

Síguenos



@SFCsupervisor



Superintendencia Financiera de Colombia



superfinanciera



Superintendencia Financiera de Colombia



superfinanciera

#RendiciónCuentasSFC

La estabilidad se pone a prueba

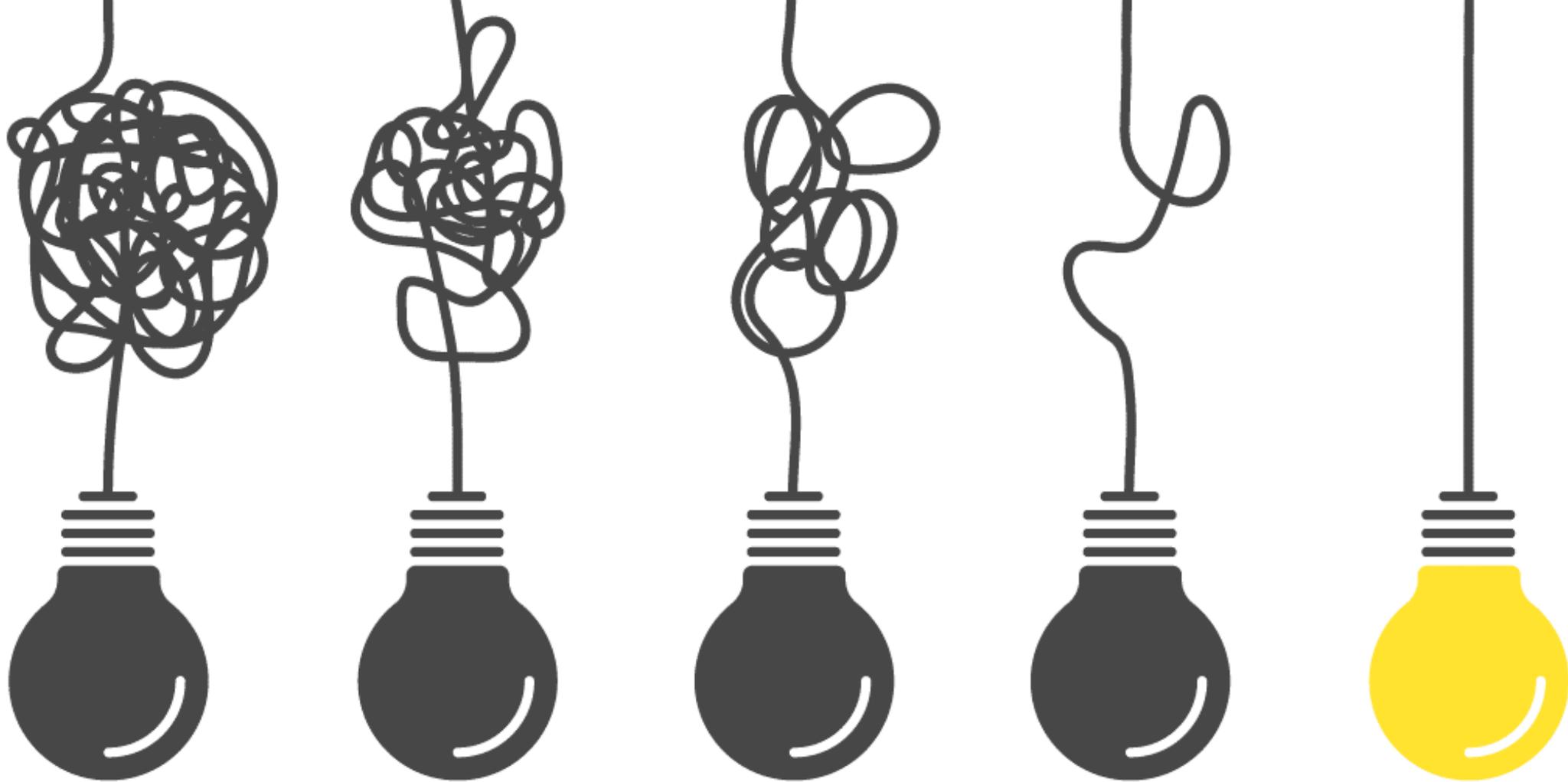
Período de referencia
Agosto 2019 - Julio 2020

Septiembre 21 de 2020

Bogotá D.C.

AUDIENCIA PÚBLICA de
Rendición de cuentas
2019 - 2020





Y... ¿qué es eso del **sistema financiero** y qué tengo que ver con algo que me resulta tan complejo de entender?

Sistema financiero colombiano

Autoridades:
el Supervisor
del sistema
financiero



Inversionistas



Usuarios



Afiliados



Asegurados



Consumidor
financiero



Ahorradores



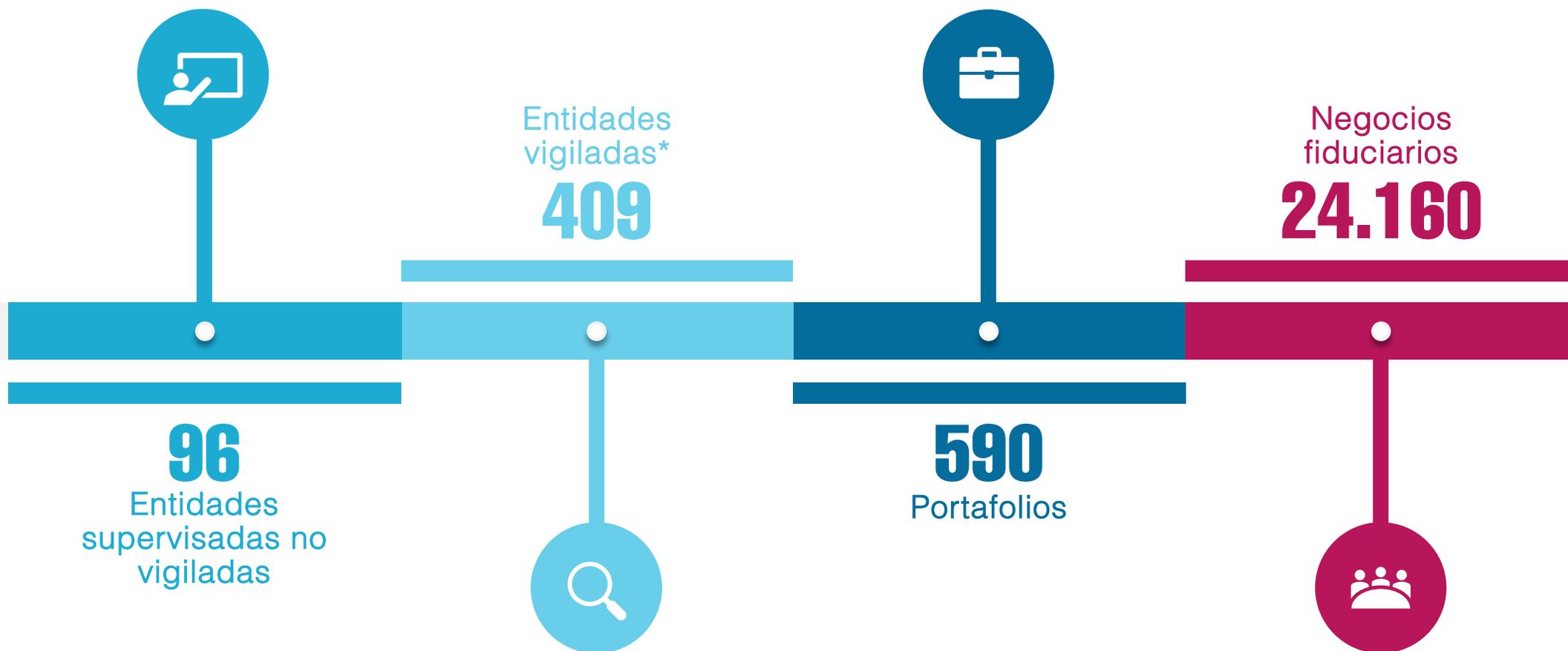
Deudores



Entidades vigiladas
por la SFC



Entidades que integran el sistema financiero



A los establecimientos de crédito les confiamos el cuidado de nuestros ahorros



\$499,8 de hogares y empresas
billones



\$125,9 se manejan en los **10.662.921**
mil millones depósitos electrónicos



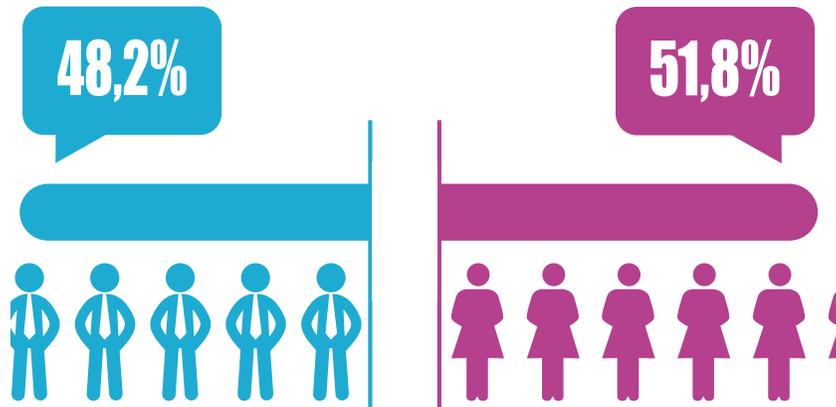
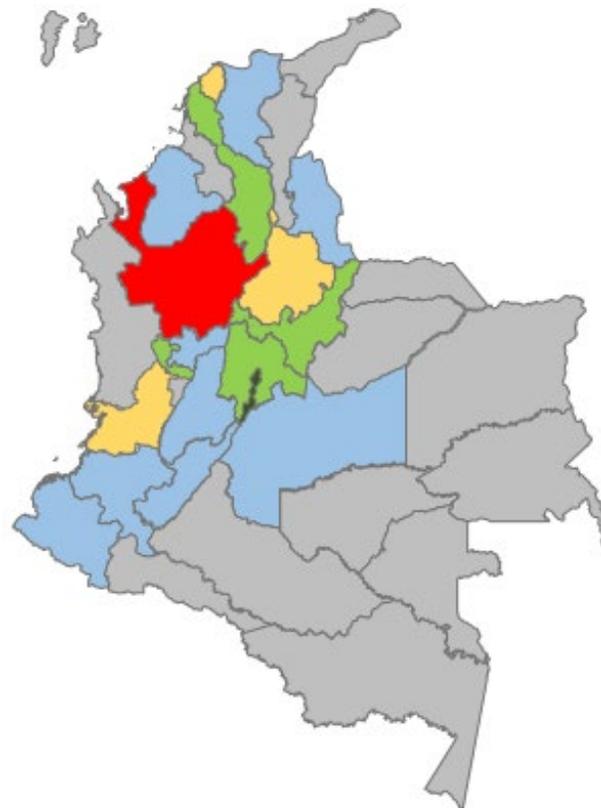
\$69,1 en **3.178.362** cuentas
billones corrientes de empresas y personas



\$182,7 ahorro a plazo
billones



1,5 tiene en promedio cada
cuentas de ahorro colombiano suman **\$236,5**
billones



En Colombia el ahorro confiado a los establecimientos de crédito es similar entre hombres y mujeres.



A los establecimientos de crédito acudimos para obtener recursos que financien nuestras actividades económicas y personales



\$526,2
billones



445.818

empresas impulsan sus actividades económicas
(\$278,4 billones)



1.041.039

hogares adquirieron vivienda propia
(\$79,2 billones)



8.647.558

personas compraron bienes y servicios
(\$155,6 billones)



1.895.883

microempresarios consolidaron sus actividades
productivas
(\$12,9 billones)

Ante eventos que puedan afectarnos, confiamos nuestra protección a las aseguradoras

6.636.254

vehículos cuentan con una cobertura frente a los daños a personas que puedan causar en accidentes de tránsito



\$1,9 billones

han pagado los consumidores para cubrir daños materiales a sus vehículos.



\$2,44 billones

han pagado las personas para que un ser querido reciba un capital en caso de perder la vida.



9.626.760

trabajadores cuentan con una cobertura frente a accidentes y enfermedades laborales.



\$1,29 billones

han pagado las personas que buscan protegerse frente a situaciones que afectan significativamente su salud.

Adicionalmente están las Administradoras de Fondos de Pensiones a quienes confiamos la administración de nuestro ahorro para la vejez

Más de **16,8 millones**



afiliados confían en la gestión de las AFP para administrar los \$281,7 billones de su ahorro pensional.

6,8 millones de afiliados



en Colpensiones confían un ahorro pensional cercano a \$8,3.

