

Síguenos



@SFCsupervisor



Superintendencia Financiera de Colombia



superfinanciera



Superintendencia Financiera de Colombia



superfinanciera

#RendiciónCuentasSFC

La estabilidad se pone a prueba

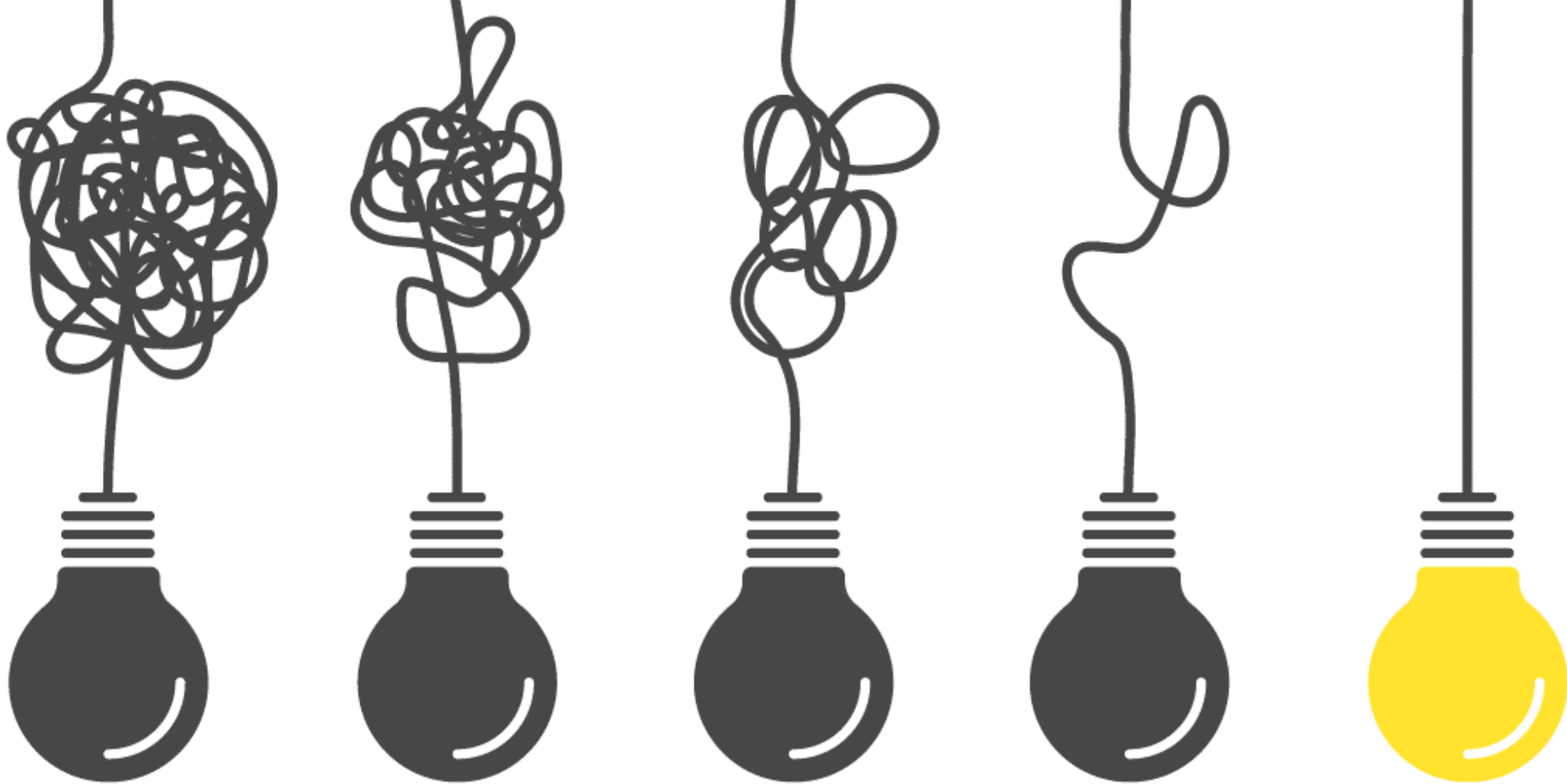
Período de referencia
Agosto 2019 - Julio 2020

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



**Consumidor
financiero**



Ahorradores



Deudores



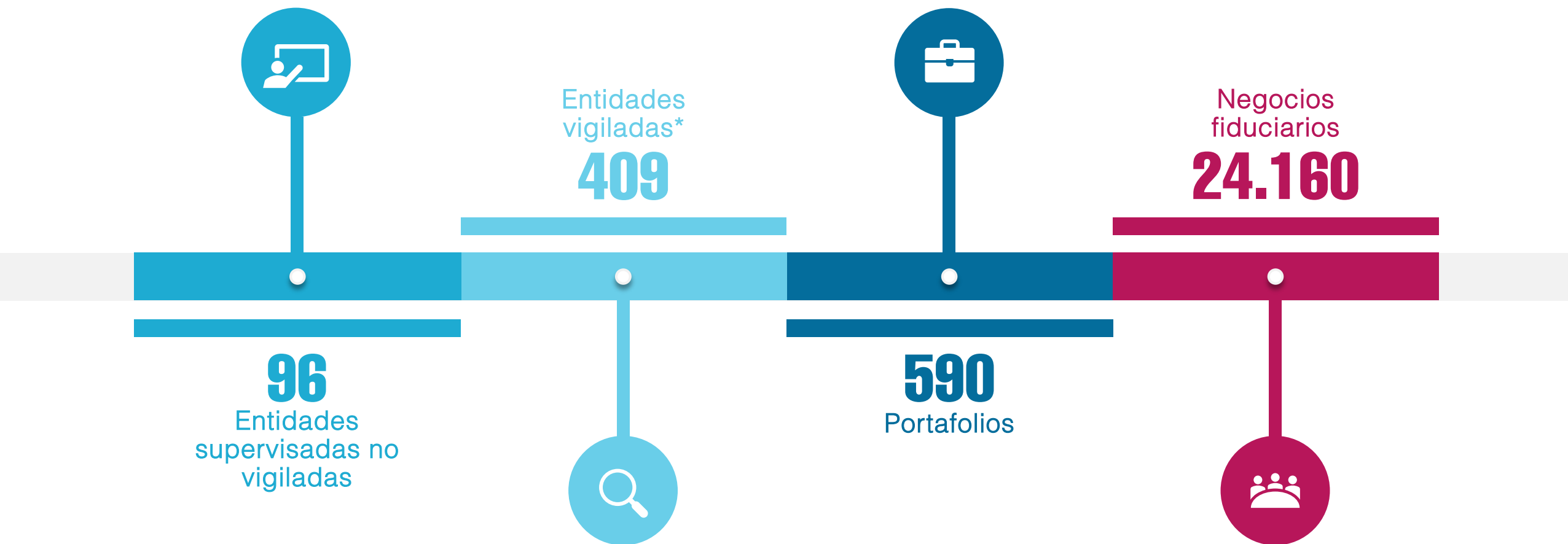
Asegurados



**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
billones de hogares y empresas



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



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



\$182,7
billones ahorro a plazo



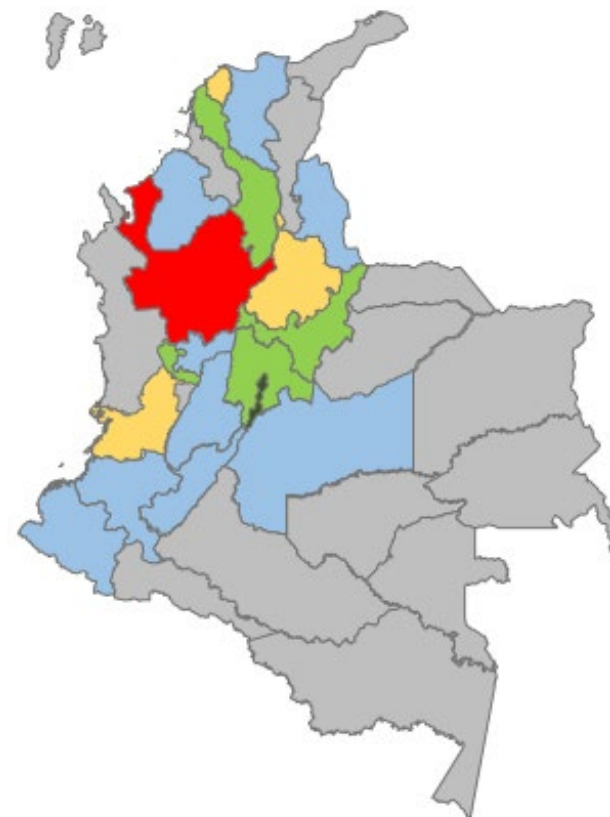
1,5 tiene en promedio cada
colombiano suman **\$236,5**
cuentas de ahorro billones

48,2%

51,8%



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



Grupo 1 Mayor a 25%
Grupo 2 7% a 24%
Grupo 3 2% a 7%
Grupo 4 1% a 2%
Grupo 5 0.5% a 1%
Grupo 6 Menor a 0.5%

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.



