartas preventivas para los administradores SAC

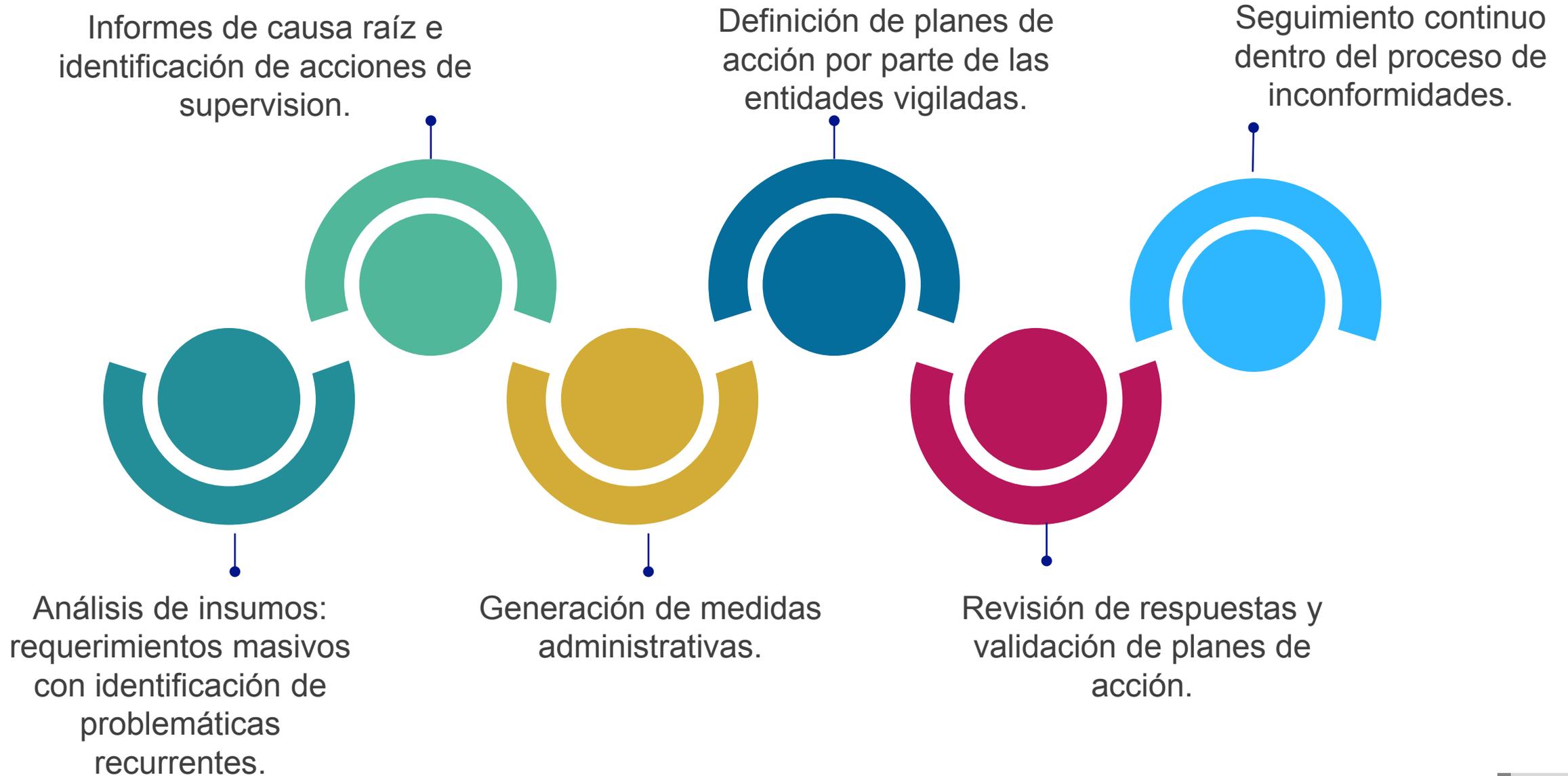


Adoptar medidas para la administración de riesgos de la entidad y sus consumidores por la emergencia sanitaria.

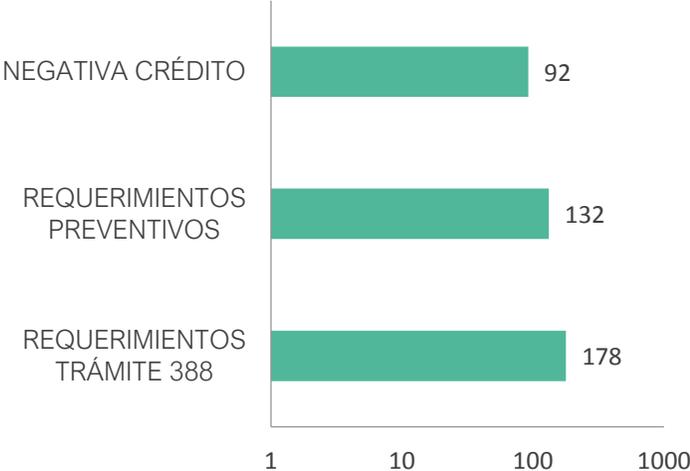
Elevar a la junta directiva, la alta gerancia, la auditoría interna y la revisoría fiscal, los hallazgos, recomendaciones, correctivos, planes de acción y cronogramas elaborados desde el SAC.

3. Proceso de inconformidades: los retos de la coyuntura COVID-19

El proceso de inconformidades se articula con la supervisión



Facilidad en la atención de inconformidades en la coyuntura COVID-19



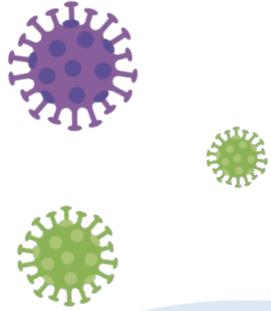
Requerimientos a las entidades que buscan **mejorar las condiciones** de los consumidores financieros.



Inconformidades atendidas como **queja exprés.**



Se abrió espacio para la conformación de **nueve mesas de trabajo** con las entidades dando solución efectiva a asuntos de mayor complejidad.



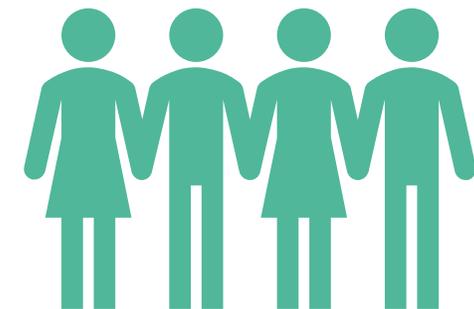
Resultados del proceso de atención de inconformidades presentadas contra las entidades vigiladas

Instancias de protección al consumidor para resolver problemas entre consumidores y el sistema financiero

Del 1 de agosto de 2019 al 31 de julio de 2020 se recibieron en la SFC **115.920** inconformidades contra las entidades vigiladas. En el mismo período se dio trámite y se finalizaron un total de **119.751**.