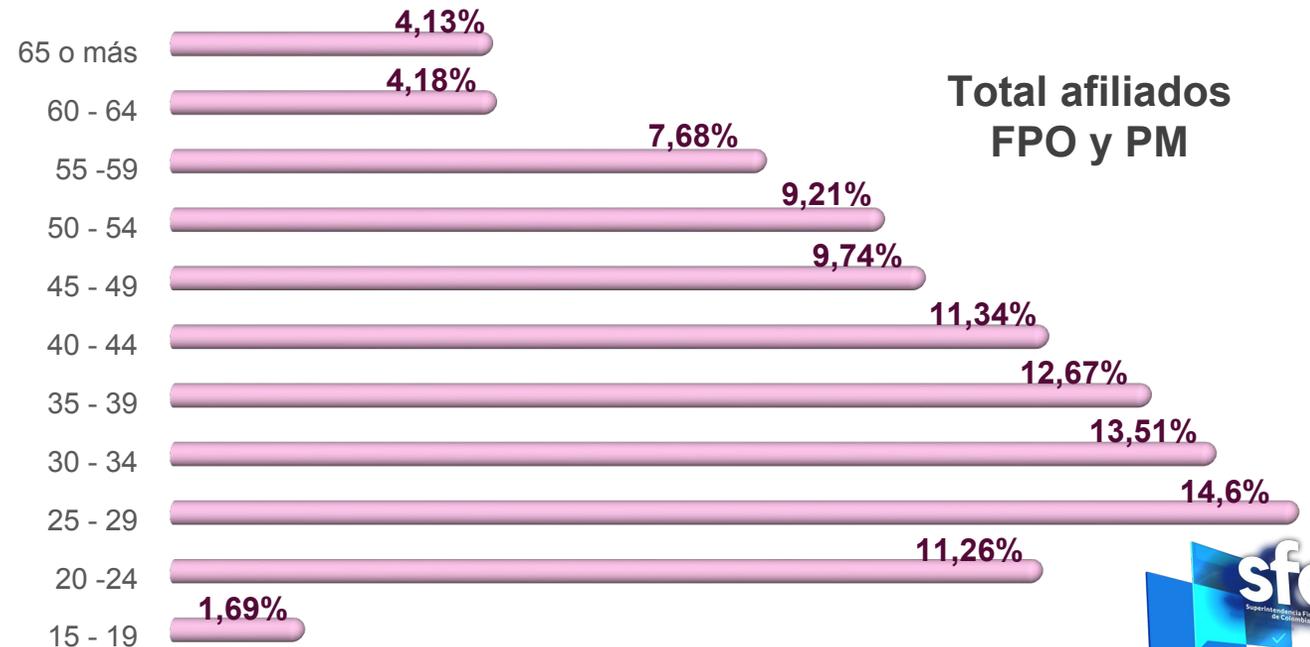
1.620.063 personas



disfrutan de su pensión



En el programa de BEPS **1.382.466** colombianos han aportado \$263 mil millones como ahorro para su vejez y casi el **70%** corresponde a mujeres.



A las Administradoras de Fondos de Pensiones y Cesantías les confiamos también la administración del ahorro previsto para enfrentar situaciones complejas como la pérdida del empleo

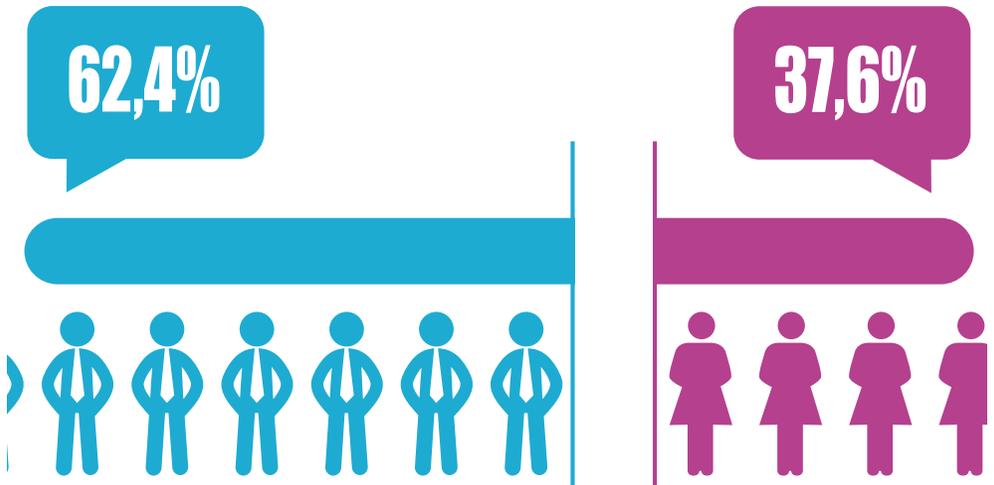


8.808.615

de trabajadores cuentan con las AFP para el manejo de sus cesantías por un valor de \$15,5 billones

TIP

Durante la pandemia cerca de **336.216 afiliados** hicieron uso de sus cesantías por disminución en el ingreso.



También podemos buscar alternativas de ahorro a través de la inversión con el acompañamiento de las sociedades fiduciarias y de las sociedades comisionistas de bolsa



A través de los **Fondos de Capital Privado** y los **Fondos de Inversión Colectiva** se gestionan \$123 billones de cerca de **1.982.224 inversionistas**.

También podemos buscar alternativas de ahorro a través de la inversión con el acompañamiento de las sociedades fiduciarias y de las sociedades comisionistas de bolsa

Hoy, **473.495 inversionistas** adquieren participaciones en **68 empresas listadas en la Bolsa de Valores de Colombia.**

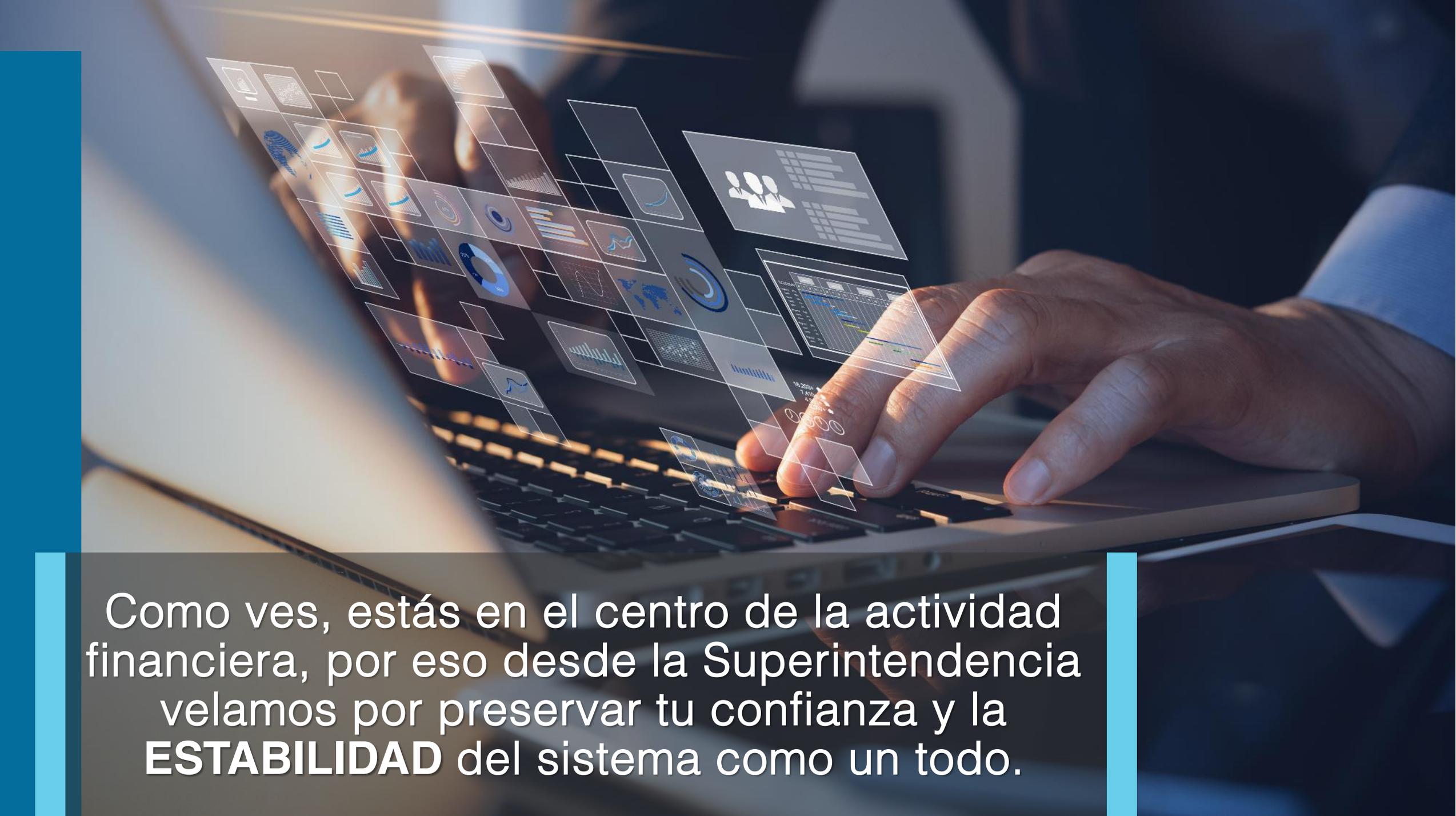
También podemos buscar alternativas de ahorro a través de la inversión con el acompañamiento de las sociedades fiduciarias y de las sociedades comisionistas de bolsa

8.235 proyectos inmobiliarios confían en la gestión de las Fiduciarias para administrar los recursos de los compradores de vivienda o inversionistas, por un valor de **\$74,8 billones**

También podemos buscar alternativas de ahorro a través de la inversión con el acompañamiento de las sociedades fiduciarias y de las sociedades comisionistas de bolsa



En el mercado de capitales, las empresas pueden obtener recursos a través de la emisión, **35 empresas han conseguido recursos frescos por \$22,9 billones**



Como ves, estás en el centro de la actividad financiera, por eso desde la Superintendencia velamos por preservar tu confianza y la **ESTABILIDAD** del sistema como un todo.

La estabilidad es el principio de nuestra labor, por eso supervisamos el funcionamiento de las entidades que resguardan tus ahorros, administran tus inversiones o te ofrecen un producto

¿Cómo garantizan las entidades su capacidad para manejar adecuadamente los riesgos que asumen?

Teniendo en niveles adecuados su patrimonio:



16,66% Establecimientos de crédito



209,9% Seguros vida



47,6% Sociedades comisionistas



195,6% Seguros generales



26,8% Fondos de pensiones



42,7% Sociedades fiduciarias

¿De qué manera protegen mis ahorros cuando los prestan?

Los establecimientos de crédito tienen provisiones por valor de \$34,2 billones.



La estabilidad es el principio de nuestra labor, por eso supervisamos el funcionamiento de las entidades que resguardan tus ahorros, administran tus inversiones o te ofrecen un producto

¿Puede la entidad limitar el acceso a mis ahorros?

NO, ya que cuentan con la liquidez necesaria para atender los retiros de tus ahorros en cualquier momento.



¿Puede una aseguradora no responder en el momento en el que se presente un siniestro?

NO, hoy las aseguradoras cuentan con activos suficientes para cumplir su promesa de valor.



109%

Activos/reservas técnicas (Generales)



108,5%

Activos/reservas técnicas (Vida)

Sin embargo, la estabilidad no sólo es tarea de la SFC, somos todos responsables de que exista, exigiendo nuestro derechos pero también cumpliendo nuestros deberes



Pagando oportunamente mis deudas:

Hoy sólo el 3,89% presenta retrasos.
\$505,7 billones se pagan oportunamente.



Suministrando información cierta

al adquirir un producto.



Solicitando suficiente información y evaluándola

para tomar las mejores decisiones.



Aplicando **recomendaciones de seguridad** en mis transacciones.