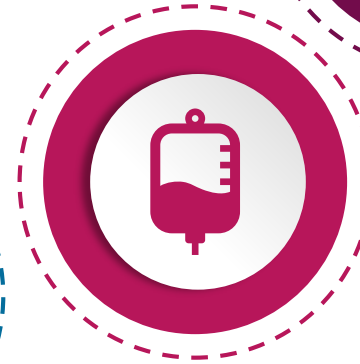
\$2,44 billones

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

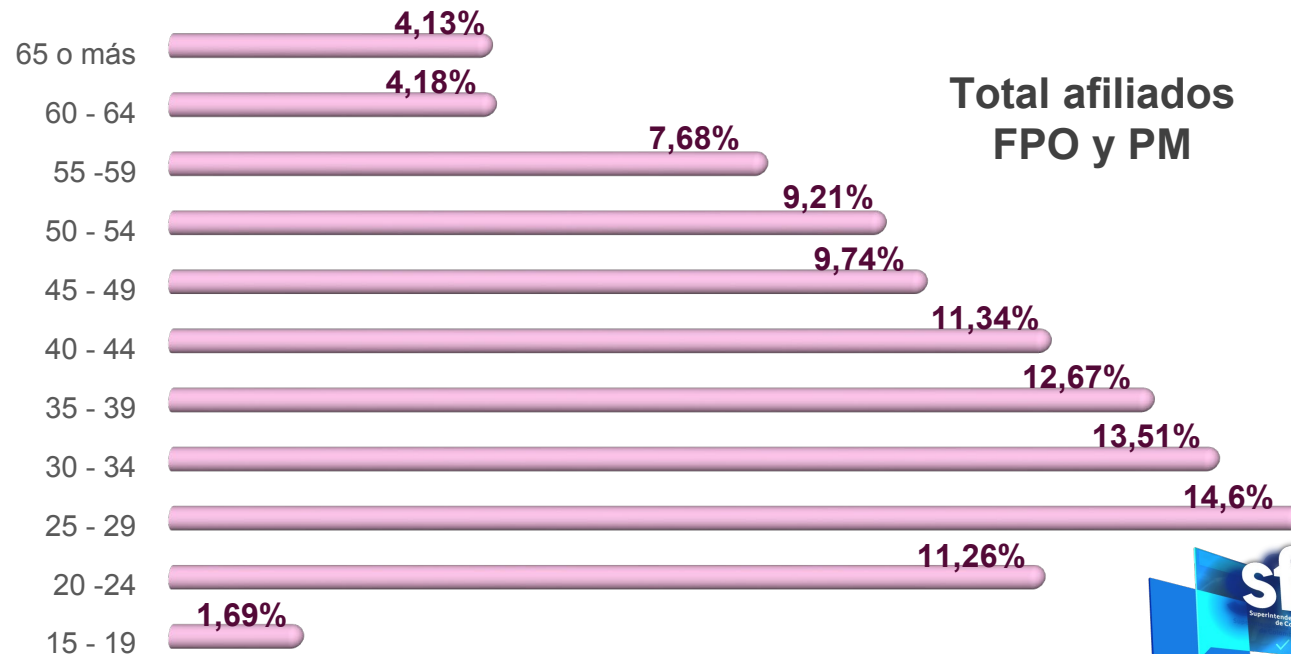
en Colpensiones confían un ahorro pensional cercano a \$8,3.

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

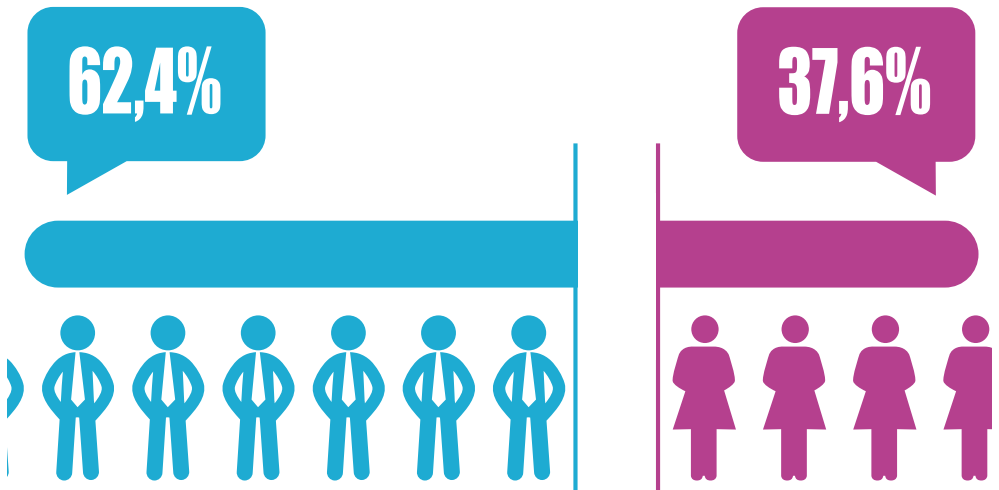


8.808.615

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**

A close-up photograph of a person's hand typing on a laptop keyboard. The image is overlaid with a complex, futuristic digital interface. This interface consists of numerous semi-transparent, rectangular panels that appear to be floating above the keyboard. Each panel displays different types of financial data visualizations, including line graphs, bar charts, pie charts, and network diagrams. The overall aesthetic is high-tech and professional, with a color palette dominated by blues, greys, and warm light tones from the laptop screen and keyboard. The background is blurred, focusing attention on the hand and the digital overlays.

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?

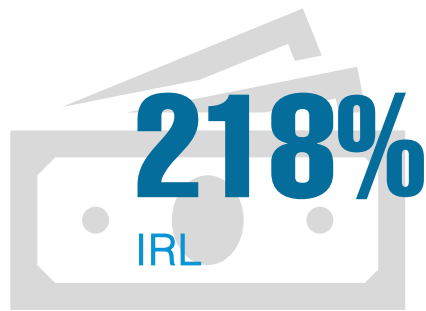
Los establecimientos de crédito tienen provisiones por valor de \$34,2 billones.