El **49%** de las inconformidades resueltas corresponden a quejas atendidas por las entidades vigiladas a favor del consumidor financiero.



4. Educación financiera

Semana del inversionista 2019 “Innovación Tecnológica al servicio del Consumidor Financiero”

Segmentos de **población**
(Empresarios y microempresarios, profesionales de la industria, universidades y consumidores financieros).

13 entidades participantes, universidades, Autorregulador, casas del consumidor, instituciones financieras, comisionistas de bolsa, gremios, USAID.

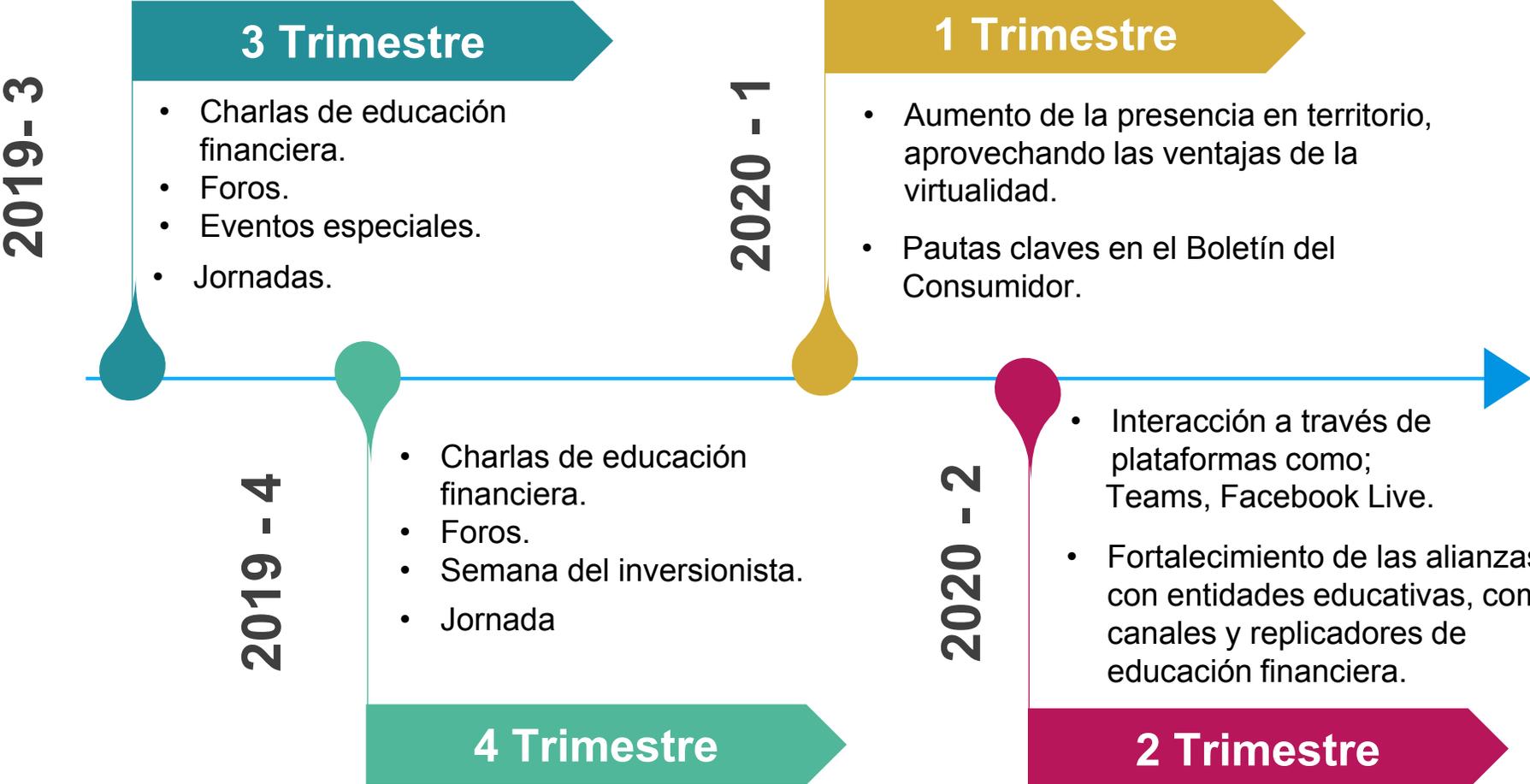
Streaming, comunicados de prensa, sitios web, correos electrónicos y redes sociales.



Las iniciativas promovidas fueron paneles, conferencias, **webinars**, foros virtuales y charlas.

Siete eventos promovidos con un alcance de aproximadamente **1.000** personas.

Educación financiera: avanzando a la virtualidad



Impacto

Charlas y foros:59
 Asistentes: 3521
 Alcance: 16306

Eventos Especiales:
 25
 Asistentes: 2381

Población

- U. Manizales
- U, Uniminuto
- U. San buenaventura
- UTS Unidades Tecnológicas de Santander
- Unisangil
- Uptc Sogamoso
- ICBF Regional Santander
- ARN
- SENA
- Casas del Consumidor (Neiva, Barranquilla, Tunja, Montería)

5. Control del ejercicio ilegal de la actividad financiera

¿Qué actividades hemos realizado?



Jornadas de Prevención de Captación Ilegal



- ✓ Seis jornadas con la **asistencia de 600 personas** entre funcionarios de autoridades locales, comunidad estudiantil, comerciantes y ciudadanía en general.
- ✓ Ocho entrevistas en medios de comunicación relacionadas con **las jornadas de prevención**.
- ✓ Nueve entrevistas en medios de comunicación relacionadas con temas varios de **Captación Ilegal y Ejercicio Ilegal de actividades de seguros y valores**.



Comunicados de prensa



- ✓ Alerta sobre **falsas entidades** vigiladas por la SFC (tres respecto de 13 firmas).
- ✓ Advertencias **actividad no autorizada** (una).
- ✓ Mensajes de prevención **medios de comunicación y redes sociales SFC** (25).
- ✓ Publicación de **correos sospechosos** (34)

Colaboración con Autoridades



Charlas en el marco de la estrategia de Educación Financiera



- ✓ 13 **charlas académicas** en desarrollo del programa de Educación Financiera de la SFC,

Nombramiento de peritos

Apoyo a la Fiscalía General de la Nación designando funcionarios para que actúen como peritos en el análisis de los elementos de prueba por el delito de captación masiva y habitual de dineros (1).



Solicitudes de información



- ✓ Trámites recibidos relacionados con solicitudes de información de **particulares, Fiscalía y otras Autoridades** (2406).

Citación testimonios

Funcionarios de la SFC han comparecido como testigos de la Fiscalía General de la Nación en Audiencias de Juzgamiento por la posible captación masiva de recursos del público (6).