Haciendo uso responsable de mis productos financieros

Sistema financiero colombiano

Autoridades:
el Supervisor
del sistema
financiero



Inversionistas



Usuarios



Afiliados



Asegurados



Consumidor
financiero



Ahorradores

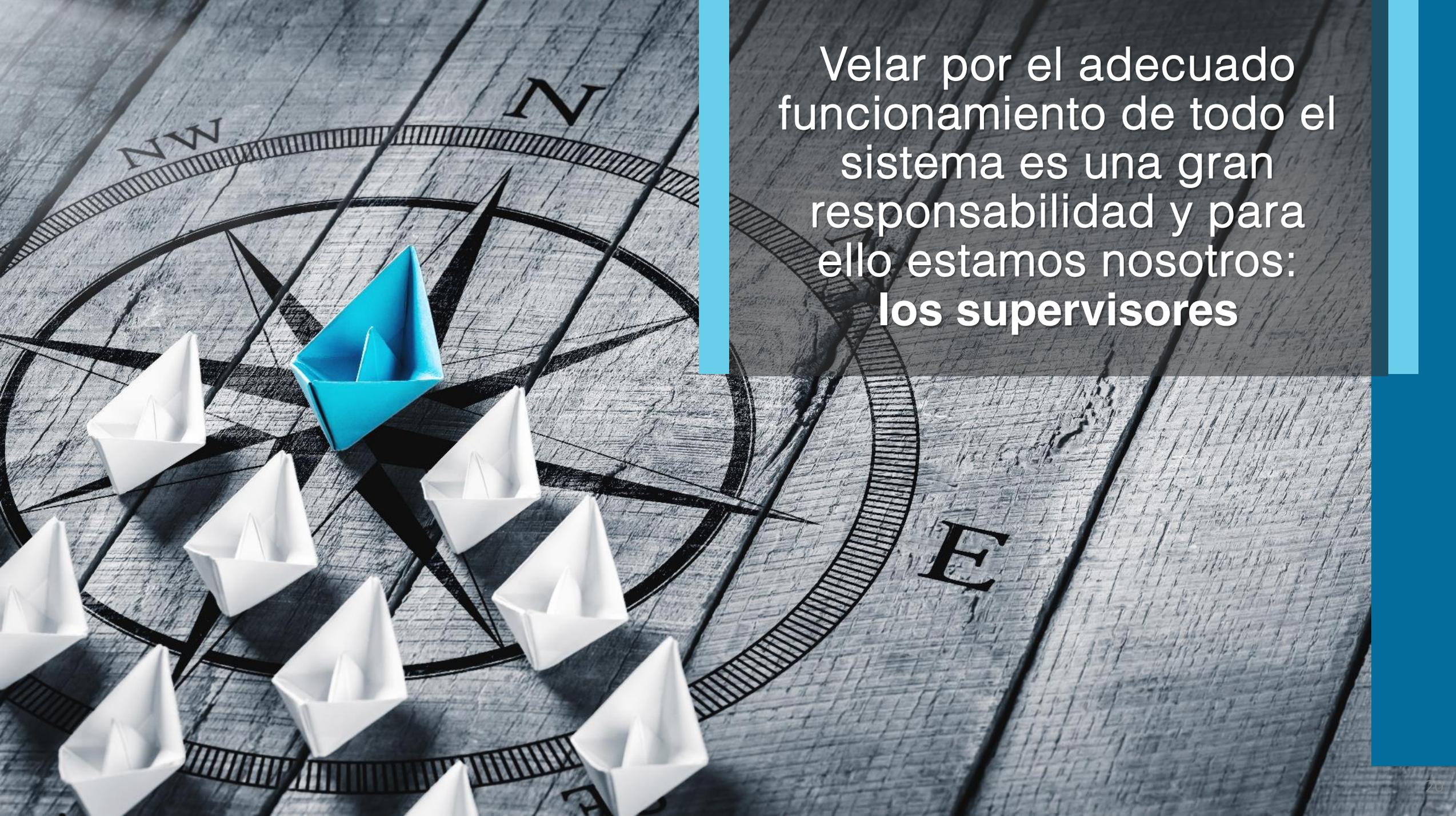


Deudores



Entidades vigiladas
por la SFC





Velar por el adecuado funcionamiento de todo el sistema es una gran responsabilidad y para ello estamos nosotros: **los supervisores**

Porque el consumidor financiero es el centro de nuestra labor, con la supervisión buscamos...



Seguridad de la información y de las transacciones



Generamos herramientas e información para apoyar sus decisiones



Ampliar la oferta de servicios a través del funcionamiento del sistema



Un adecuado monitoreo de los riesgos y una actuación eficaz para evitar afectaciones en caso de que ocurran



Promocionar la disponibilidad de los productos y servicios financieros

Supervisión que en los momentos más exigentes como el derivado por el COVID-19 genera valor a la sociedad

Actividades de supervisión

516

Estabilidad y sostenibilidad financiera

79

Continuidad en el acceso de los servicios

178

Programas para deudores (CE 007 y CE 014)

69

Acompañamiento en la estrategia del Gobierno Nacional para la reactivación

Seguimiento a la
financiación

43

Protección al
consumidor
financiero
(Acceso a información
clara y suficiente,
comisión, tasas de interés
y causales rechazo)

380

Protección a los
inversionistas
(Información
Relevante)

130

Acompañamiento a
programas del
Gobierno Nacional
(PIS, PAEF, PAP)

218

Actividades de supervisión

Supervisión que en los momentos más exigentes como el derivado por el COVID-19 genera valor a la sociedad

Priorizamos tareas para garantizar el cumplimiento de las directrices y medidas adoptadas por el Gobierno Nacional

1.613



1.137
Solicitudes y monitoreos



228
Investigaciones



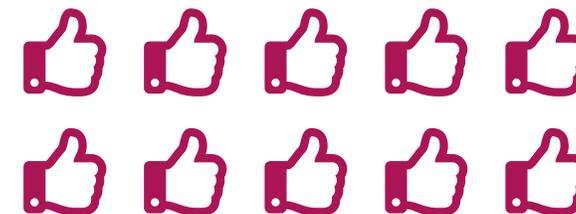
227
Instrucciones



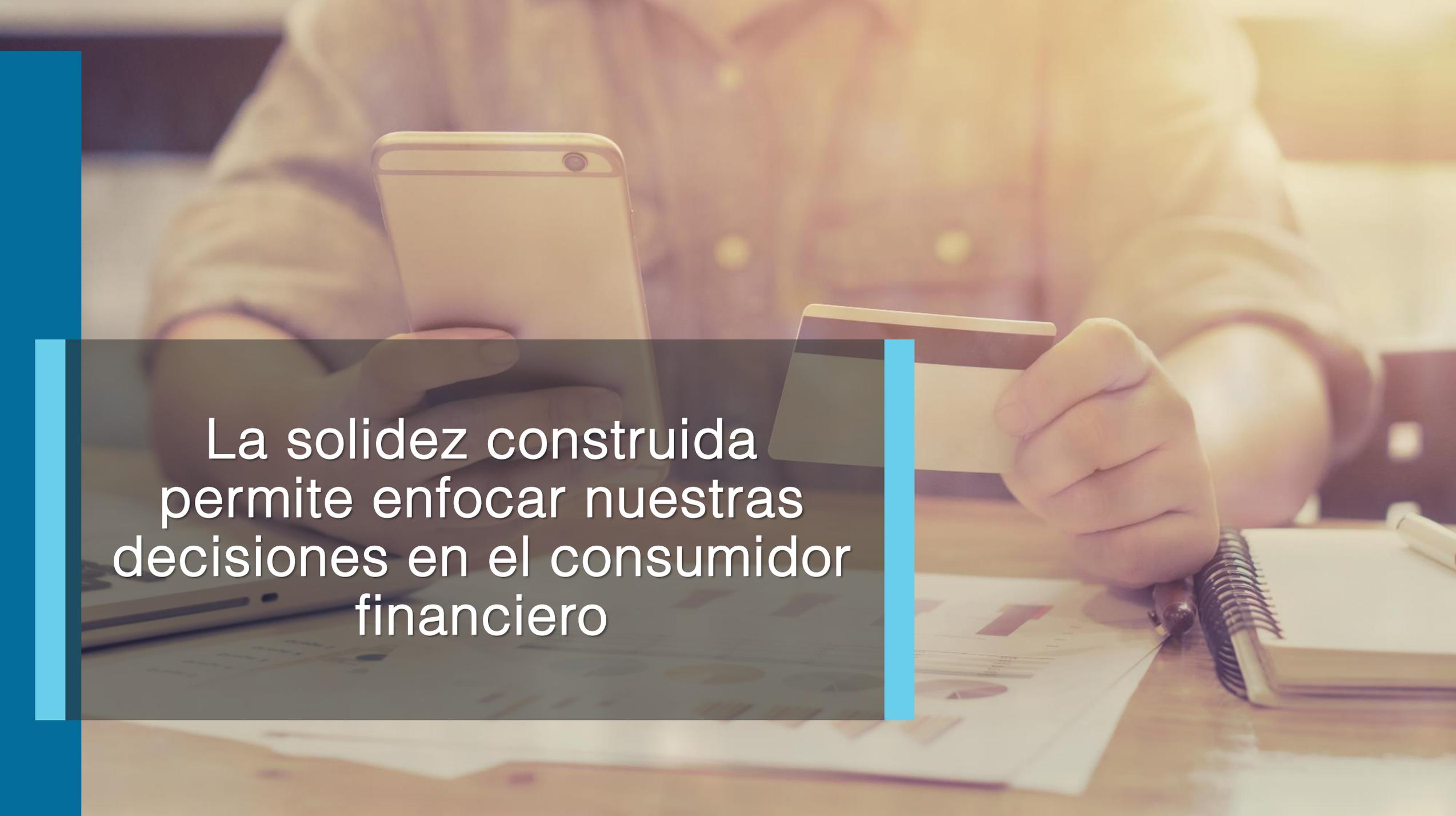
15 Órdenes administrativas

100%

Cobertura



Conglomerados financieros
Establecimientos de crédito
Intermediarios de valores
Sociedades fiduciarias
Administradores de Fondos de Pensiones y Cesantías
Emisores
Compañías de seguros
Proveedores de infraestructura

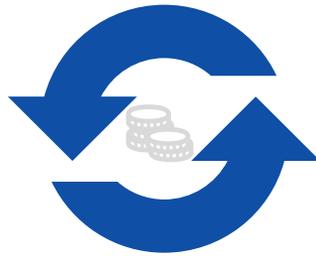


La solidez construida
permite enfocar nuestras
decisiones en el consumidor
financiero

En esta coyuntura fue todo un reto poner en marcha una estrategia para que pudieras disponer de tus ahorros y hacer tus operaciones sin salir de casa

993.554.345
operaciones monetarias

se realizaron durante los días hábiles de la cuarentena, del 25 de marzo al 16 de septiembre, por valor de **\$2.153 billones.**

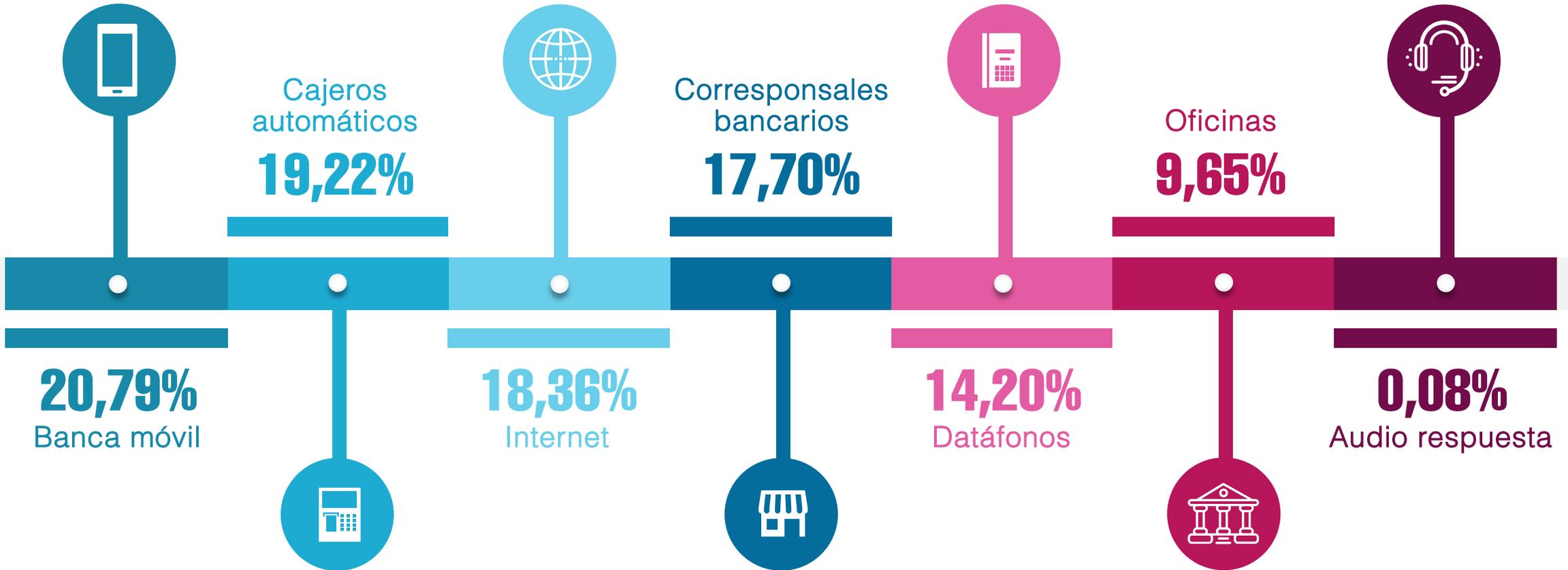


99,9%
Nivel promedio de servicio

disponibilidad de los sitios web (páginas informativas, portales transaccionales, etc.) de los establecimientos bancarios y los sistemas de pago de bajo valor