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



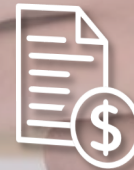
**Consumidor
financiero**



Ahorradores



Deudores

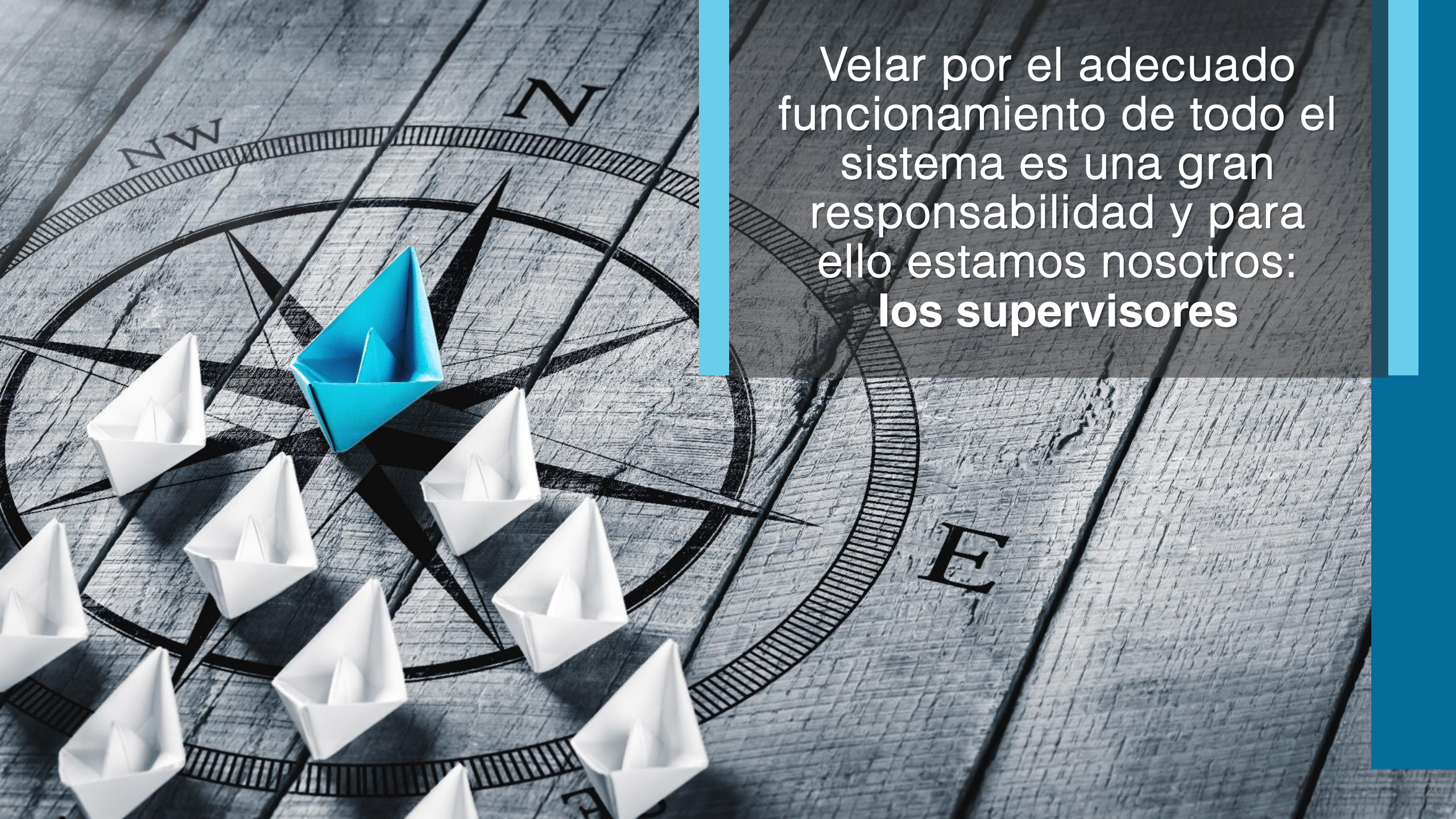


Asegurados



**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



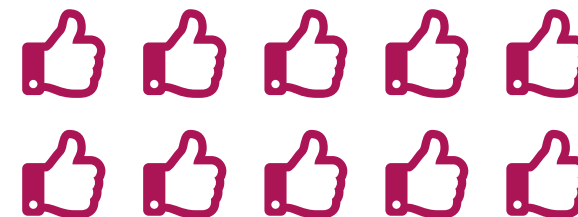
227
Instrucciones



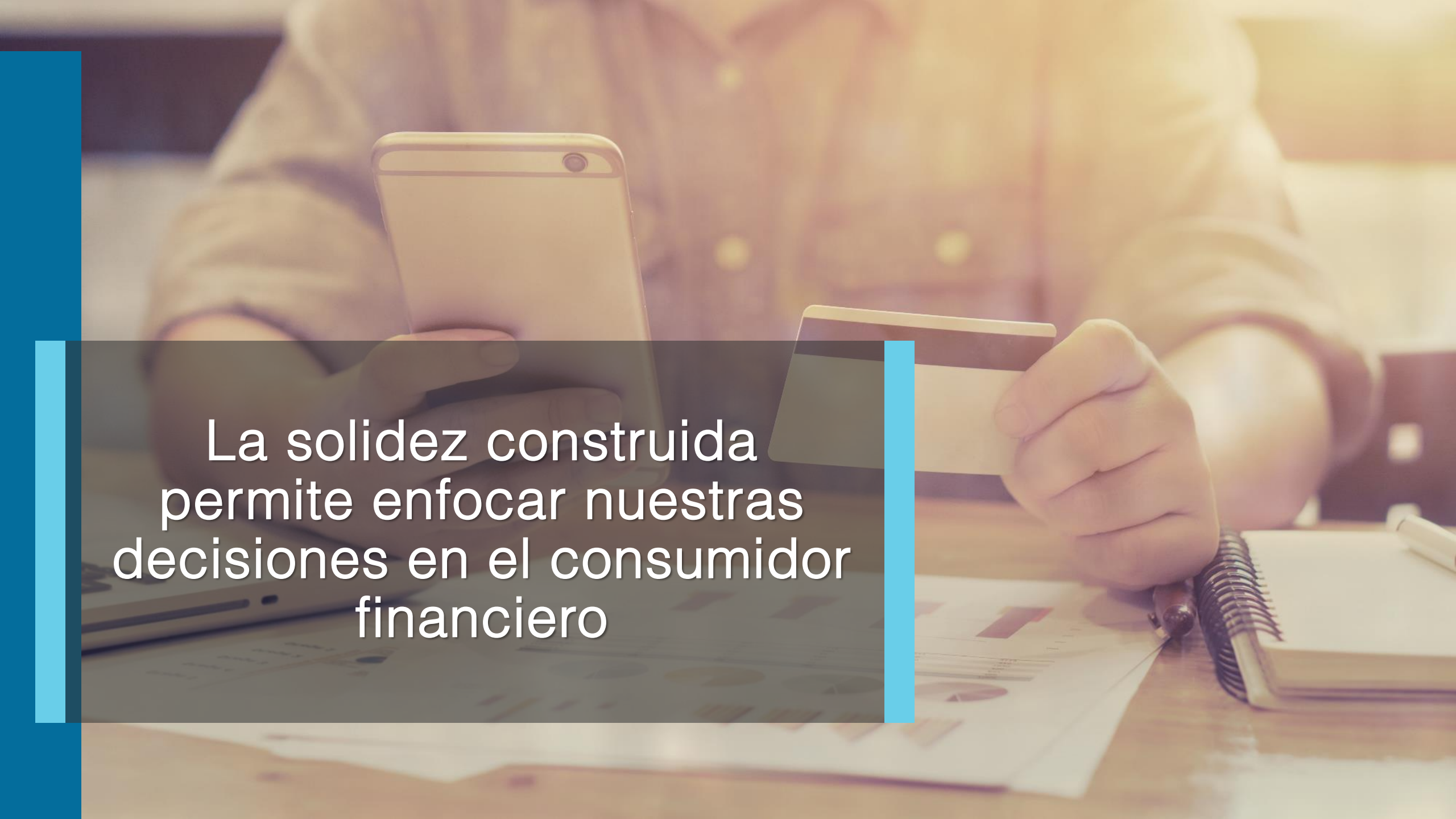
15 Órdenes administrativas

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

A person is shown from the chest down, wearing a light-colored button-down shirt. They are holding a gold-colored smartphone in their left hand and a white credit card in their right hand. They are positioned over a desk with various items: a laptop, a spiral-bound notebook, a pen, and several sheets of paper featuring charts and graphs. The background is softly blurred, showing what appears to be a window with warm light. A semi-transparent dark grey rectangle is overlaid on the center of the image, containing white text. Two vertical blue bars are positioned on the left and right sides of the text box.

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.**

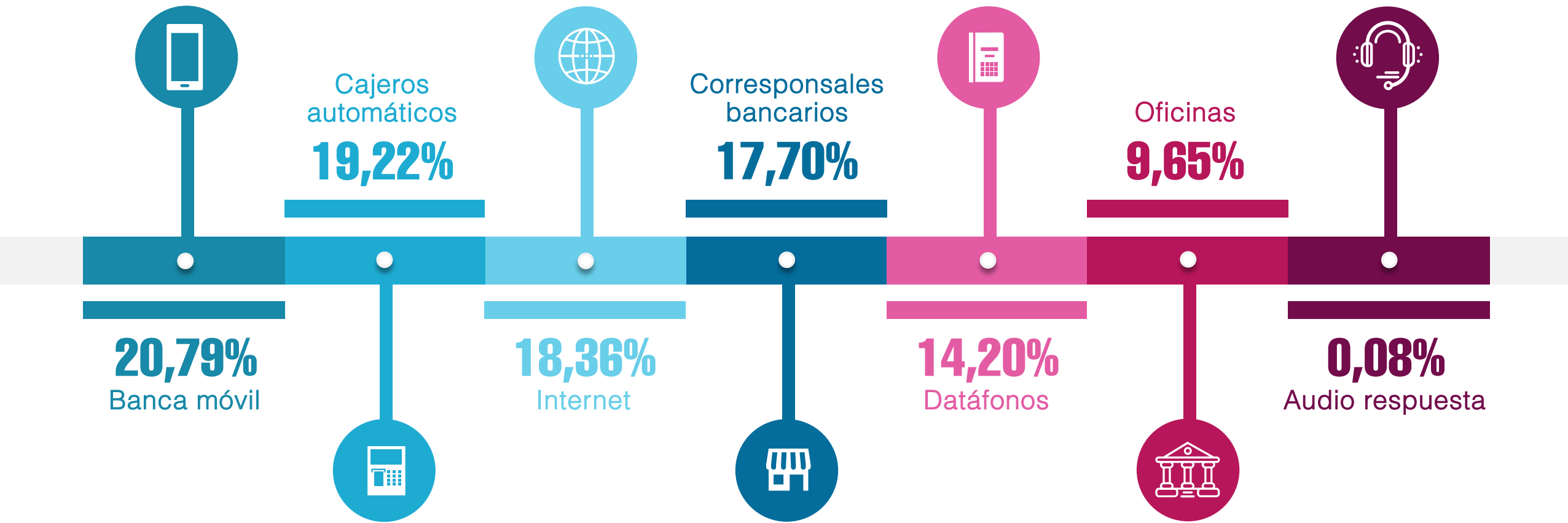


99,9%
Nivel promedio de servicio

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

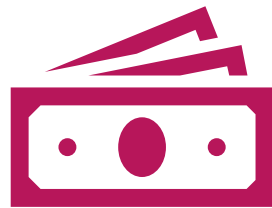
El tiempo
promedio de
gracia fue de 3
meses