Ejecución de inspecciones para **prevención del ejercicio ilegal** y medidas administrativas

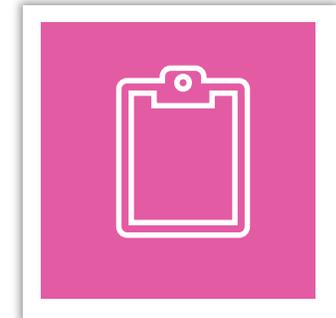
Investigaciones permanentes respecto de información obtenida a través de solicitudes y peticiones que la ciudadanía presenta, consultas de diferentes autoridades y medios de comunicación o por revisiones realizadas diariamente en la web u otros canales de información.



Realizamos 73 **investigaciones extra situ.**



Efectuamos 39 **inspecciones in situ.**

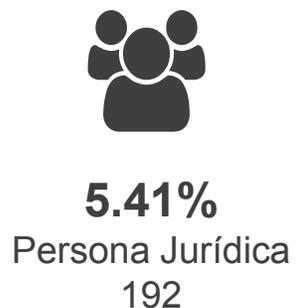
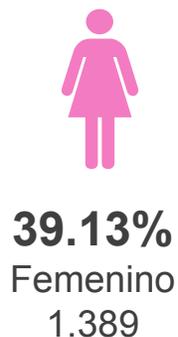
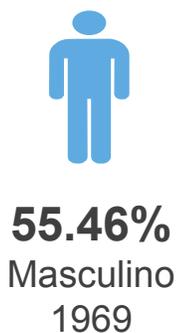
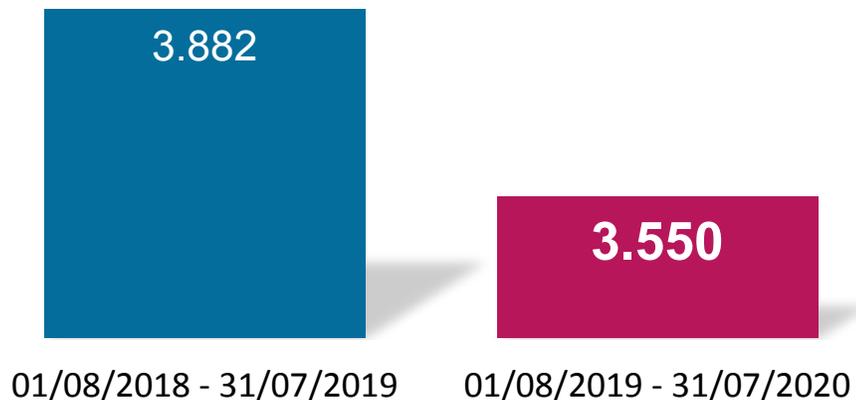


Adoptamos 16 **medidas administrativas** relacionadas con el Ejercicio Ilegal de la Actividad Financiera, Aseguradora y del Mercado de Valores.

Funciones jurisdiccionales

Demandas recibidas y caracterización

Número de demandas



Mayor cuantía: 4% (156)
Menor cuantía: 11% (394)
Mínima cuantía: 65% (2.289)
Sin cuantía: 20% (711)

Estados Unidos: 1
España: 1

*Mínima: No excede 40 smlmv, Menor: No excede 150 smlmv, Mayor: > 150 smlmv

Terminación demandas

Total demandas finalizadas: 2.245

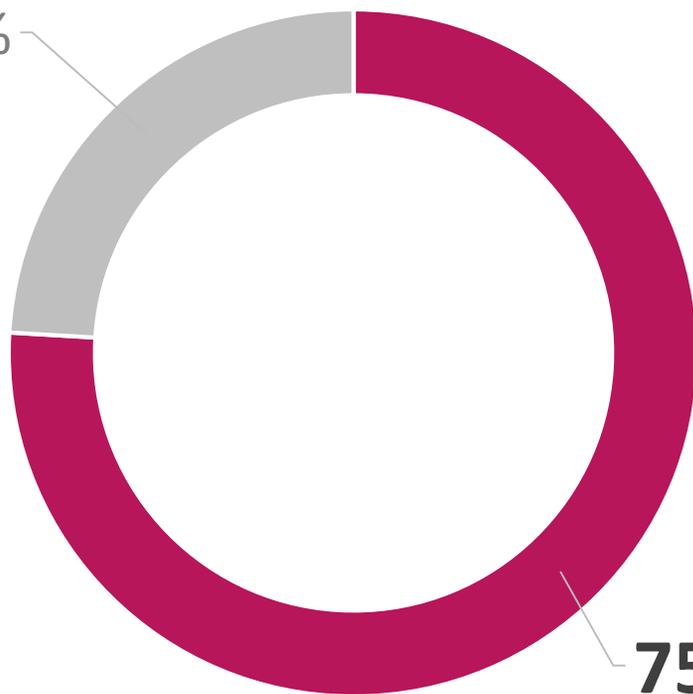


Conciliaciones
(812)
36.17%



Fallos a favor
(234)
10.42%

Negando pretensiones
(540)
24,05%



Accediendo a pretensiones*
(1.705)