En esta coyuntura fue todo un reto poner en marcha una estrategia para que pudieras disponer de tus ahorros y hacer tus operaciones sin salir de casa



Y con un mecanismo que te permitiera hacer frente al pago de tus obligaciones

Entre marzo y julio un compás de espera para el pago de las deudas

16,7 millones de créditos por \$224,9 billones se beneficiaron

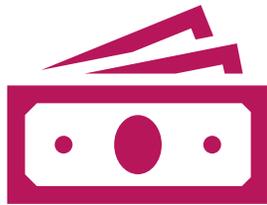
El tiempo promedio de gracia fue de 3 meses

Entre agosto y diciembre la posibilidad de redefinir mis créditos de acuerdo con mi situación económica

Programa de Acompañamiento a Deudores: un mecanismo que permite hacer frente al pago de las obligaciones



580.496
deudores



\$8,5 billones

Redefinición de las
condiciones del crédito



8.337 deudores
\$2,68 billones

Reducción promedio de
cuota en la redefinición

18,6%



26.617 deudores
\$171.005 millones

Reducción promedio de
tasa en la redefinición

260 pb



10.887 deudores
\$1,23 billones

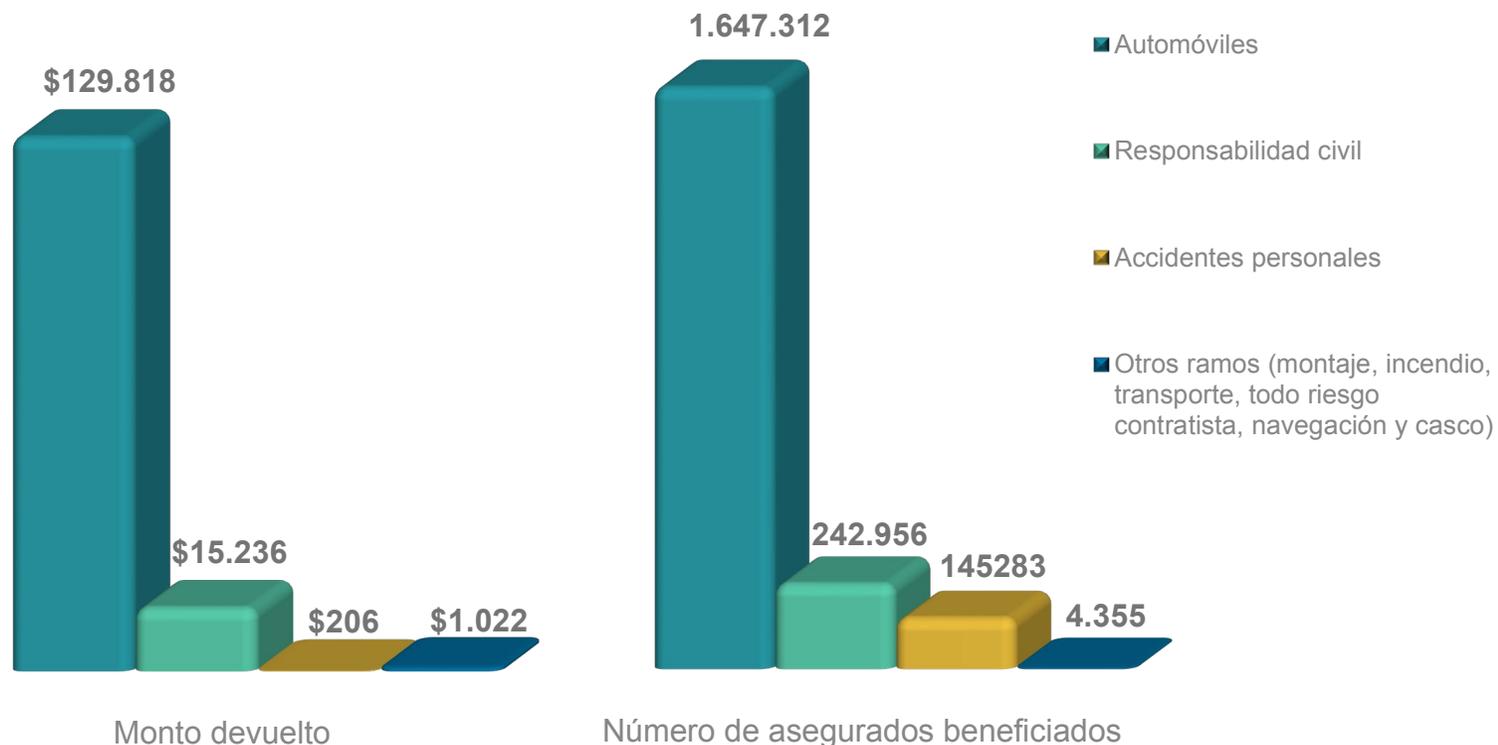
Ampliación promedio de
plazo en la redefinición

27 meses



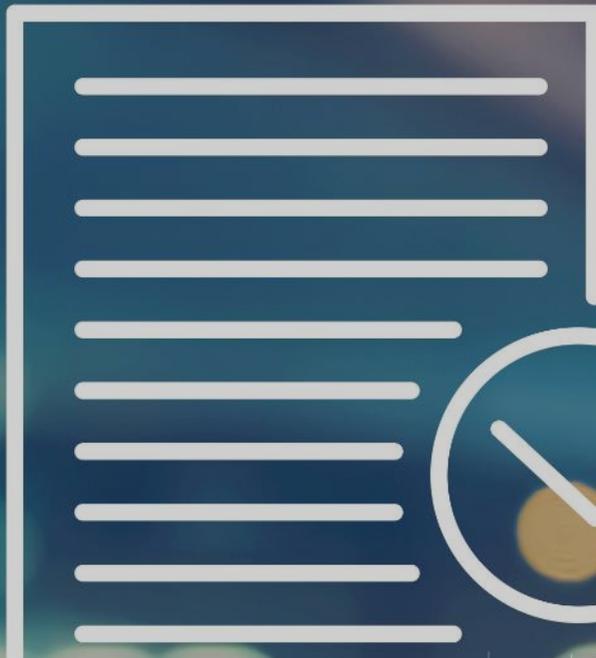
534.655 deudores
\$4,49 billones

Buscando un beneficio en diferentes productos en esta coyuntura



2 millones de asegurados

recibieron algún beneficio en el valor de la prima de su póliza por un monto cercano los **\$146 mil millones**



El trabajo de la Superintendencia Financiera es consistente con las mejores prácticas internacionales para el manejo de las situaciones de estrés

Síguenos



@SFCsupervisor



Superintendencia Financiera de Colombia



superfinanciera



Superintendencia Financiera de Colombia



superfinanciera

#RendiciónCuentasSFC

Sistema financiero colombiano

Autoridades:
el Supervisor
del sistema
financiero



Inversionistas



Usuarios



Afiliados



Asegurados



Ahorradores



Consumidor
financiero



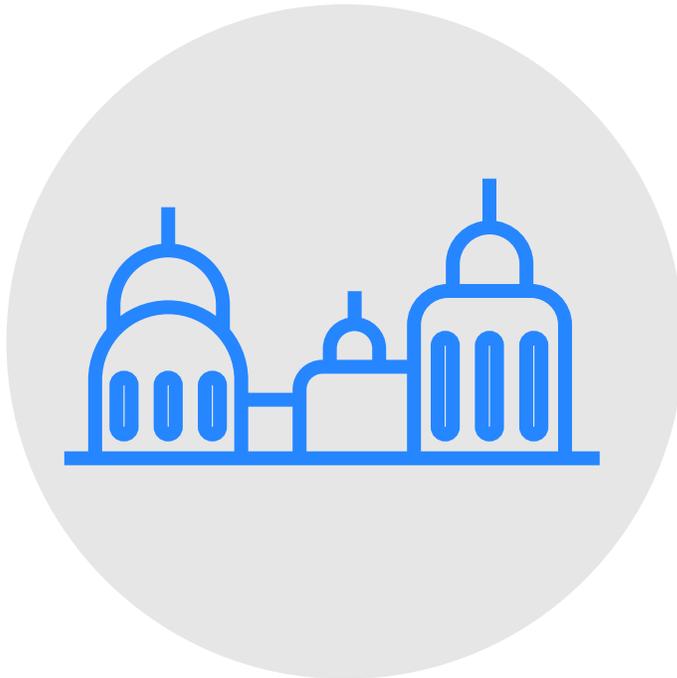
Deudores



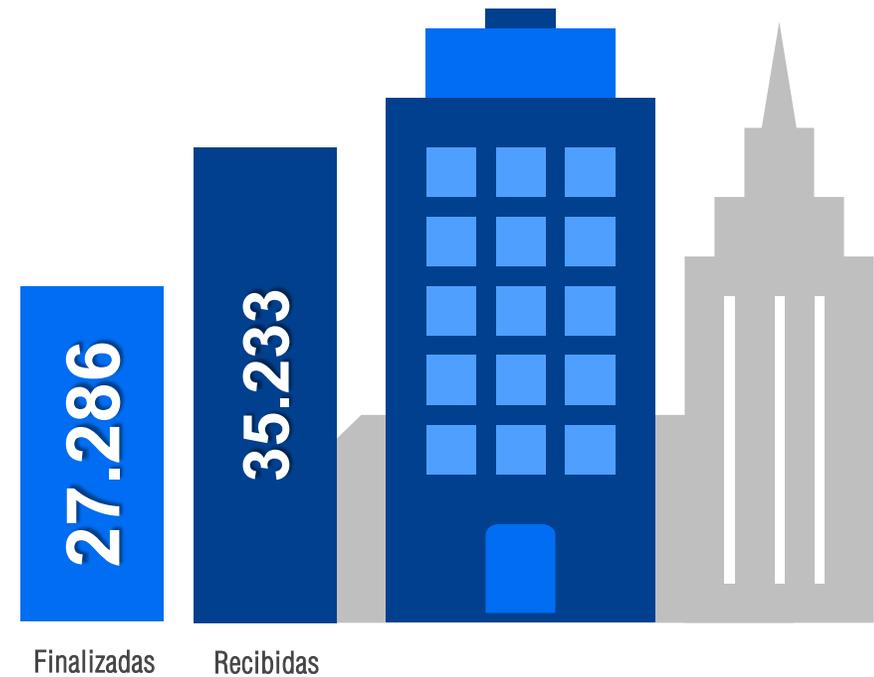
Entidades vigiladas
por la SFC



Atención a los consumidores en temas relacionados con la coyuntura COVID-19



Quejas presentadas ante la SFC



77,44%

Indicador de Productividad
(Finalizadas/Recibidas)