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



26.617 deudores
\$171.005 millones



10.887 deudores
\$1,23 billones



534.655 deudores
\$4,49 billones

Reducción promedio de
cuota en la redefinición

18,6%

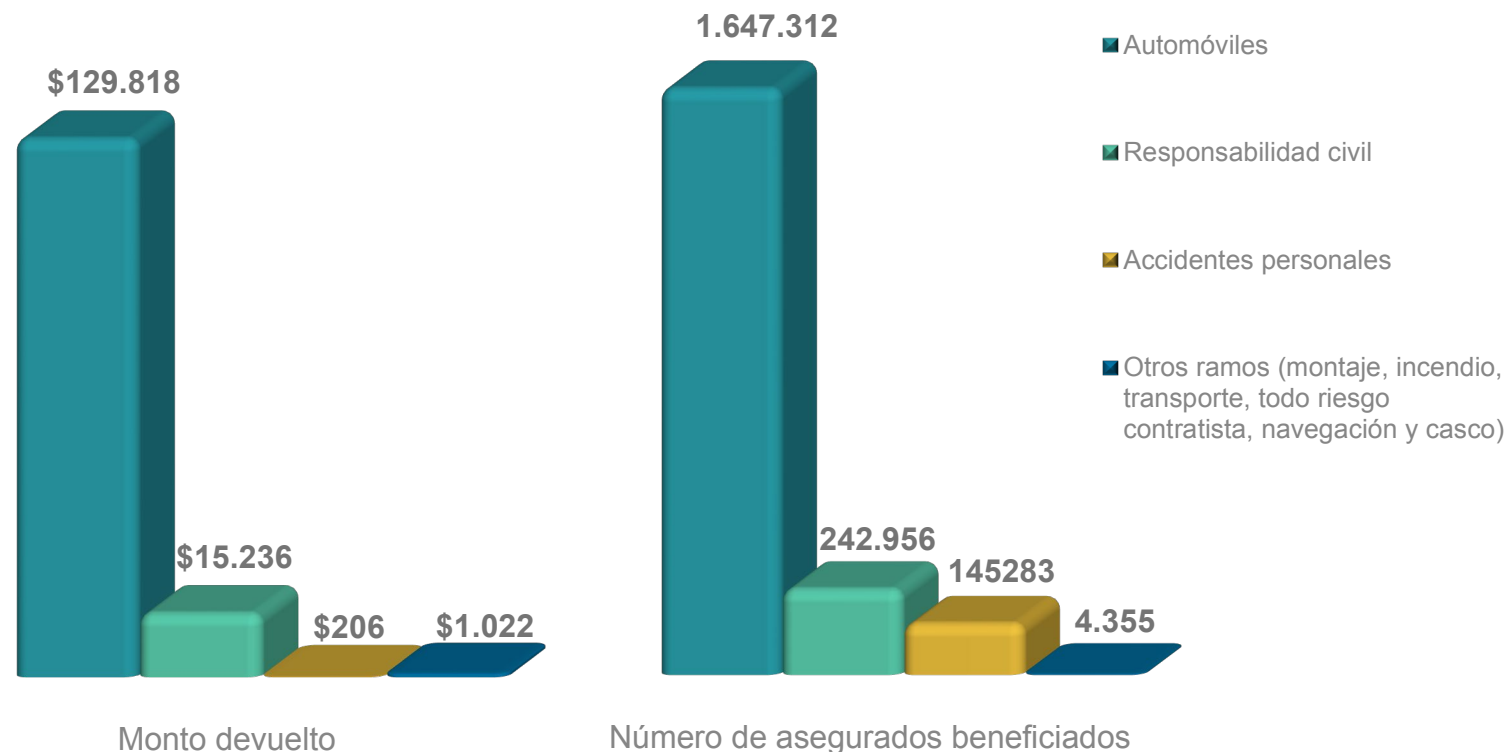
Reducción promedio de
tasa en la redefinición