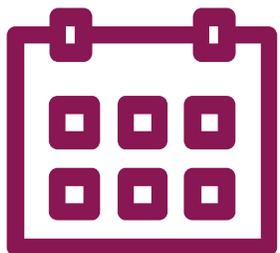


Transacción
(32)
1.43%

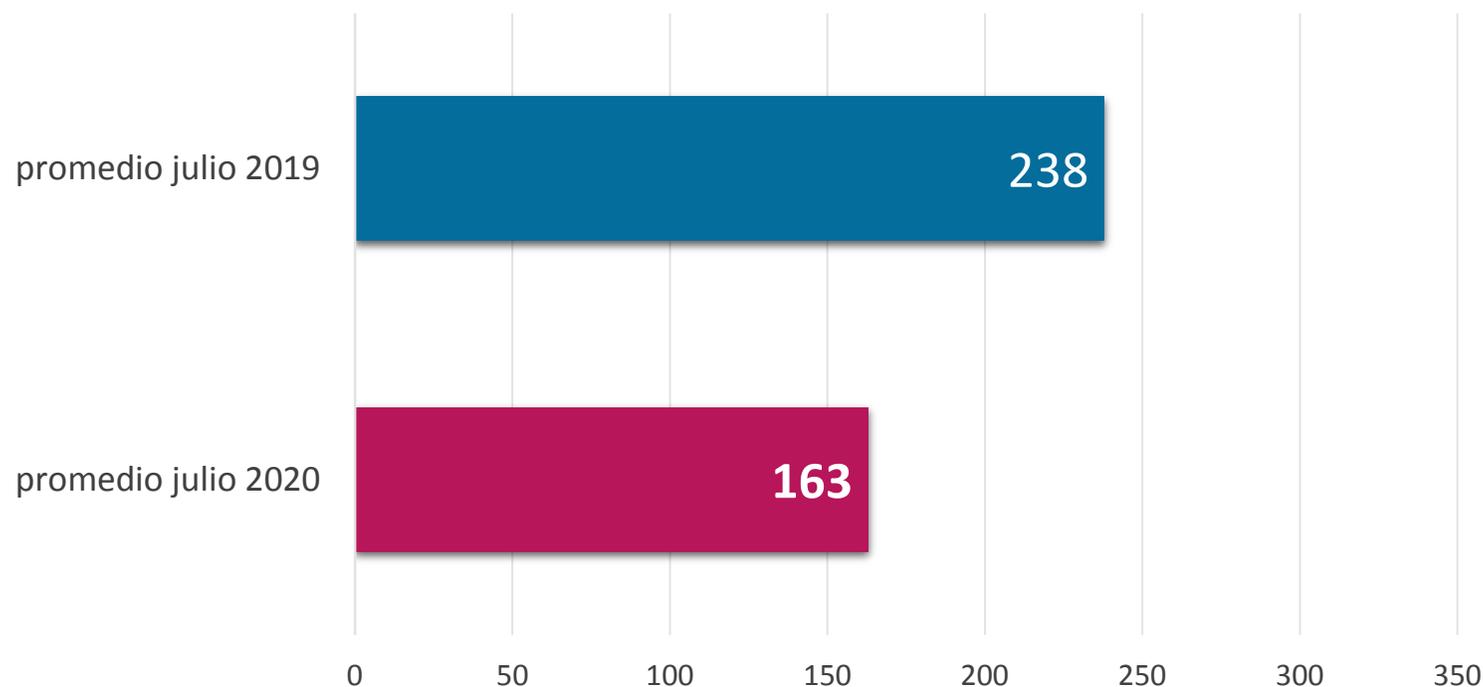


Desistimientos
(627)
27.93%

Tiempo promedio de terminación



La Delegatura en promedio se demora **163 días** para resolver las demandas, tiempo que varía según el tipo de terminación, esto es el **44.66%** del término legal de 365 días.



Respecto al período 2018-2019 se presenta una reducción del 46%.

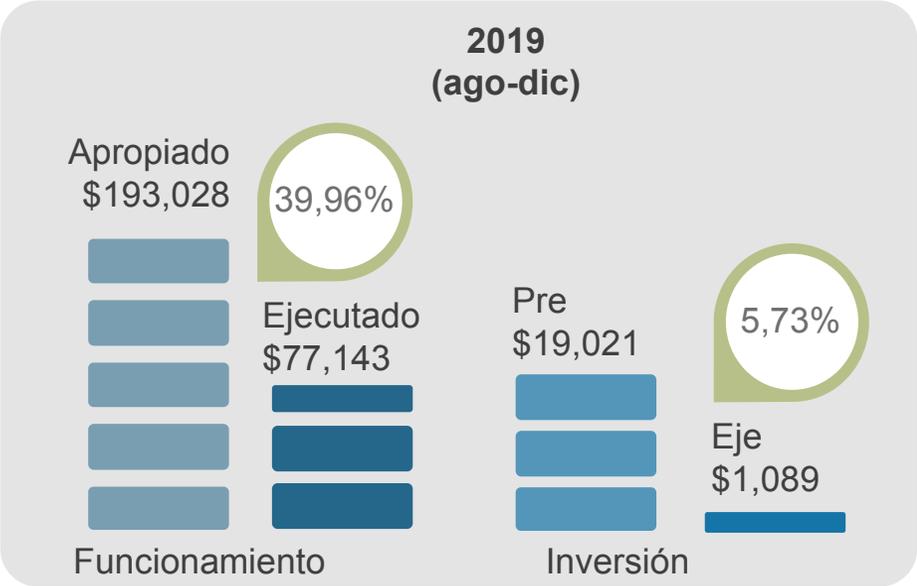
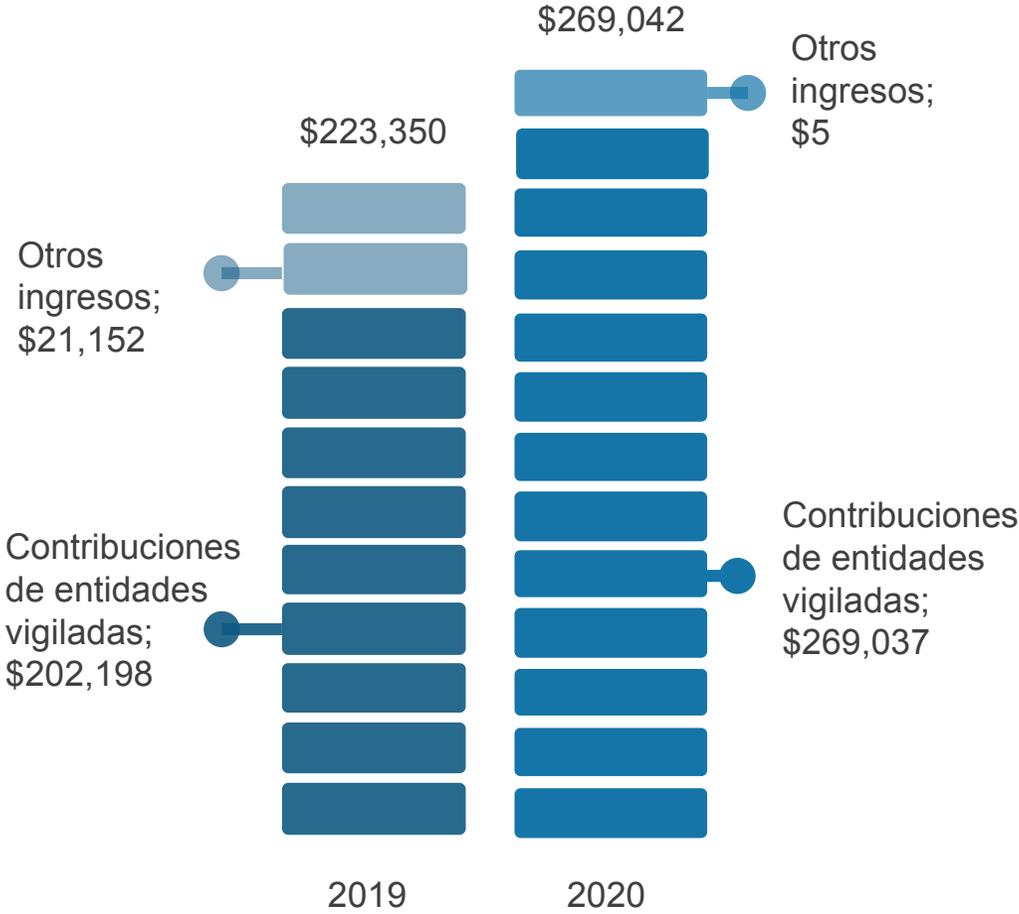
Gestión institucional de la Entidad

Gestión presupuestal

Gestión presupuestal

Presupuesto / Financiamiento:

Valores en millones de pesos



Servicio al ciudadano

Servicio al ciudadano



Atención

Fortalecimos la atención a través de canales como teléfono y chat duplicando el personal con 18 agentes, lo que mejoró la experiencia de los usuarios y nos permitió alcanzar un **97.5%** en los niveles de atención.