Un consumidor financiero protegido es un consumidor satisfecho

Establecimientos de crédito

Tasa de procesos jurisdiccionales **0,0009%**



Nivel de satisfacción
trimestral

99,73%
Promedio

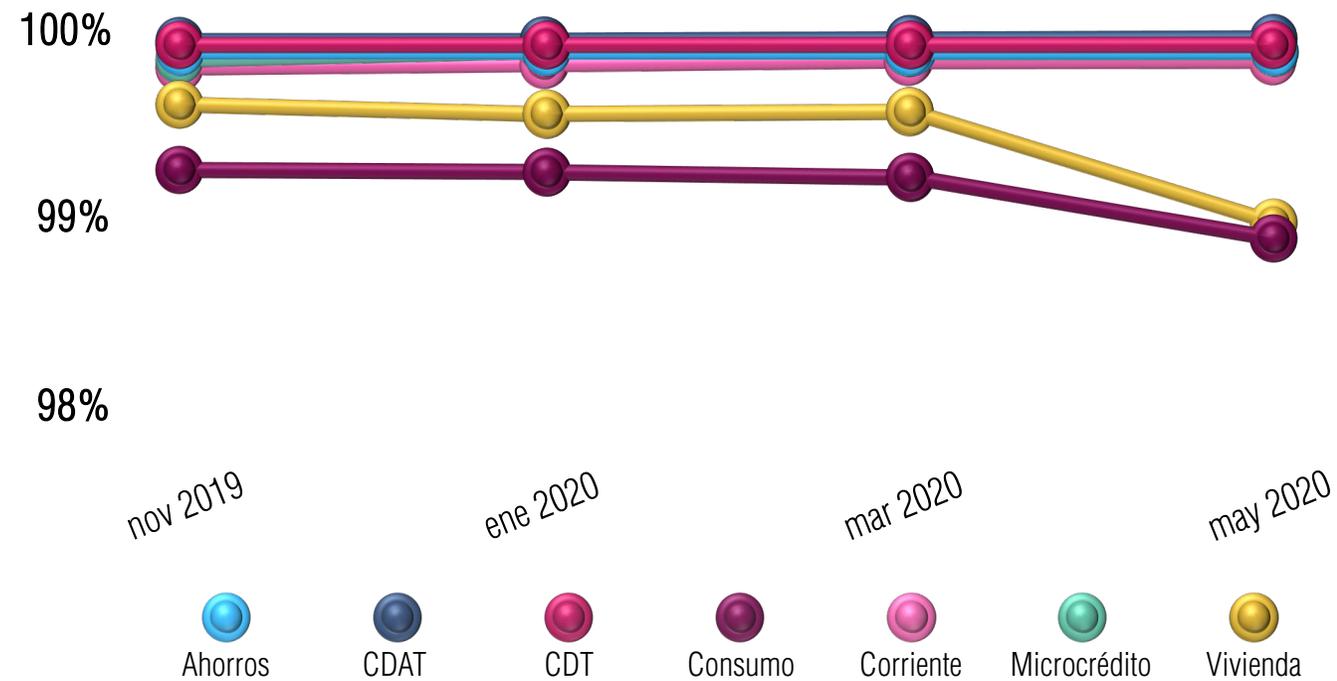
124.630 quejas
83,78%

Establecimientos de crédito

Tasa de procesos jurisdiccionales **0,0009%**

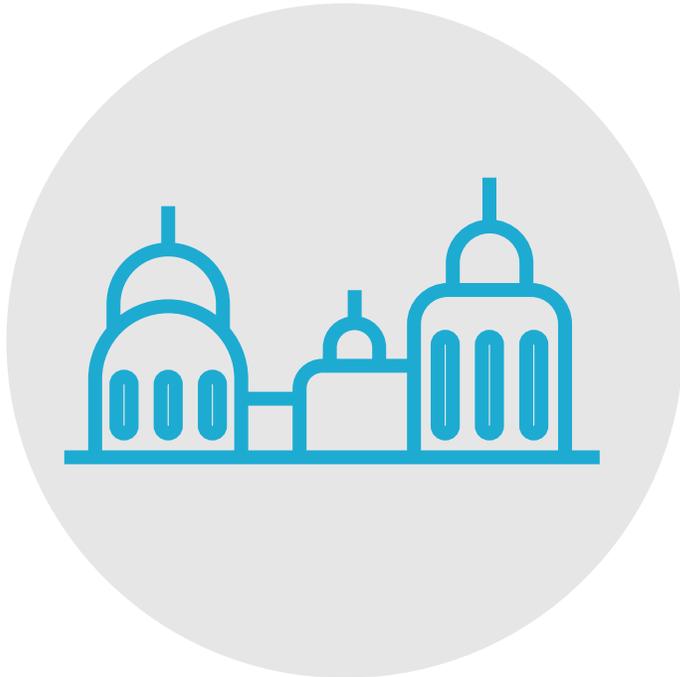


Nivel de satisfacción por producto



Un consumidor financiero protegido es un consumidor satisfecho

Aseguradoras



Participación por
industria y sistema



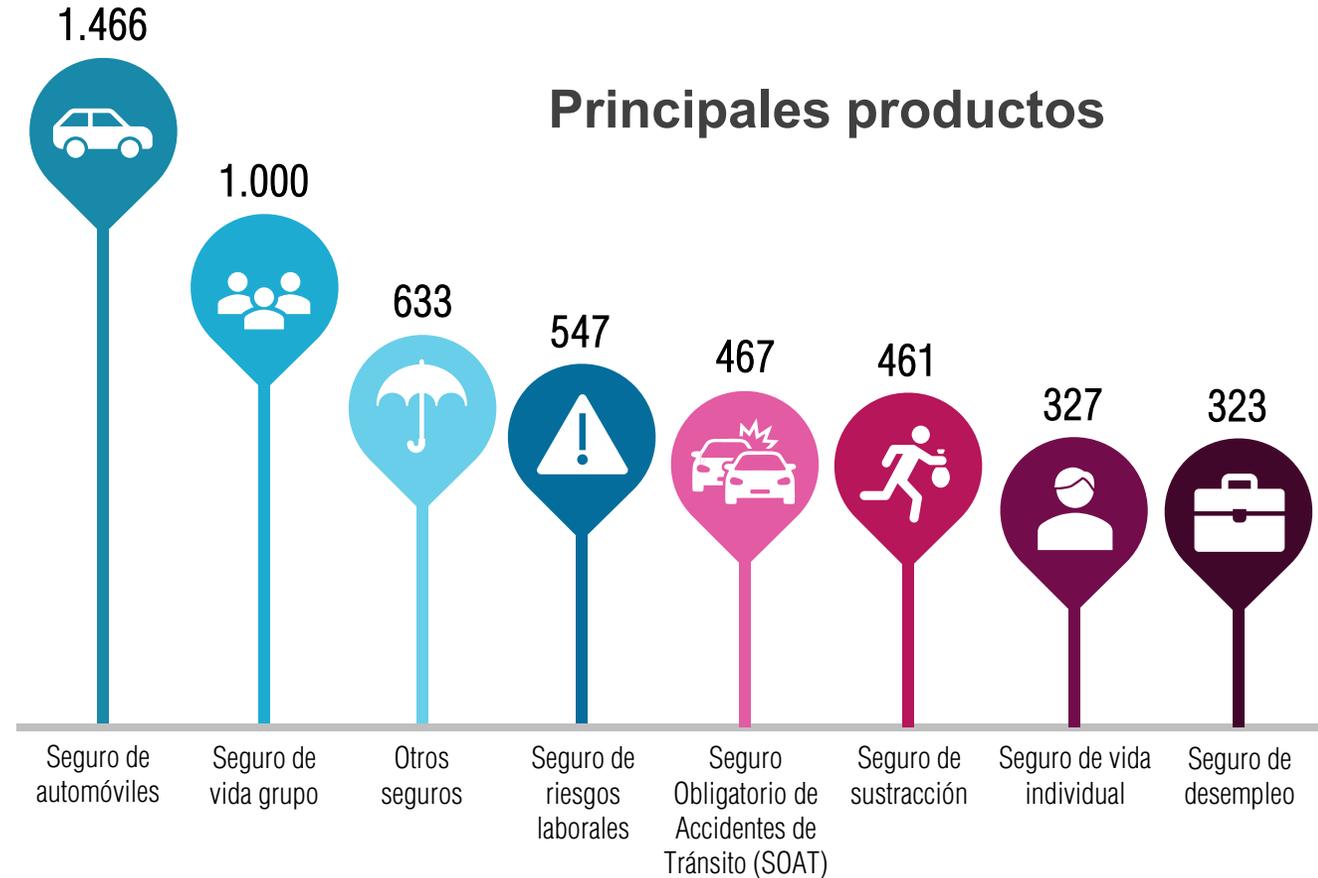
11.262 quejas
7,57%

Aseguradoras



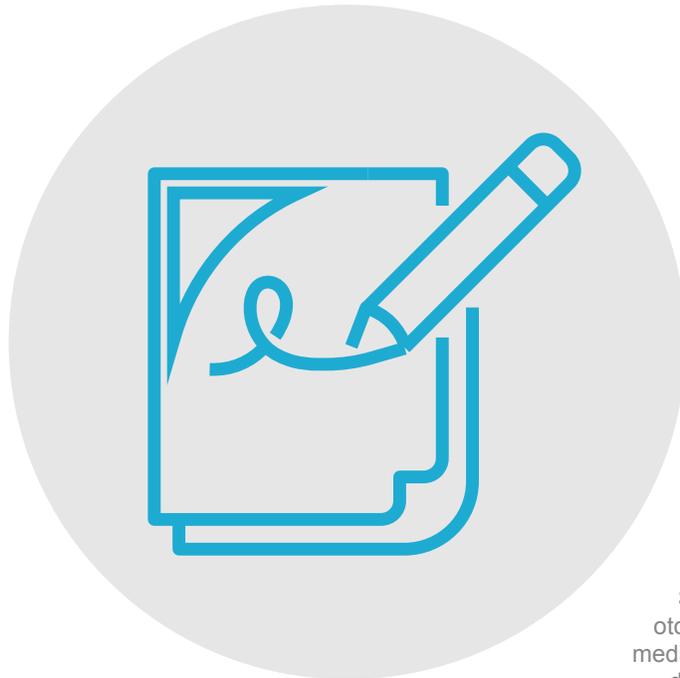
Participación por producto

Principales productos

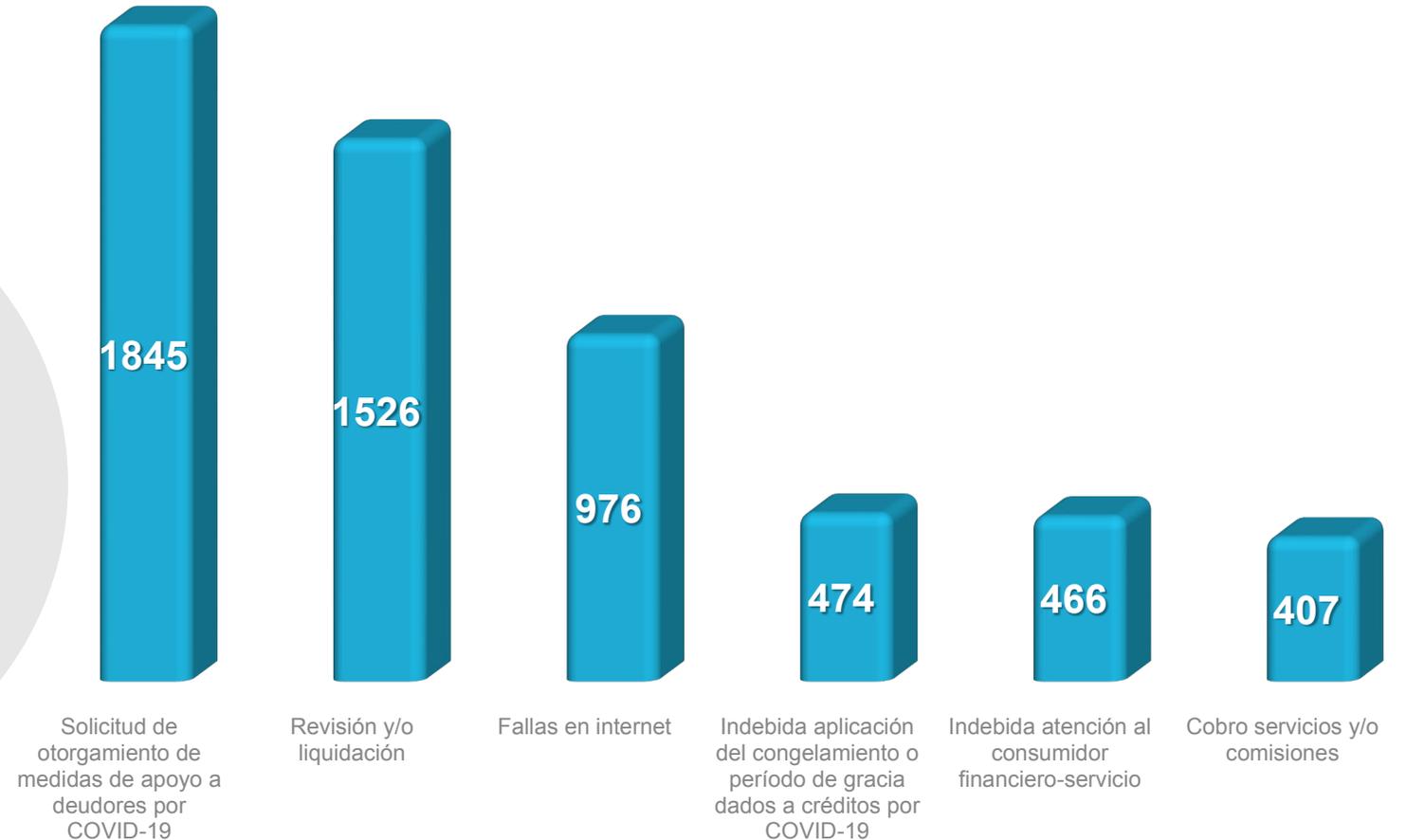