260 pb

Ampliación promedio de
plazo en la redefinición

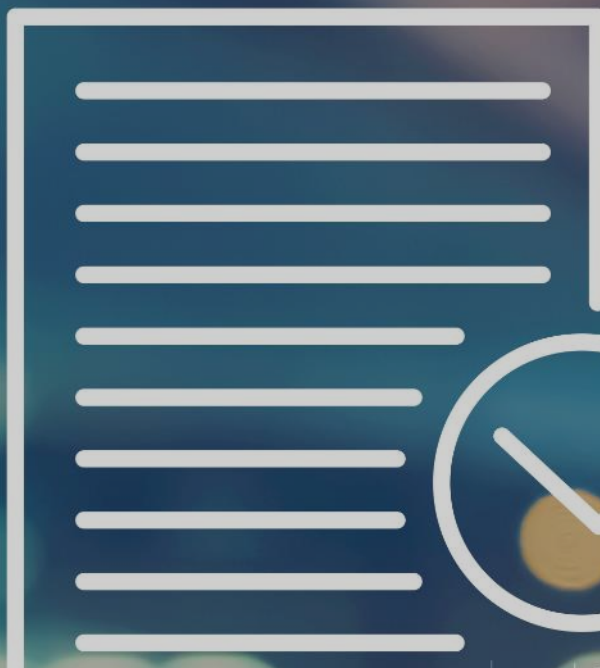
27 meses

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



**Consumidor
financiero**



Ahorradores



Deudores



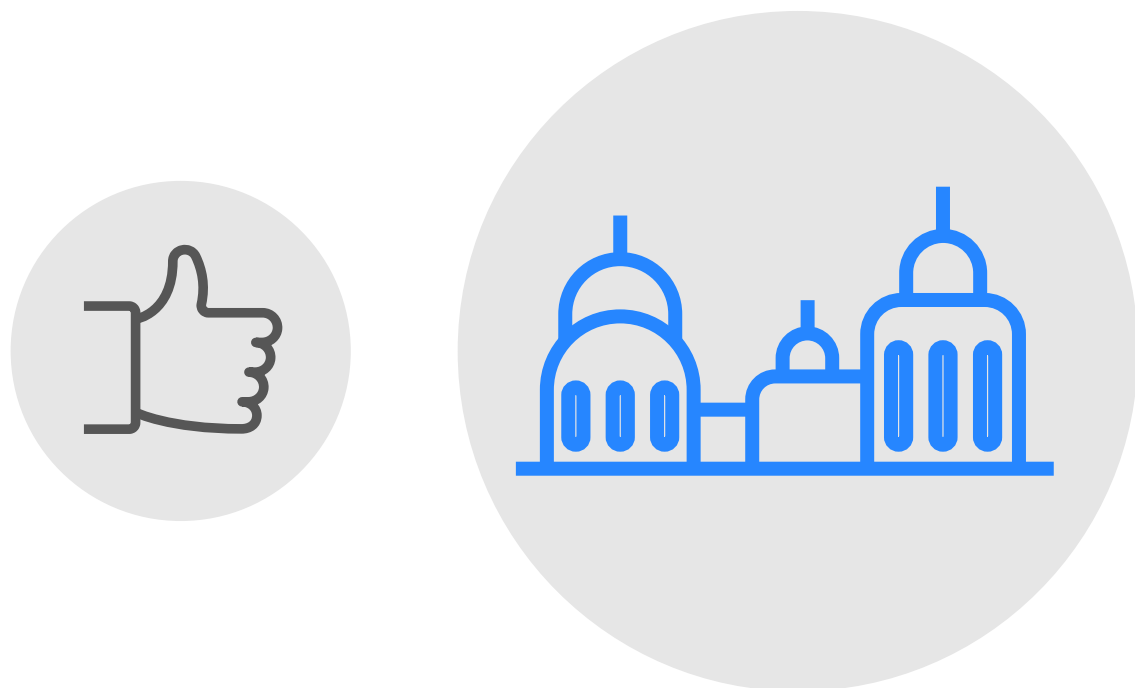
Asegurados



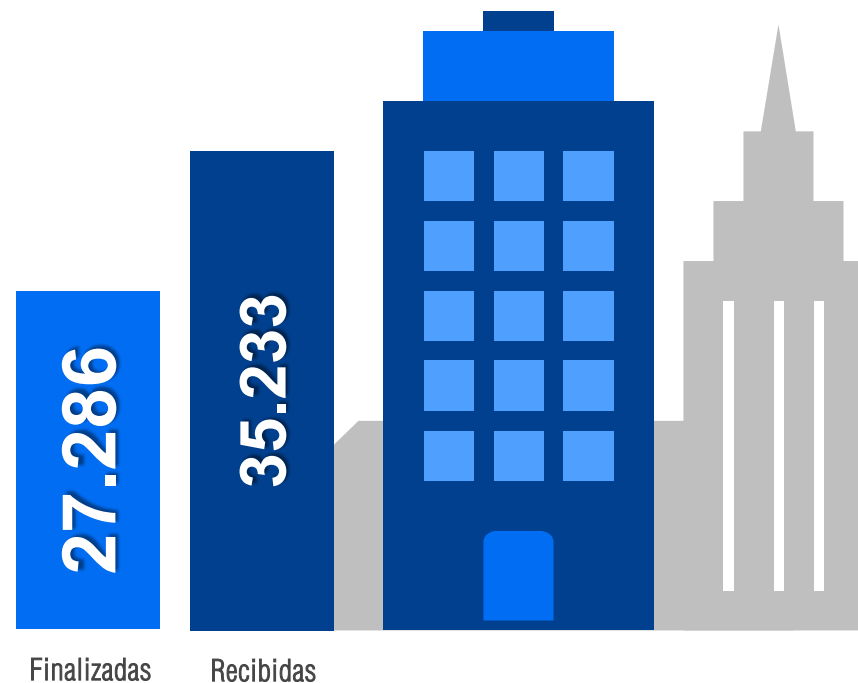
**Entidades vigiladas
por la SFC**



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

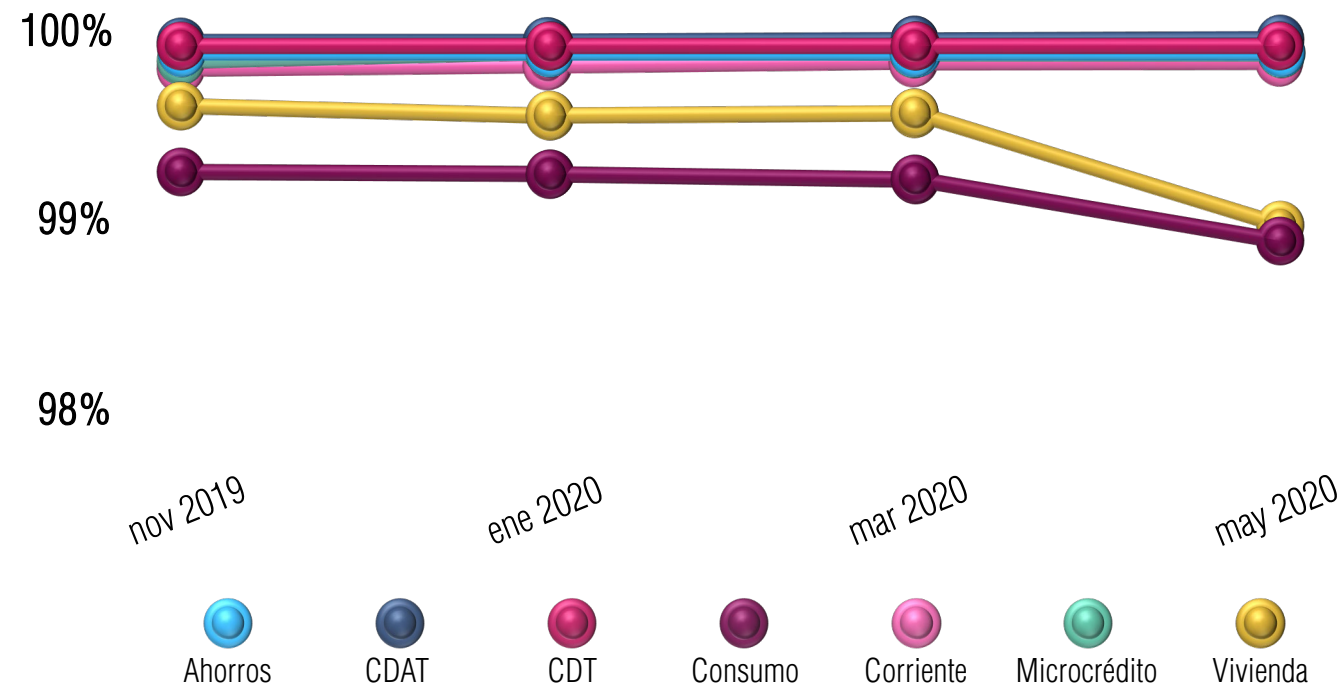
124.630 quejas
83,78%

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



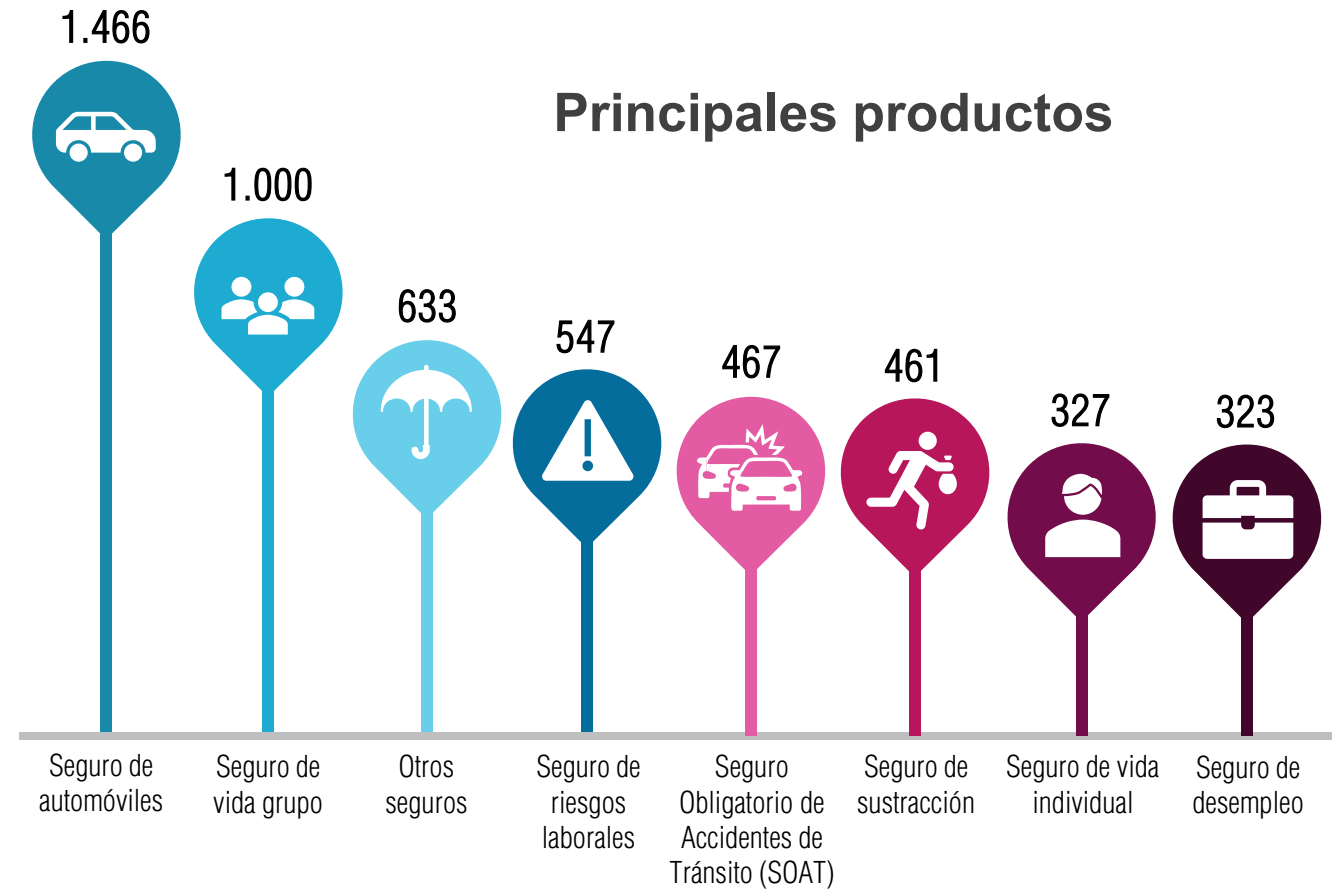
11.262 quejas