Comunicación

Puesta en operación del número gratuito abreviado #903



Horario de atención Centro de Contacto

- Lunes a viernes (días hábiles) 7:30 a.m. a 10:00 p.m. jornada continua.
- Sábados, domingos y festivos 8:00 a.m. a 4:00 p.m. jornada continua.



Buenas prácticas

Aplicación de la Metodología Autogestionada para el Mejoramiento del sistema de Servicio al Ciudadano. Formulario Único Reporte de Avance de la Gestión, FURAG.

Gobierno Digital

TIC para el Estado

- Se definió y remitió hoja de ruta al Ministerio de Justicia, para implementar la guía MinTic, en la gestión de trámites jurisdiccionales.
- Continuamos con la ejecución del plan de integración de trámites a la plataforma gov.co, con el acompañamiento de MinTic y la revisión de la Agencia Nacional Digital (AND)

TIC para la Sociedad

- Se implementó un modelo de inteligencia artificial para la clasificación automática de quejas.
- Automatización de procesos con IA (Robots)
- Datos abiertos: se han publicado un total de 46 conjuntos de datos.

Seguridad y Privacidad

- Puesta en marcha del Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información (MSPI) de acuerdo a los lineamientos de MinTic. Los controles de seguridad implementados cuentan con una calificación promedio de 90/100 en los 14 dominios del modelo.

Arquitectura

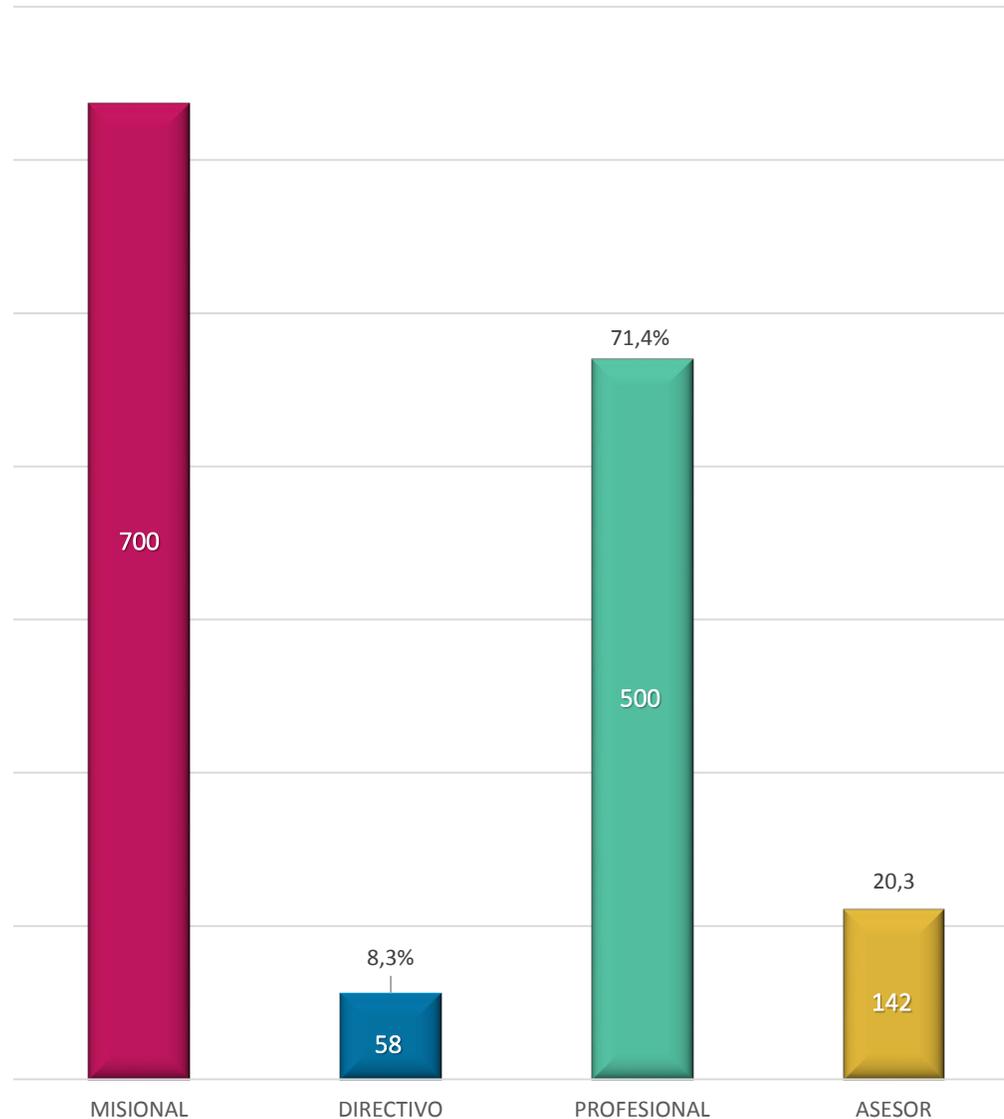
- Se presenta un avance del 90% en la identificación de la arquitectura de aplicaciones actual mediante el levantamiento del **catálogo oficial de aplicaciones** y la **identificación de iniciativas en ejecución**, con el fin de obtener un análisis de cubrimiento en los procesos de la Superintendencia.

Servicios Ciudadanos Digitales

- La documentación oficial de MinTic sobre Ciudadanos Digitales se encuentra en revisión y a la espera de la publicación de los lineamientos definitivos para iniciar implementación.