En el **46,39%** se concentran los principales productos

Aseguradoras



Principales motivos



En el **50,56%** se concentran los principales motivos

Un consumidor financiero protegido es un consumidor satisfecho

Sociedades fiduciarias

Tasa de procesos jurisdiccionales **0,006%**



Participación por industria y sistema

1.567
1,05%



Sociedades fiduciarias

Tasa de procesos jurisdiccionales **0,006%**

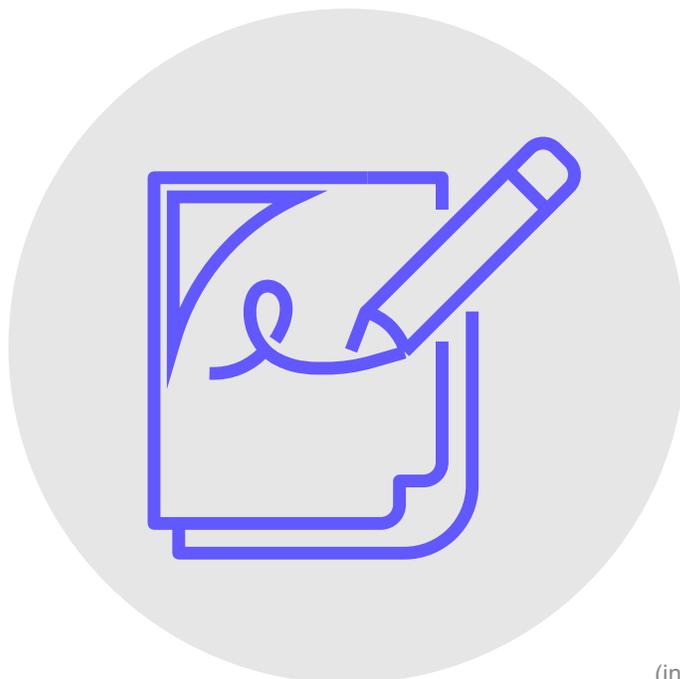


Nivel de satisfacción

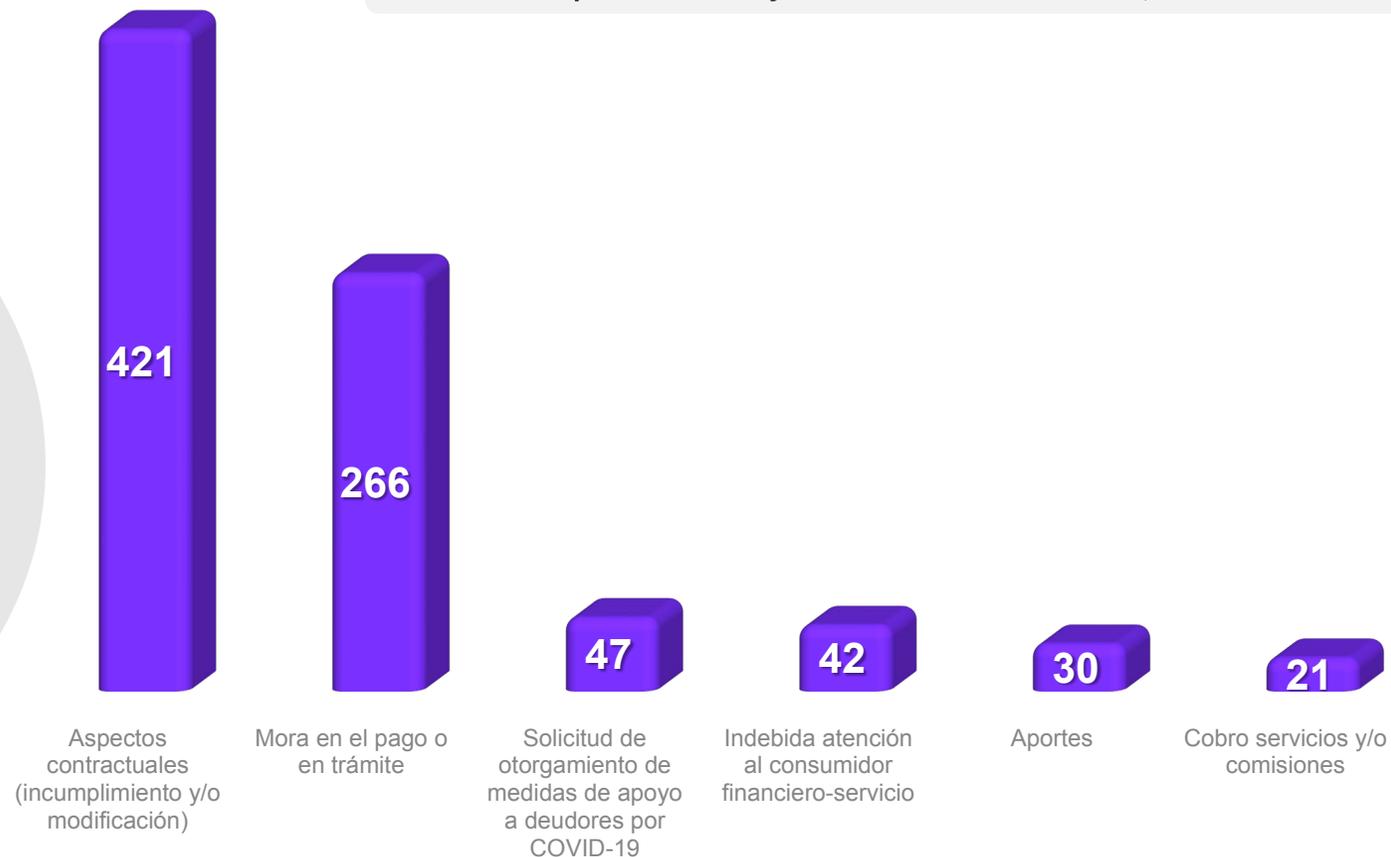
99,8%
Promedio

Sociedades fiduciarias

Tasa de procesos jurisdiccionales **0,006%**



Principales motivos



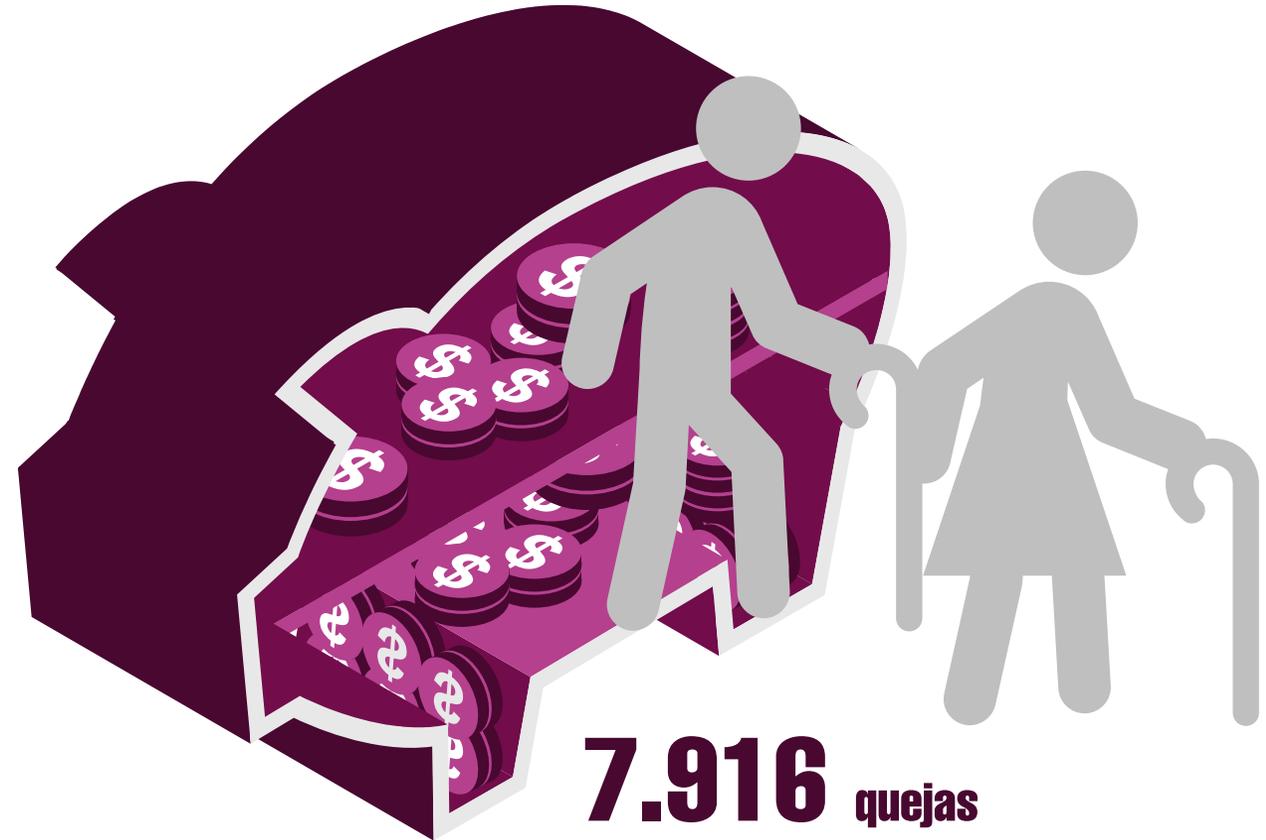
En el **52,78%** se concentran los principales motivos