7,57%

Aseguradoras



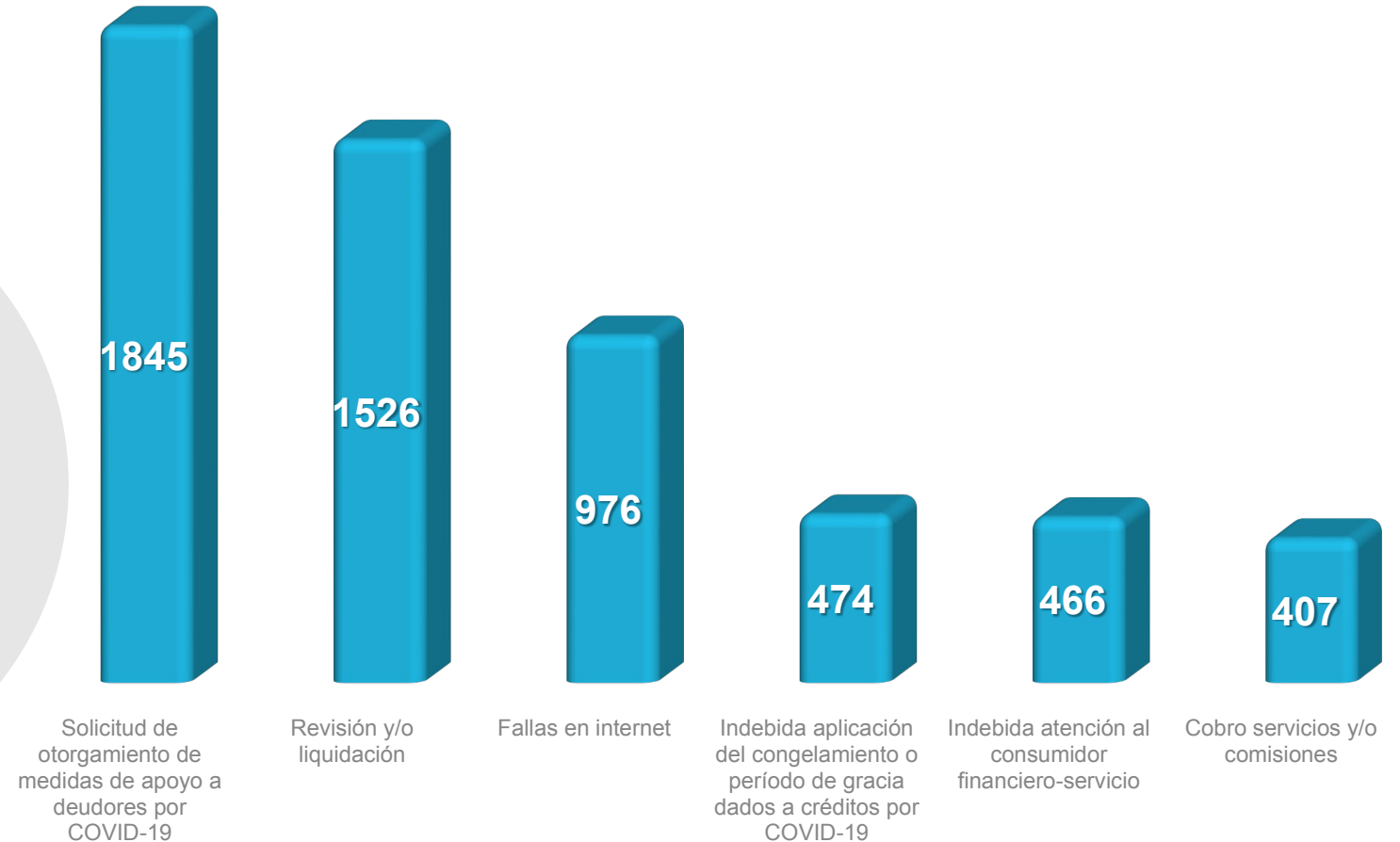
Participación por
producto

Principales productos



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

Aseguradoras



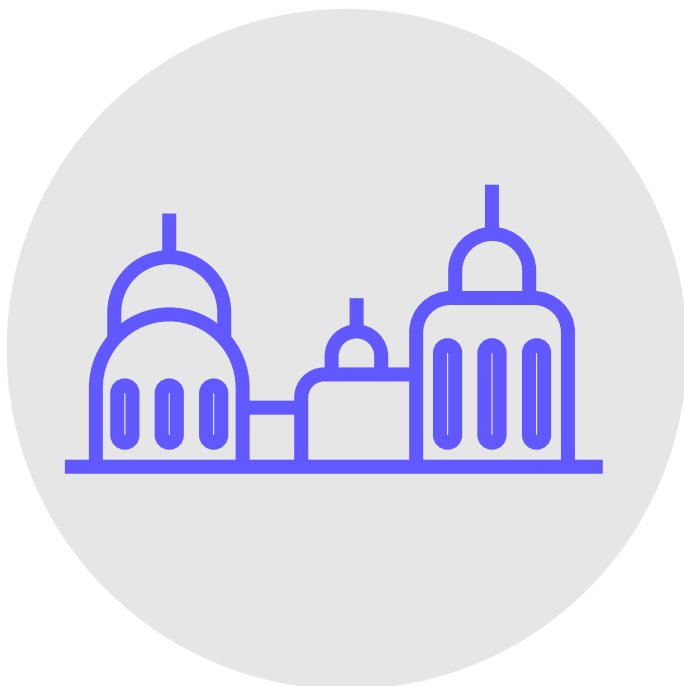
Principales motivos

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%**

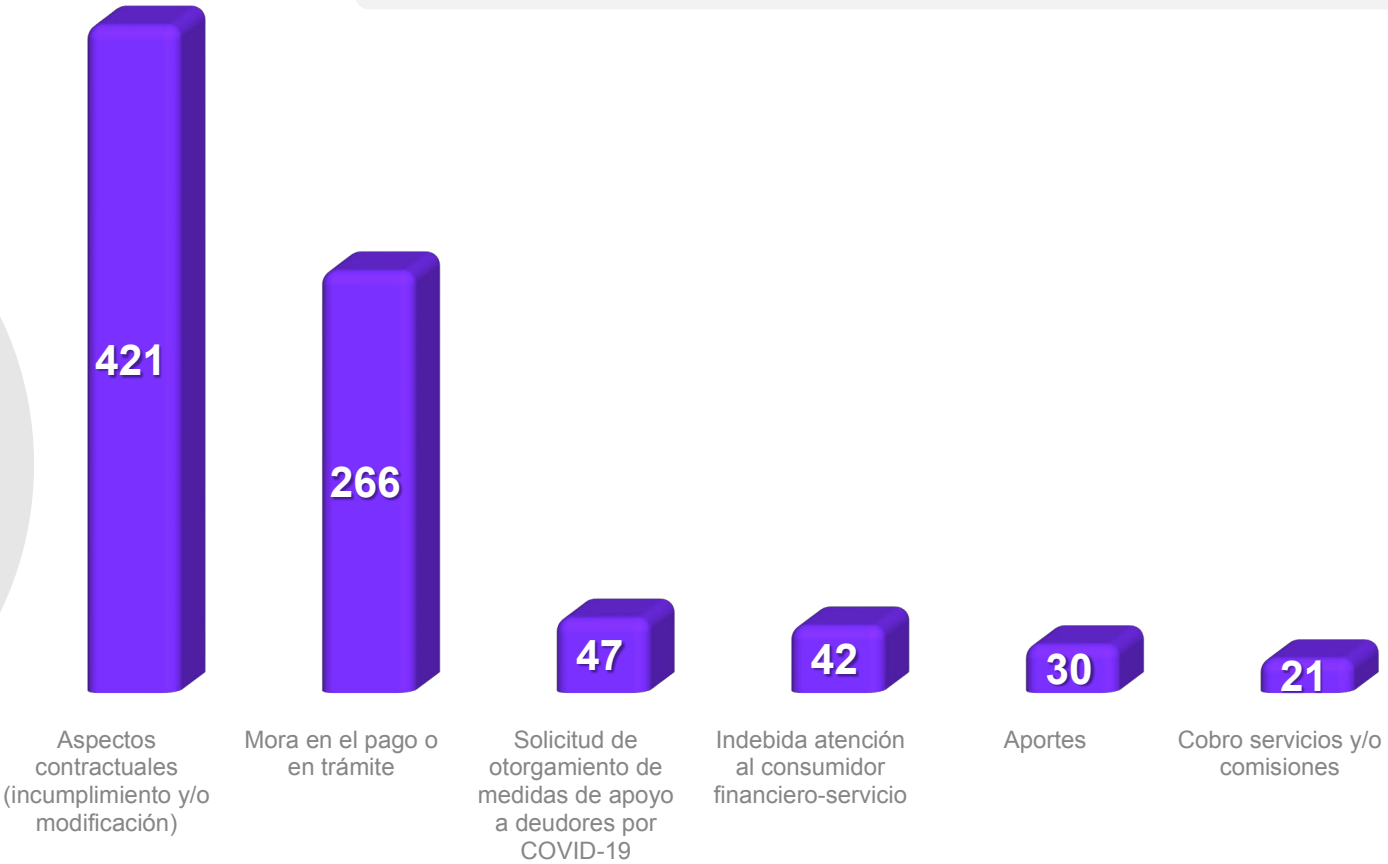


Nivel de satisfacción

99,8%
Promedio

Sociedades fiduciarias

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



Principales motivos

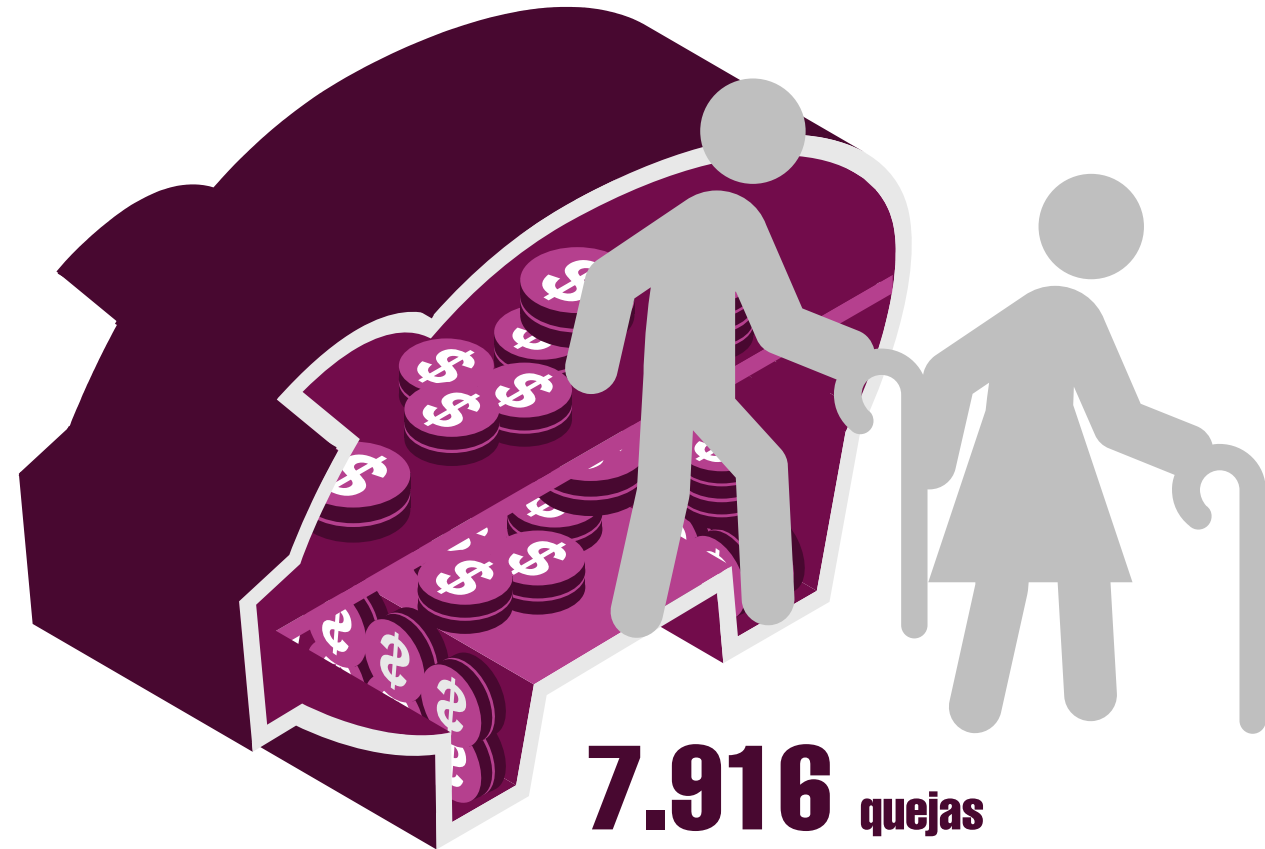
En el **52,78%** se concentran los principales motivos