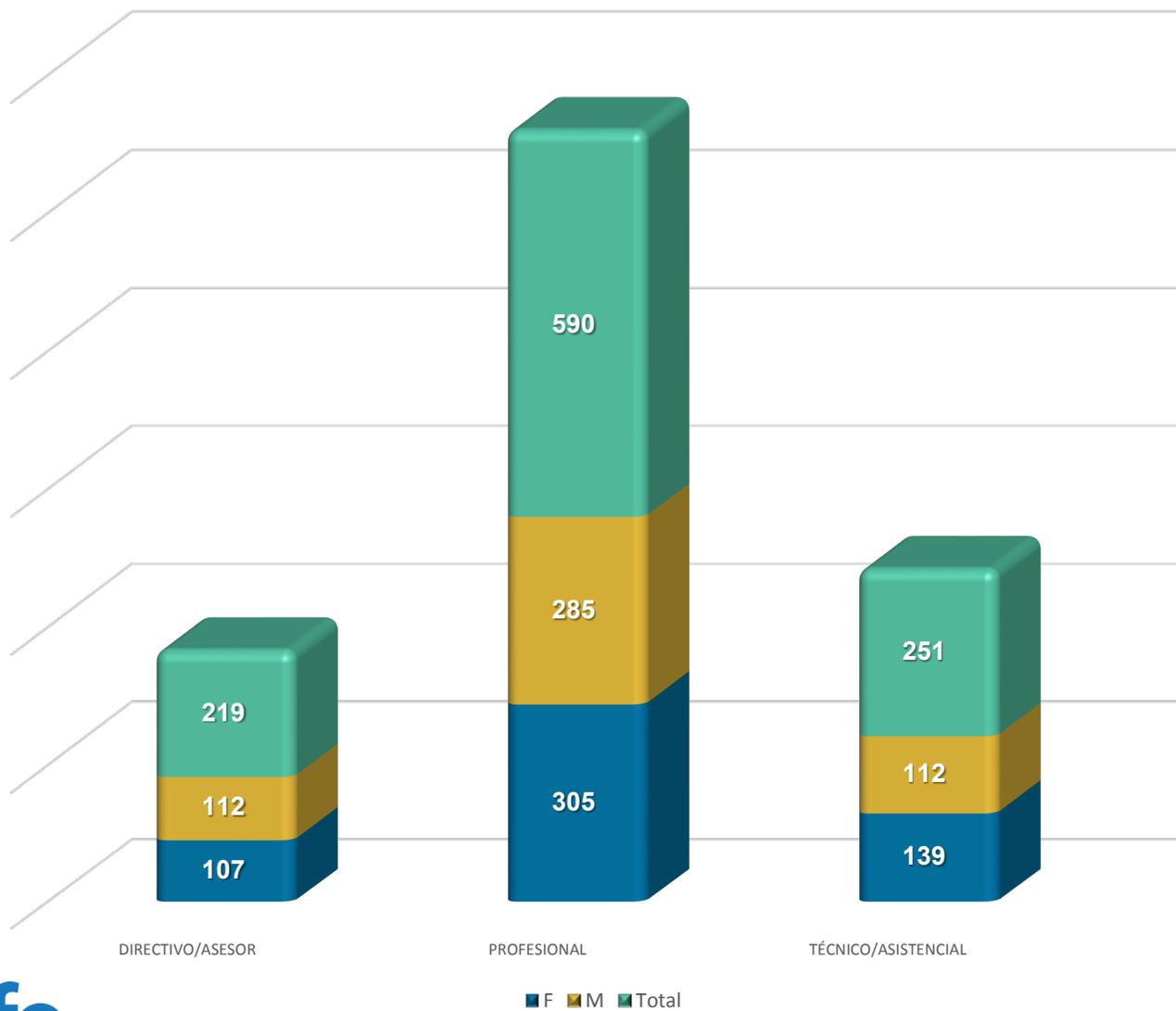
Gestión del talento humano

Planta de personal



La SFC cuenta con personal especializado y calificado para desarrollar su función misional.

Equidad de género



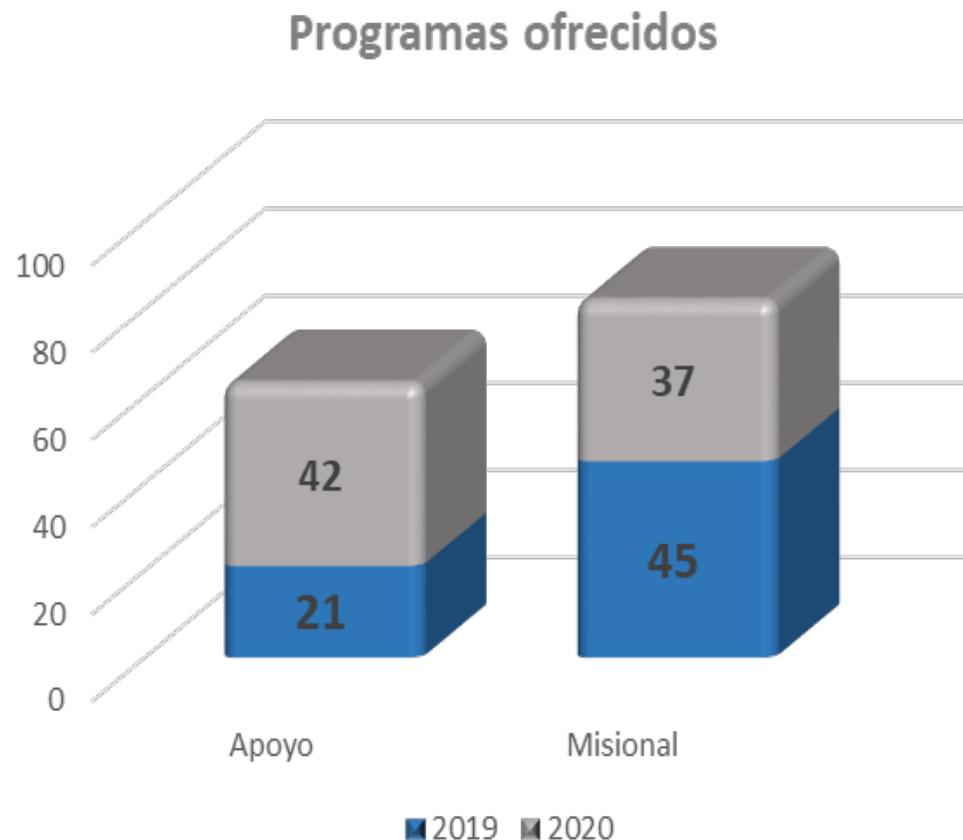
112 mujeres en posiciones de liderazgo; **49%** del total de cargos en los niveles directivo y asesor de la Entidad.

Las mujeres representan el **52%** del total de la planta de la Superintendencia Financiera de Colombia.

Invertimos en fortalecer nuestro talento

Hemos fortalecido el conocimiento, competencias y habilidades del **98%** de la planta de la Entidad, **1.033** funcionarios en **145** programas de formación y una inversión total de **\$975** millones.

- Datos tomados del registro de capacitaciones agosto 2019 a julio 2020.
- El cálculo de funcionarios capacitados se tomó con base en la planta de personal a julio de 2020.