Un consumidor financiero protegido es un consumidor satisfecho

Administradoras de Fondos de Pensiones



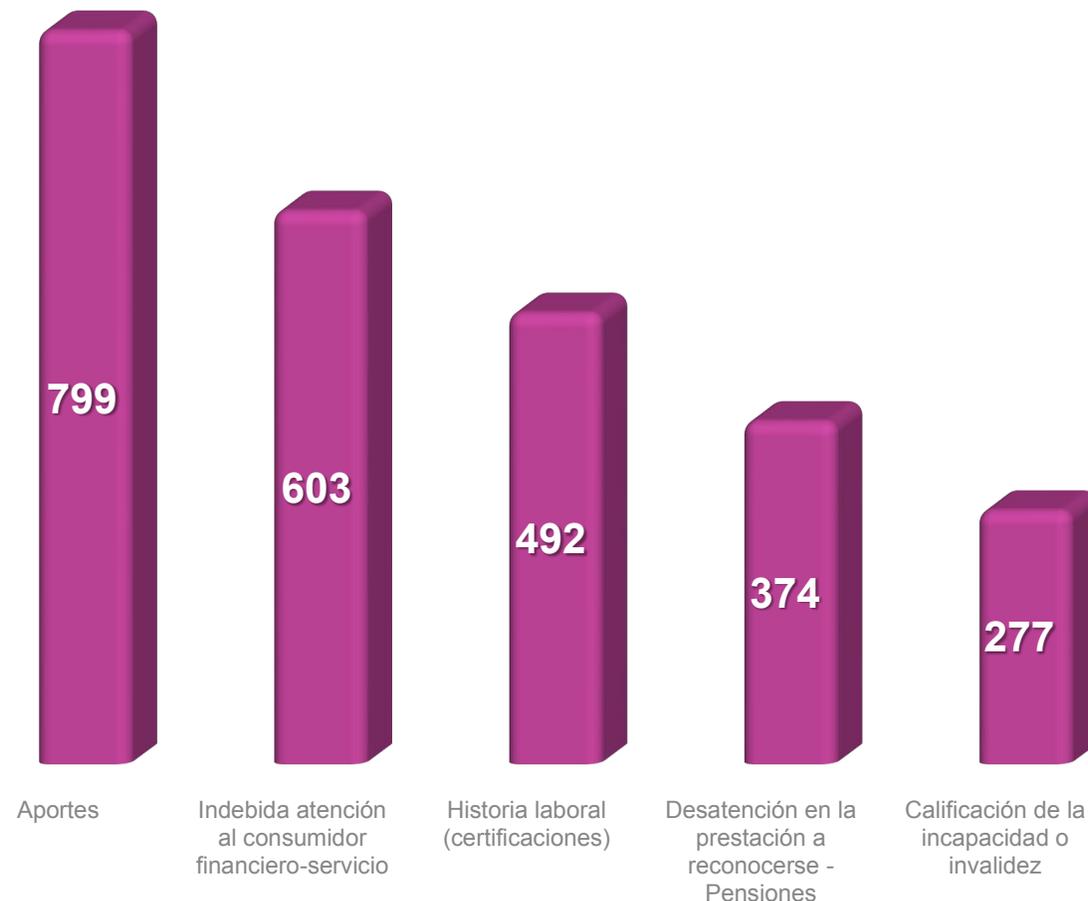
Participación por
industria y sistema



Administradoras de Fondos de Pensiones



Principales motivos

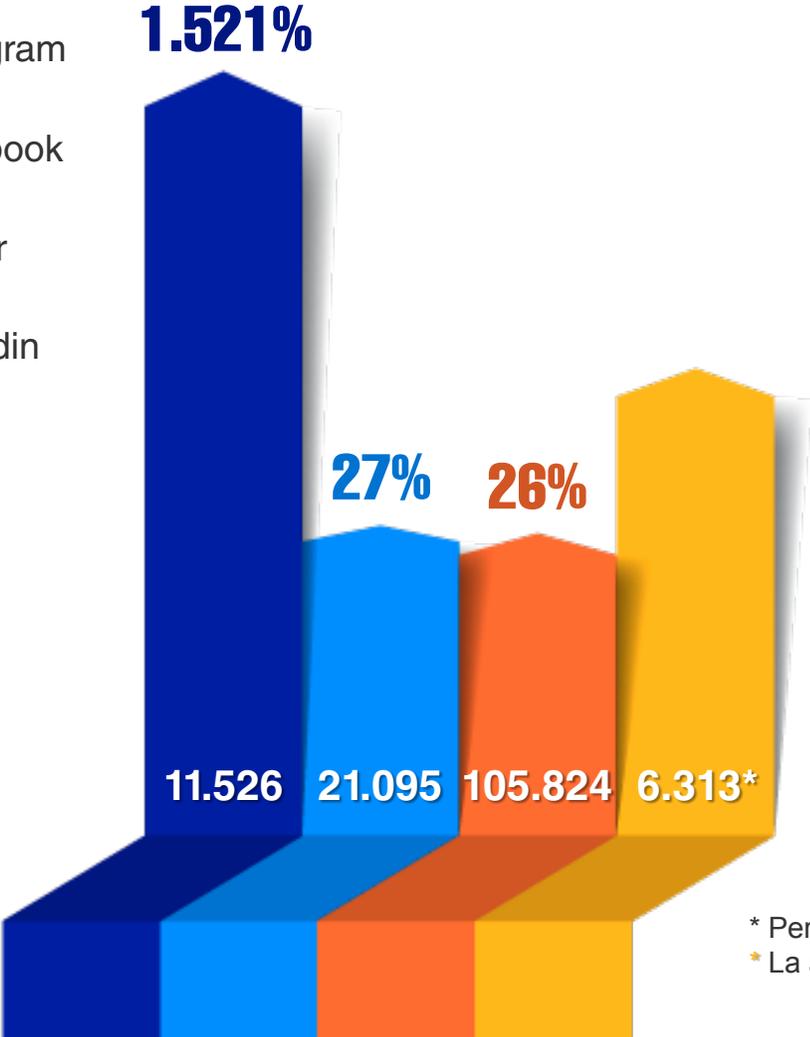


En el **32,15%** se concentran los principales motivos

Los usuarios en redes sociales reconocen la gestión adelantada por la SFC en sus relaciones con el sistema financiero

Seguidores

-  Instagram
-  Facebook
-  Twitter
-  LinkedIn



Lo que dicen los usuarios de nosotros

"Soy fan de la Superfinanciera con personal tan amable y dispuesto a ayudar con todos los servicios de control de bienes así como asesorías."

"@SFCSuperfinanciera quiero manifestarles mis más sinceros agradecimientos por atender mi solicitud y placermes contar con instituciones que hacen respetar los derechos de los colombianos."

"Gracias y mil bendiciones."

"Gracias Dios los bendiga por pensar en nosotros yo personalmente no quiero perder mi casa."

* Período de comparación comprendido entre agosto 2019 y agosto 2020
 * La actividad en la cuenta de LinkedIn inició en mayo 2020



[Redacted]



En respuesta a [@SFCsupervisor](#)

Soy fan de la Superfinanciera son personas tan amables y dispuestas a ayudar ojalá todas las entidades de control fueran así como ustedes



8:26 p. m. · 25 jul. 2020 · Twitter for Android





Superfinanciera
Superfinanciera



335 Siguiendo **13** Seguidores

📅 Se unió en junio de 2015

Buenos días. Puede ampliarnos la información de su caso a través del siguiente enlace superfinanciera.gov.co/formulesuqueja...

6 jul. 2020 1:41 p. m. ✓



Buenas tardes, agradezco la gestión hecha por ustedes, el dinero fue reembolsado a mi cuenta.

8 jul. 2020 4:57 p. m.





[Redacted Name]



[@SFCsupervisor](#) quiero manifestarles mis más sinceros agradecimientos por atender mi solicitud es placentero contar con instituciones que hacen respetar los derechos de los colombianos.

4:20 p. m. · 9 jun. 2020 · Twitter Web App



Más relevantes



Leidy Alvarado

Gracias y mil bendiciones

Me gusta · Responder · Mensaje · 10 sem

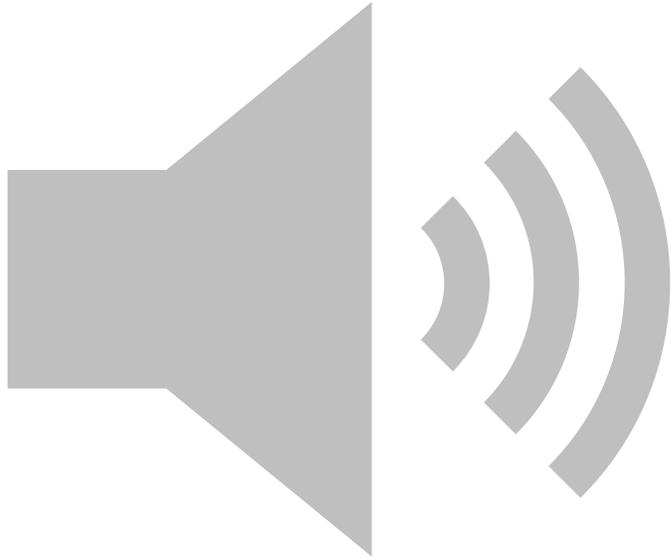


Leidy Alvarado

Gracias Dios los bendiga por pensar en nosotros yo personalmente no quiero perder mi casa

Me gusta · Responder · Mensaje · 10 sem





La función jurisdiccional: mecanismo oportuno de atención al consumidor financiero



Demandas

81,2%
Indicador de productividad
(Finalizadas/Recibidas)

Finalizadas

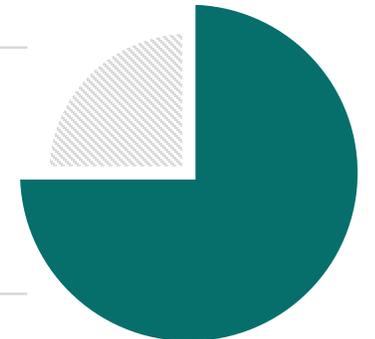
1.035

Recibidas

1.275

13/04/20 - 31/08/20

74,98%
A favor del consumidor



25,02%
Negando pretensiones



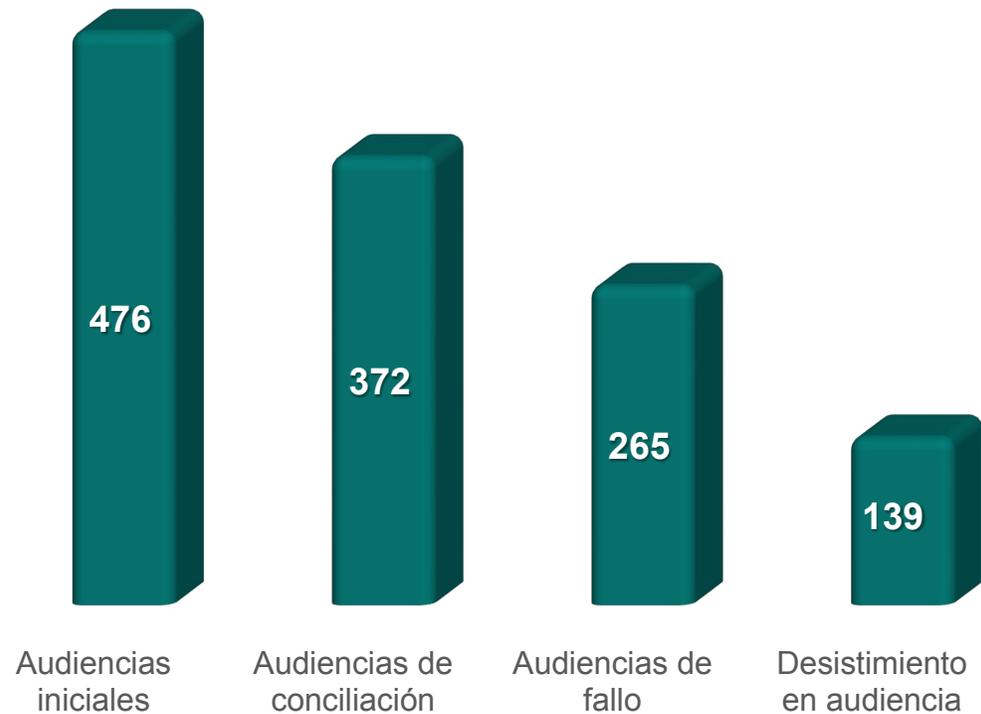
Audiencias

838
Realizadas 2019

1.252
Realizadas

49,4%

13/04/20 - 31/08/20

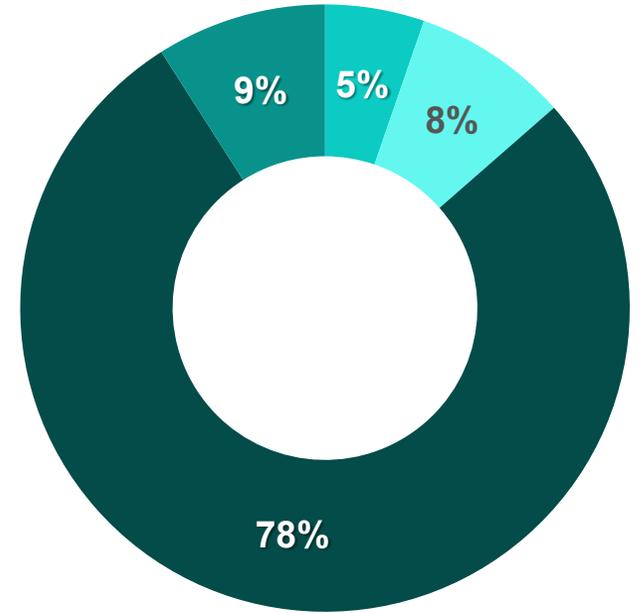


48,3%

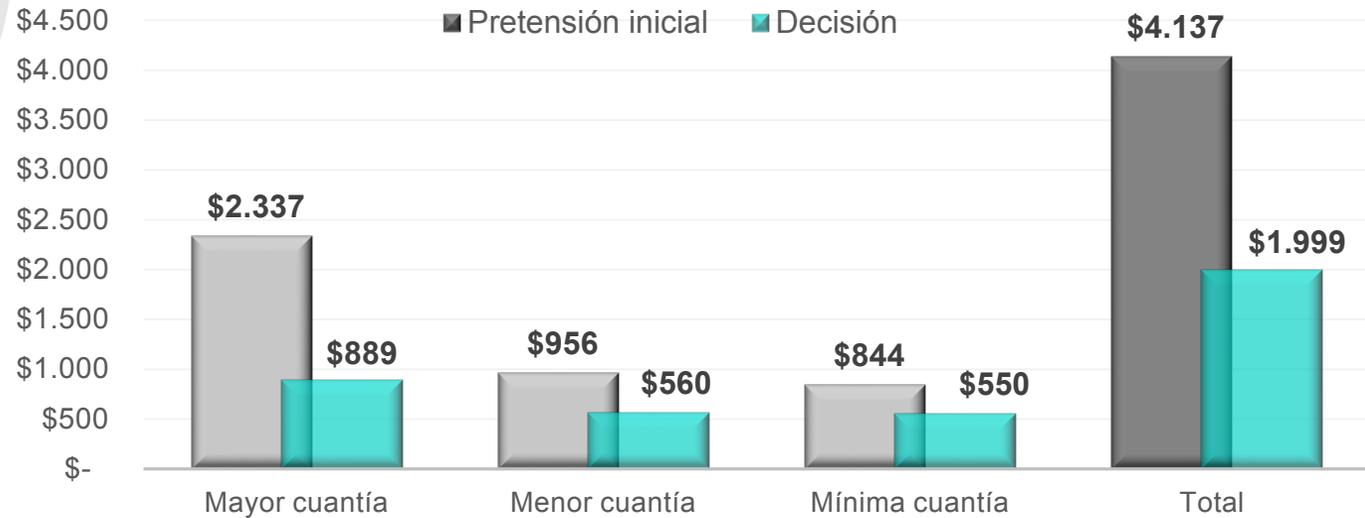
Indicador de resultado
(\$ Decisiones / \$ Pretensiones)