Un consumidor financiero protegido es un consumidor satisfecho

Administradoras de Fondos de Pensiones



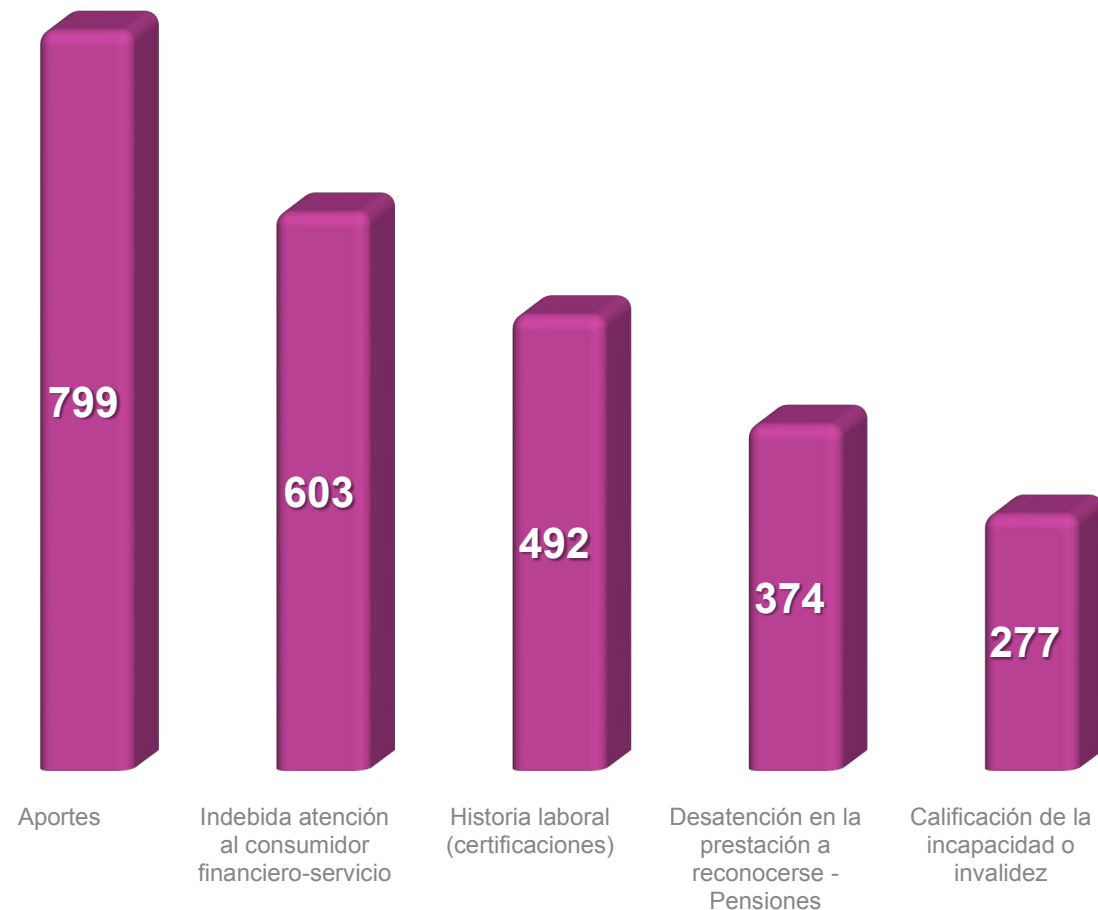
Participación por
industria y sistema



Administradoras de Fondos de Pensiones

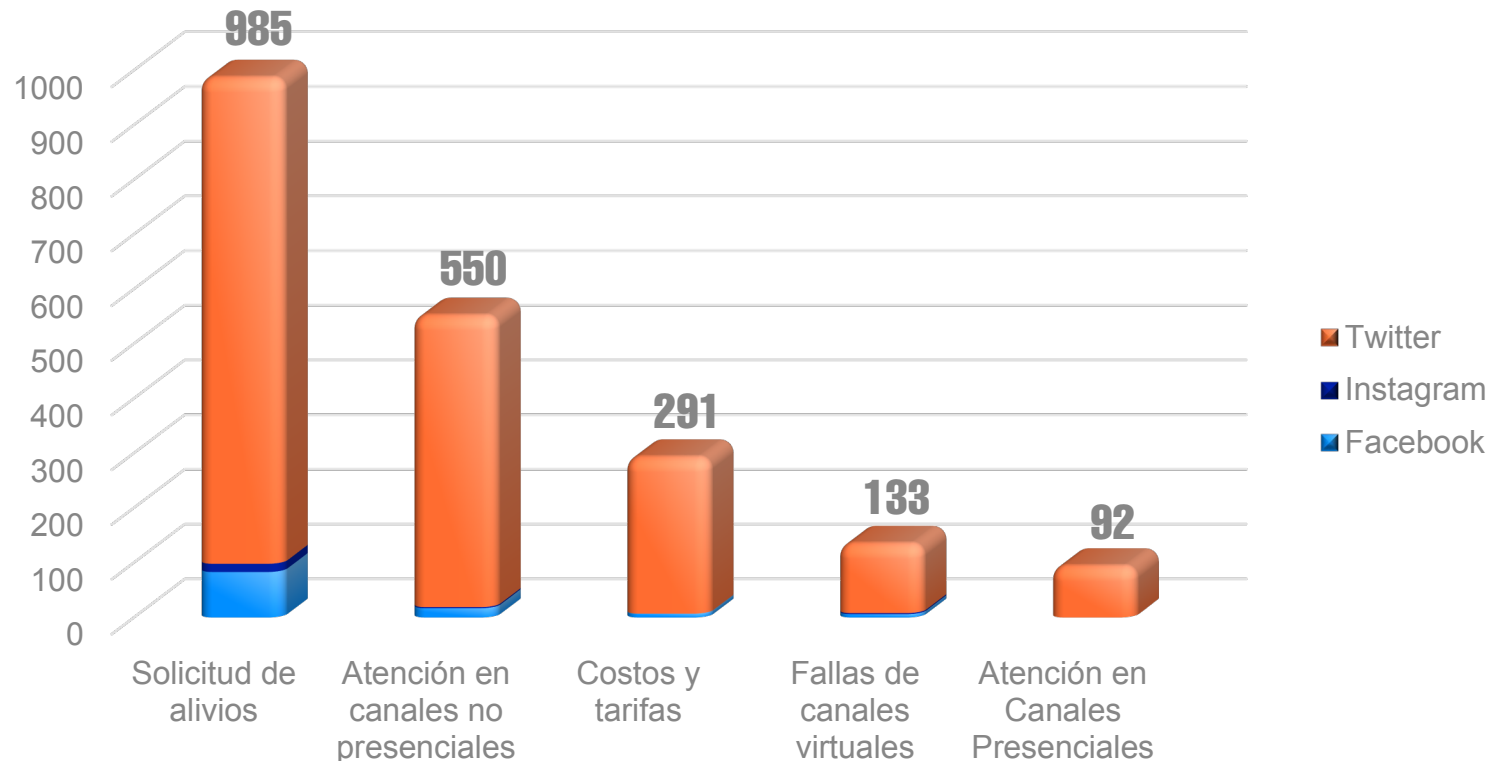


Principales motivos



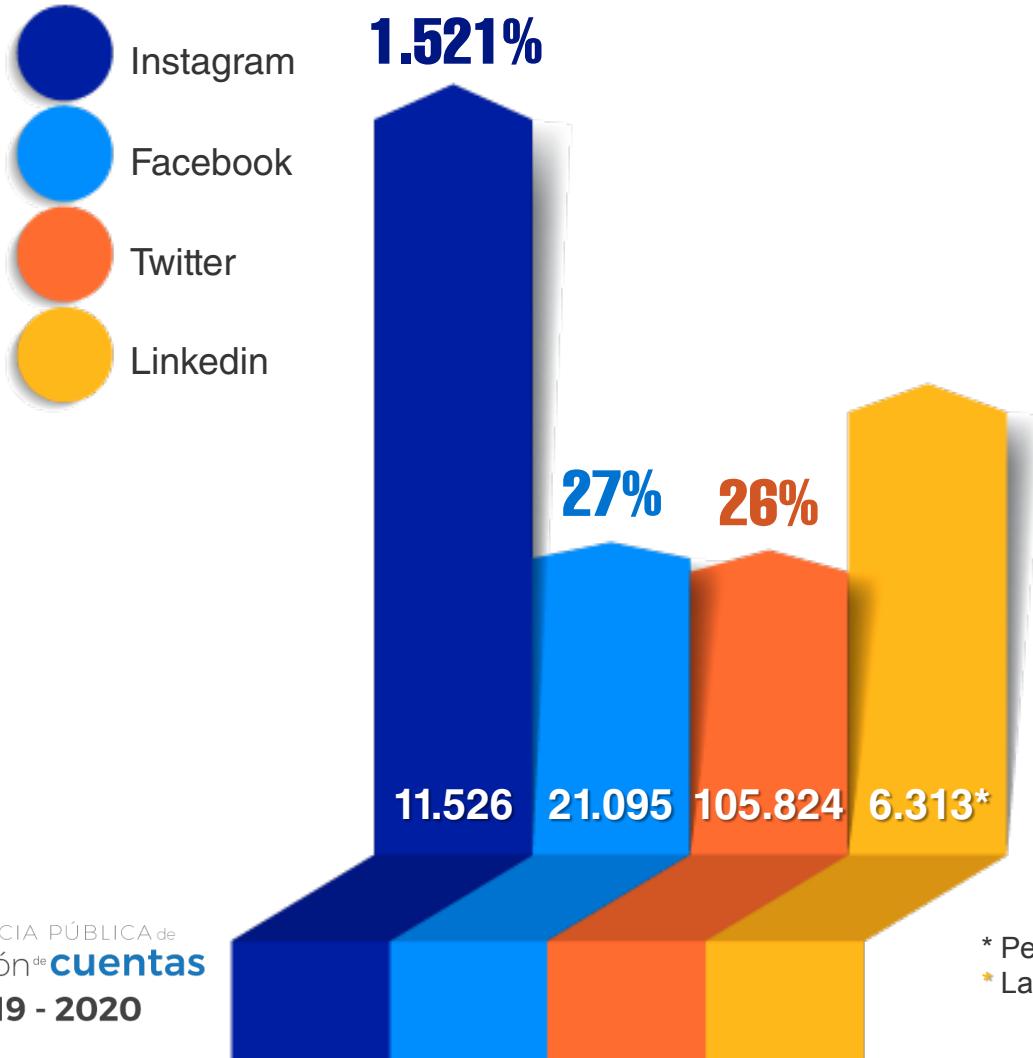
En el **32,15%** se concentran los principales motivos