Austeridad del gasto

Austeridad del gasto - Directiva presidencial 09 2018

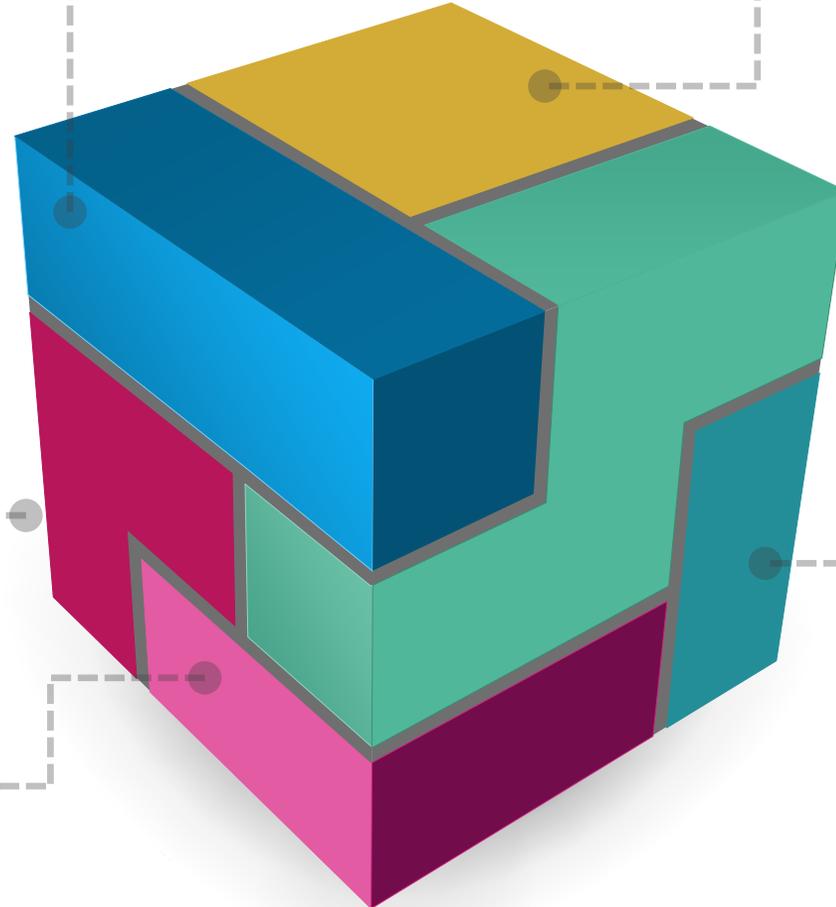
Período agosto 2019 a julio 2020

Publicaciones en medios

(Únicamente las publicaciones exigidas por Ley).

Combustible (Galones autorizados mensualmente: 768, consumo promedio mensual: 415 galones - ahorro 36%).

Papelería (Ago 2018-Jul 2019 vs. Ago 2019- jul 2020: 33% ahorro de papel) - Promover el uso de medios electrónicos. Campañas “Cero Papel”, Reciclaje.



Gastos de telefonía

Ajustar los planes corporativos a los promedios de consumo y limitación de llamadas a larga distancia, nacional e internacional.

Servicios públicos (Iluminación automatizada, sistema de reciclaje de aguas lluvias y modernización del sistema agua potable (sensores y tubería), campañas ambientales).

Austeridad del gasto - Directiva presidencial 09 2018 – Decreto 1009 del 14 de julio de 2020

Viáticos

(Racionalización sin afectar misión de la Entidad. Viáticos y gastos de transporte de funcionarios. Entre los meses de marzo a julio de 2020 no se han comisionado funcionarios al interior y exterior del país por efectos de la emergencia sanitaria COVID-19.

Horas extras

Tope de 80 horas extras mensuales, exclusivas para conductores y por necesidad del servicio.

Promedio horas extras pagadas: 43 horas. Número que ha disminuido por la Emergencia Sanitaria por COVID-19.



Indemnización de vacaciones

(Exclusivamente por retiro del servicio y por necesidades del servicio).

Contratación de servicios personales

(Contratos exclusivamente para defensa jurídica. La Superintendencia Financiera **NO** tiene planta paralela vía contratación de servicios personales).

Gestión contractual

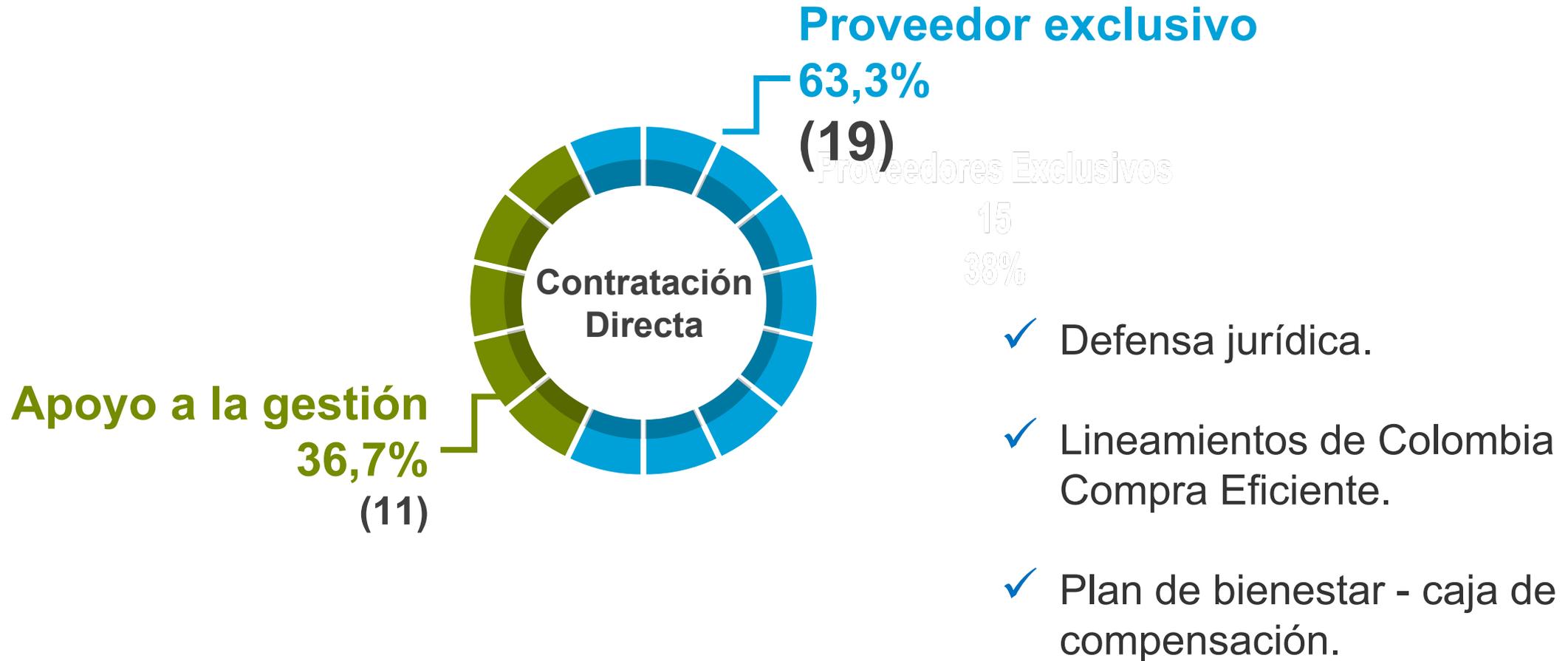
100% de cumplimiento del Plan Anual de Adquisiciones 2019

Modalidad	2019		2020	
	Enero - Diciembre		Enero - Julio	
	No. Contratos Suscritos	Valor	No. Contratos Suscritos	Valor
Contratación plural	82	\$ 22.456	43	\$ 8.867
Contratación directa	48	\$ 6.978	19	\$ 6.013
Totales	130	\$ 29.434	62	\$ 14.879

Cifras en millones de pesos

Contratación directa 2019 - 2020

agosto 2019 – julio 2020



Gestión contractual

Contratación Plural 2019 – 2020 Pluralidad Modalidades de Selección



Nueve Proponentes promedio por proceso para **69** contrataciones con pluralidad de oferentes.