Pretensiones
01/08/2020- 31/08/2020



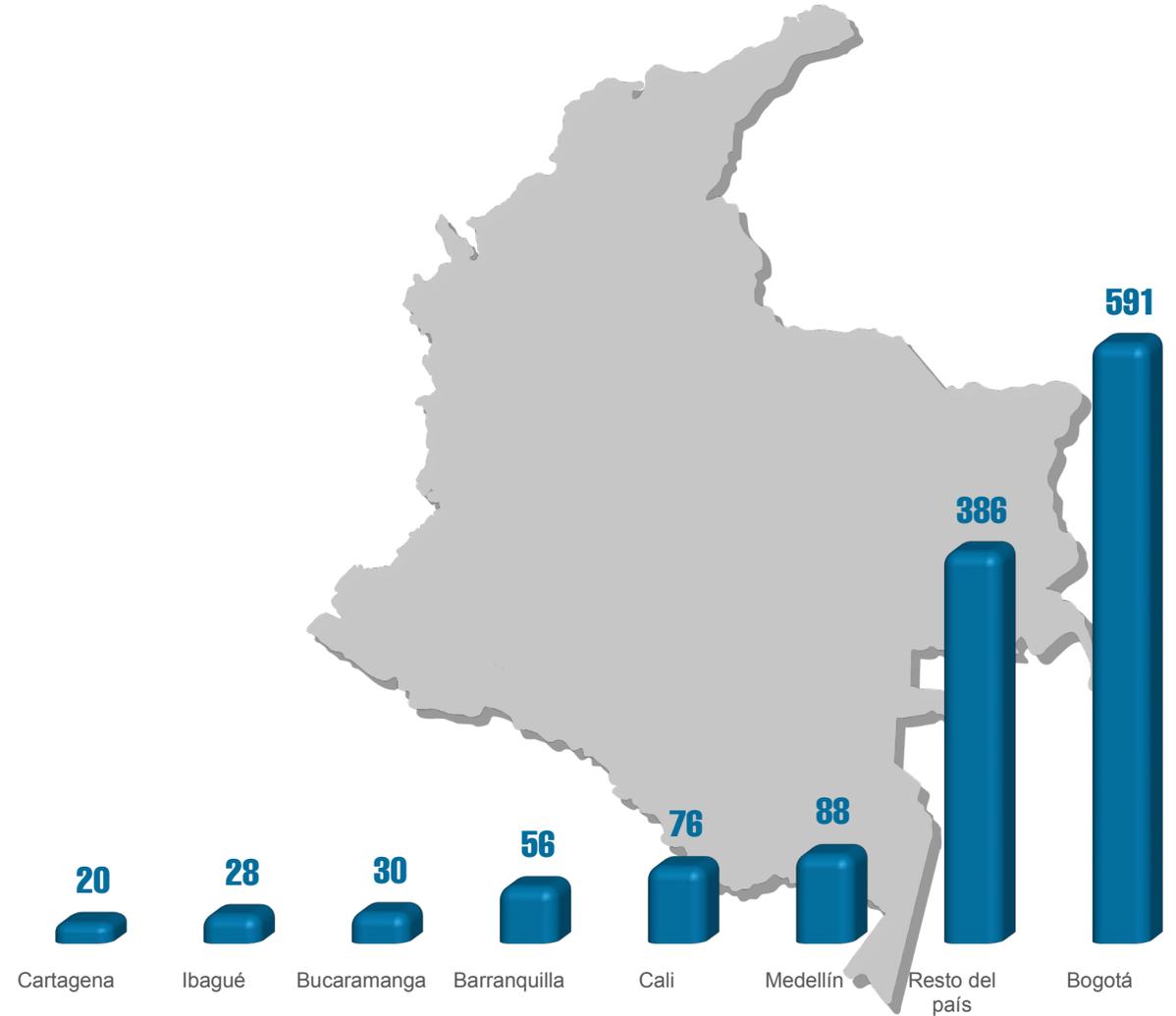
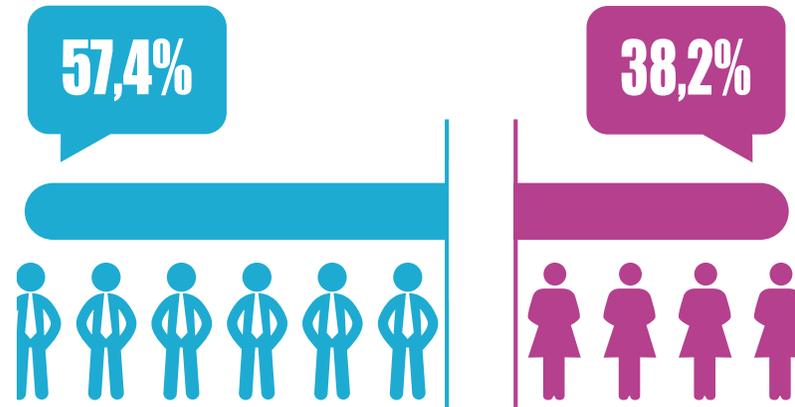
- Mayor cuantía
- Menor cuantía
- Mínima cuantía
- Sin cuantía



*Cifras en millones de pesos

Nuestra cobertura con la función jurisdiccional llega a cualquier rincón del país

1.275
Recibidas

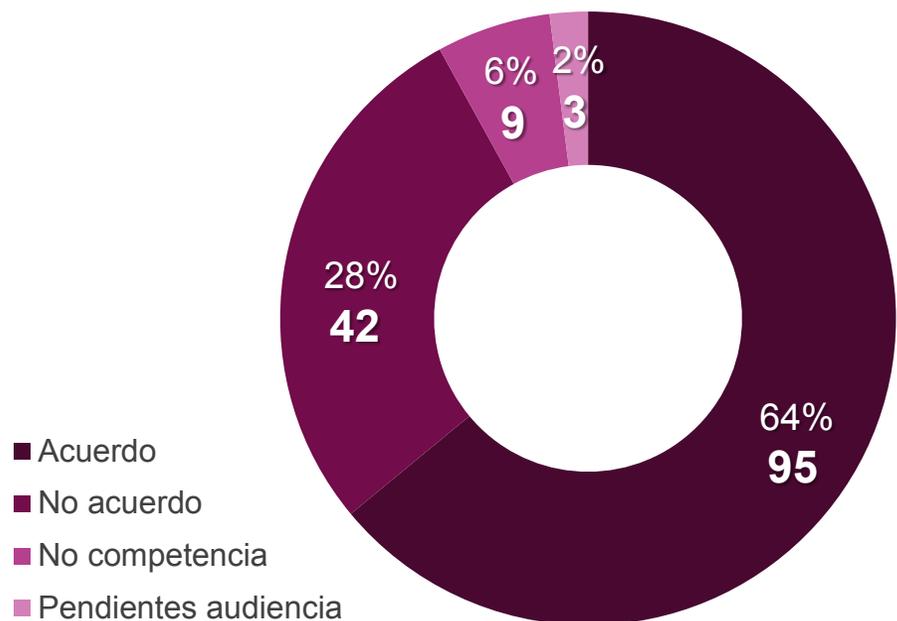


Fortalecimiento de la oferta de valor para el consumidor financiero



Conciliaciones extrajudiciales

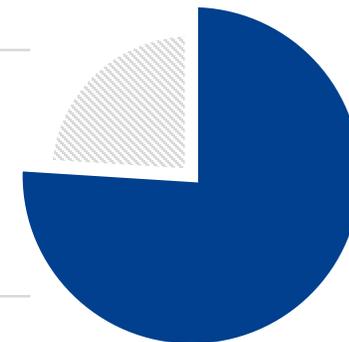
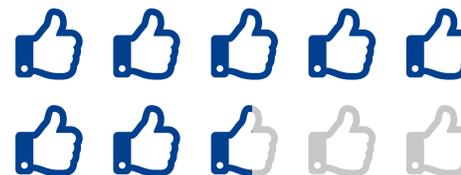
149 solicitudes



Período comprendido entre el 01/03/2020 hasta el 31/07/2020

Con ocasión de los alivios para el consumidor ante la emergencia sanitaria, se han presentado **50** solicitudes de conciliación

76%
Conciliado



12%
No acuerdo

Reducción del tiempo de terminación de las demandas admitidas



238 días
65,20% del año
Julio 2019

163 días
44,64% del año
Julio 2020

-31,5%



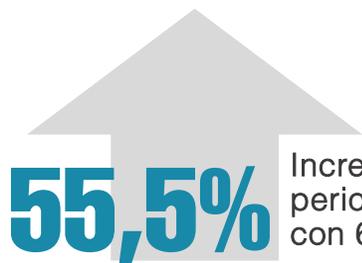
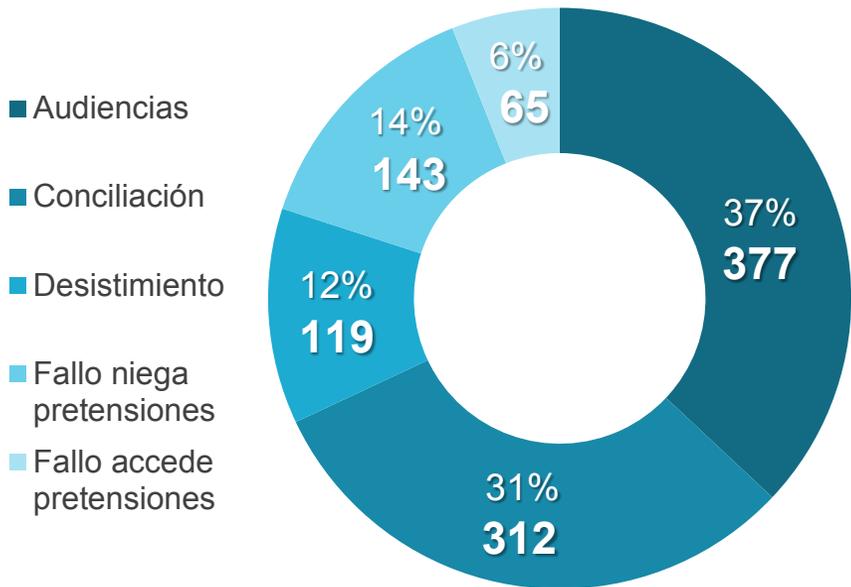
Atención al consumidor financiero frente a la emergencia

Demanda de servicios judiciales - Impacto emergencia-



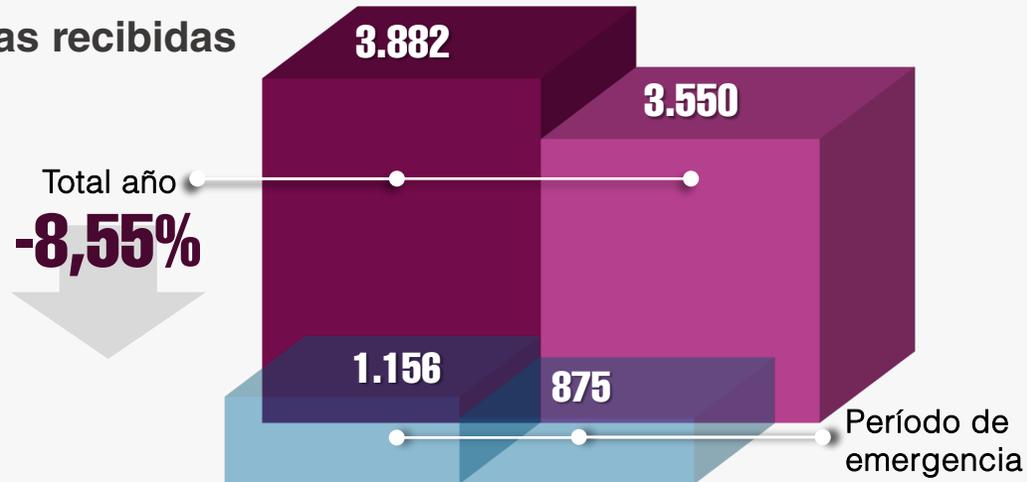
334 Notificaciones por medio digital

1.016
Audiencias virtuales 2019-2020



Incremento respecto al periodo anterior 2018-2019 con 653 audiencias

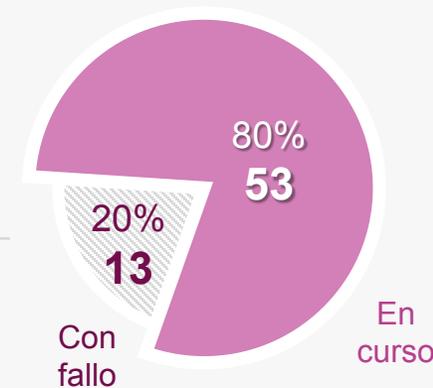
Demandas recibidas



Tema emergencia

66 Recibidas

100% Finalizadas a favor del consumidor



Síguenos



@SFCsupervisor



Superintendencia Financiera de Colombia



superfinanciera



Superintendencia Financiera de Colombia



superfinanciera

#RendiciónCuentasSFC



**La Super no se
detiene**