Transparencia y efectividad del proceso contractual

Cumplimiento de los objetivos contractuales

- ✓ **0** Materialización de riesgos asociados al proceso o a la ejecución del contrato.
- ✓ **1** Siniestro (garantía seriedad de la oferta) en 2020.
- ✓ **0** Demandas.

Manual de contratación

Alineado con las recomendaciones más recientes de Colombia Compra Eficiente.

Control disciplinario

Procesos disciplinarios **en trámite**

Tipo de actuación	Cantidad
Indagaciones preliminares	6
Investigaciones disciplinarias	2
TOTAL	8
Origen de la actuación	
Por queja ciudadana	4
Por informes internos	3
Traslado Procuraduría General de la Nación	1
TOTAL	8

Procesos disciplinarios **finalizados**

Actuación	Cantidad
Indagaciones preliminares culminadas con decisión de archivo	20
Investigaciones disciplinarias	
Con fallo sancionatorio	3
Con decisiones de archivo	2
Traslado por competencia	4
Decisiones inhibitorias y de archivo	21
TOTAL	50
Origen	
Por queja ciudadana	20
Por informes internos	6
Traslados Procuraduría General de la Nación	18
De oficio	6
TOTAL	50

Evaluación independiente (auditoría interna–OCI)

Actividades Agosto - Diciembre 2019

La Oficina de Control Interno desarrolló 68 actividades de las 68 programadas para el período de agosto a diciembre de 2019. Abarcando los diferentes roles, tales como: evaluación y seguimiento, valoración del riesgo, fomento de la cultura de autocontrol y relación con entes externos



Ley: 30 Evaluación 5

Actividades Enero - Julio 2020

La Oficina de Control Interno desarrolló 101 actividades de las 101 programadas para el periodo de enero a julio de 2020. Abarcando los diferentes roles, tales como: evaluación y seguimiento, valoración del riesgo, fomento de la cultura de autocontrol y relación con entes externos



Ley: 48 Evaluación 9

Actividades adelantadas frente a la emergencia económica y sanitaria debido al COVID - 19 (1)

La Oficina de Control Interno en la medida de lo posible ha ejecutado las actividades inicialmente planeadas, sin embargo, su plan ha tenido modificaciones, en especial con las directrices del Gobierno Nacional para el manejo de la pandemia.

Procedimiento Auditorias: se ajustó el procedimiento de auditorías relacionadas con la forma de apertura, solicitud de información a los auditados y entrevistas. Utilizando Microsoft Teams que es una plataforma unificada de comunicación y colaboración que combina chat persistente en el lugar de trabajo, reuniones de video, almacenamiento de archivos e integración de aplicaciones.

Plan de auditorías anual: se priorizaron las auditorias y se coordinó con los dueños de proceso y el equipo directivo las evaluaciones a realizar por parte del proceso de evaluación independiente, así como, en cumplimiento del rol de asesoría se puso a disposición de la alta dirección los servicios de la OCI para apoyar en las actividades que se presenten frente a atender la emergencia por parte de la Entidad.

Seguimiento a la Gestión de Cumplimiento de la SFC a los Decretos expedidos por el Gobierno Nacional durante la Emergencia Económica, Social y Sanitaria generados para mitigar los efectos de la propagación del covid-19: se verificó la aplicación y cumplimiento de los decretos expedidos por el Gobierno Nacional como entidad frente a la actual coyuntura generada por la propagación del COVID - 19 a través de: medidas adoptadas en el ámbito laboral, medidas adoptadas en el ámbito contractual y medidas adoptadas para la atención del público y la prestación de los servicios.

Actividades adelantadas frente a la emergencia económica y sanitaria debido al COVID - 19 (2)

Control de Gestión y funcionarios – Teletrabajo y Trabajo en Casa para garantizar la atención y prestación del servicio de la SFC: se verificó la gestión y control en las diferentes dependencias de la SFC tanto de los funcionarios como del seguimiento de las actividades que desarrollan y permiten la operación continua de manera virtual en casa, atendiendo las restricciones de emergencia sanitaria y económica decretada por el Gobierno Nacional. También los cambios que se pudieran presentar debido a la emergencia en cuanto a los procesos, indicadores de cumplimiento, avances a proyectos estratégicos y de inversión.

Canales Virtuales de Atención al Ciudadano: se verificó el funcionamiento de los canales no presenciales dispuestos para la atención de los trámites de los ciudadanos como son: “Radicar demandas, presentar quejas y/o derechos de petición, hacer seguimiento a sus trámites y realizar consultas o solicitudes de información, entre otros “y “vigilar la prestación de los servicios digitales” según la alocución presidencial e instrucciones del director del Departamento Administrativo de la Función Pública.

Seguimiento a la Gestión Contractual, lo reportado en el SIRECI trimestralmente y lo relacionado con la emergencia sanitaria en materia contractual: se verificó el estado de ejecución de los procesos contractuales de la entidad registrados en el aplicativo Orión, frente a la información registrada en el sistema SIRECI teniendo en cuenta la normatividad legal. También se verificó qué medidas se adoptaron en materia contractual en relación con la emergencia sanitaria y a los decretos 417, 488 y 491 de 2020 expedidos en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica frente al COVID -19.

Transparencia y sistema de gestión integrado

Transparencia

97,1%

Formulario Único Reporte de
Avance en la Gestión - FURAG

100%

El nivel de cumplimiento del
Índice de Transparencia y
Acceso a la Información – ITA
de la Procuraduría General de
la Nación.

La Superintendencia Financiera de Colombia ha logrado avances en materia del fortalecimiento del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, el cual se refleja en las mejoras registradas en el desempeño institucional logrando el tercer lugar entre las entidades del orden nacional. Así mismo, con el cabal cumplimiento de los requerimientos de la Ley de Transparencia y de acceso a la información pública (1712 de 2014) y el Estatuto Anticorrupción (Ley 1474 de 2011).

Sistema de Gestión Integrado

97,6%
Cumplimiento de
procesos

La Superintendencia Financiera de Colombia ha logrado y conservado la Certificación ISO 9001:2015 otorgada por la firma COTECNA, gracias a la implementación de herramientas que permiten lograr la satisfacción de clientes, la adopción de estrategias para obtener la retroalimentación de las partes interesadas y el fortalecimiento de la gestión institucional a partir de los resultados obtenidos en la elaboración de productos y servicios prestados.

#LaSuperSomosTodos

super@superfinanciera.gov.co

www.superfinanciera.gov.co