Top 5 de los temas más recurrentes en la conversación de los consumidores financieros en la coyuntura por COVID - 19



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

Seguidores



Lo que dicen los usuarios de nosotros





[Blurred text]



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



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.





Twitter



[@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 Villalón

Gracias y mil bendiciones

Me gusta · Responder · Mensaje · 10 sem

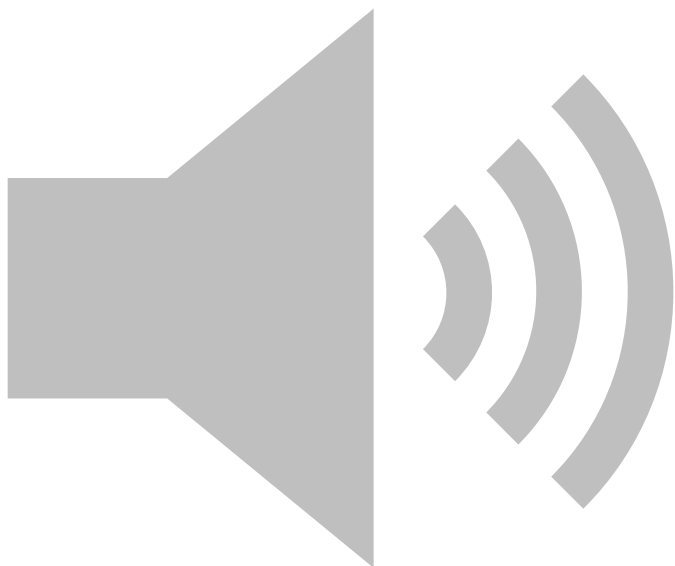


Leidy Villalón

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

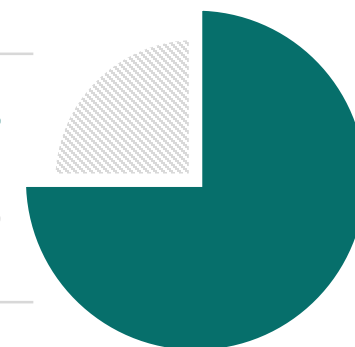
74,98%

A favor del consumidor



25,02%

Negando pretensiones





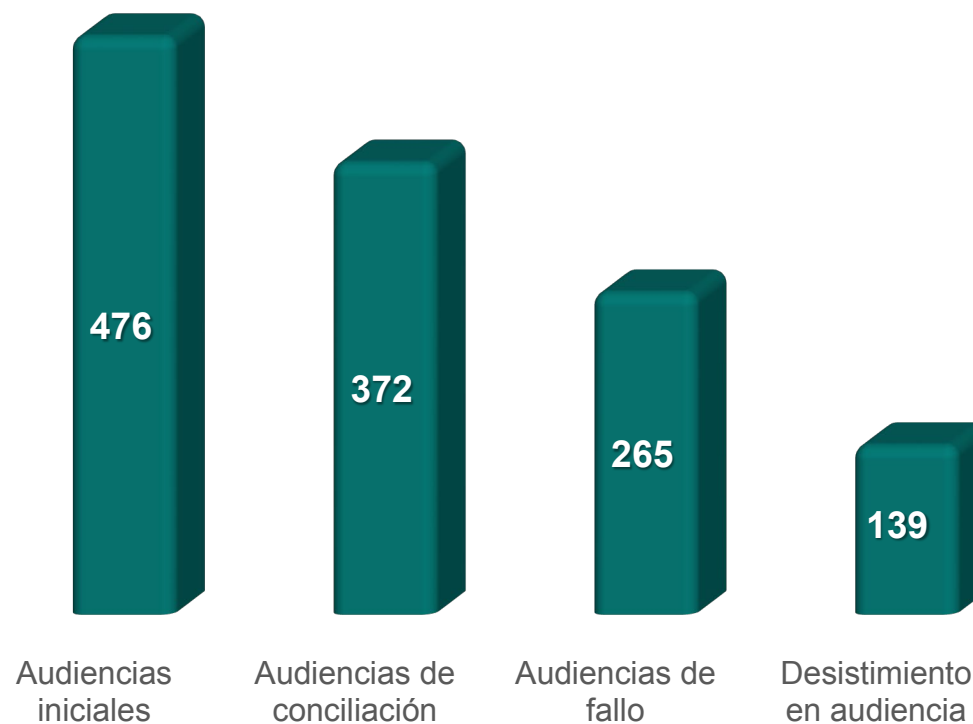
Audiencias

838
Realizadas 2019

1.252
Realizadas

49,4%

13/04/20 - 31/08/20



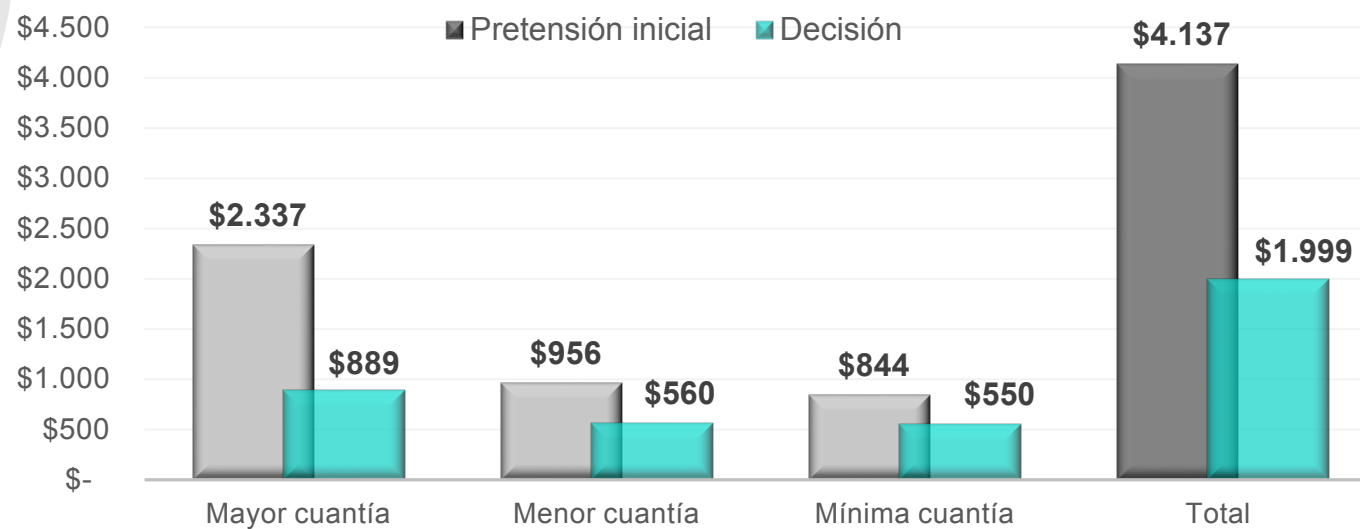
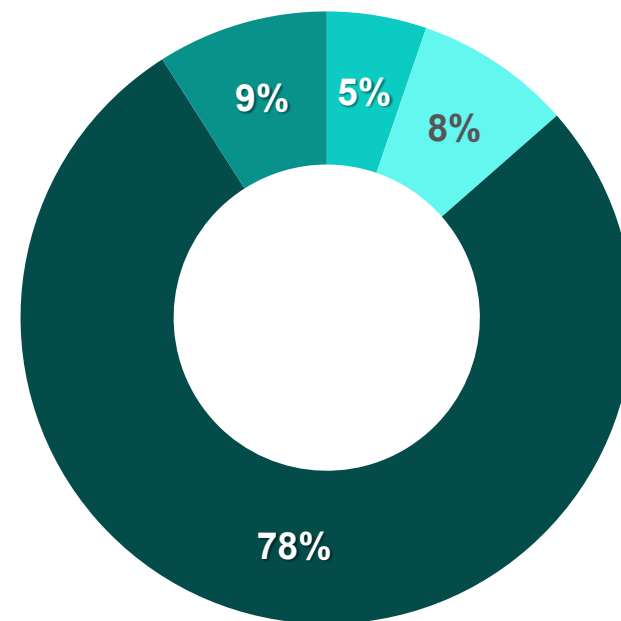
48,3%

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



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

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

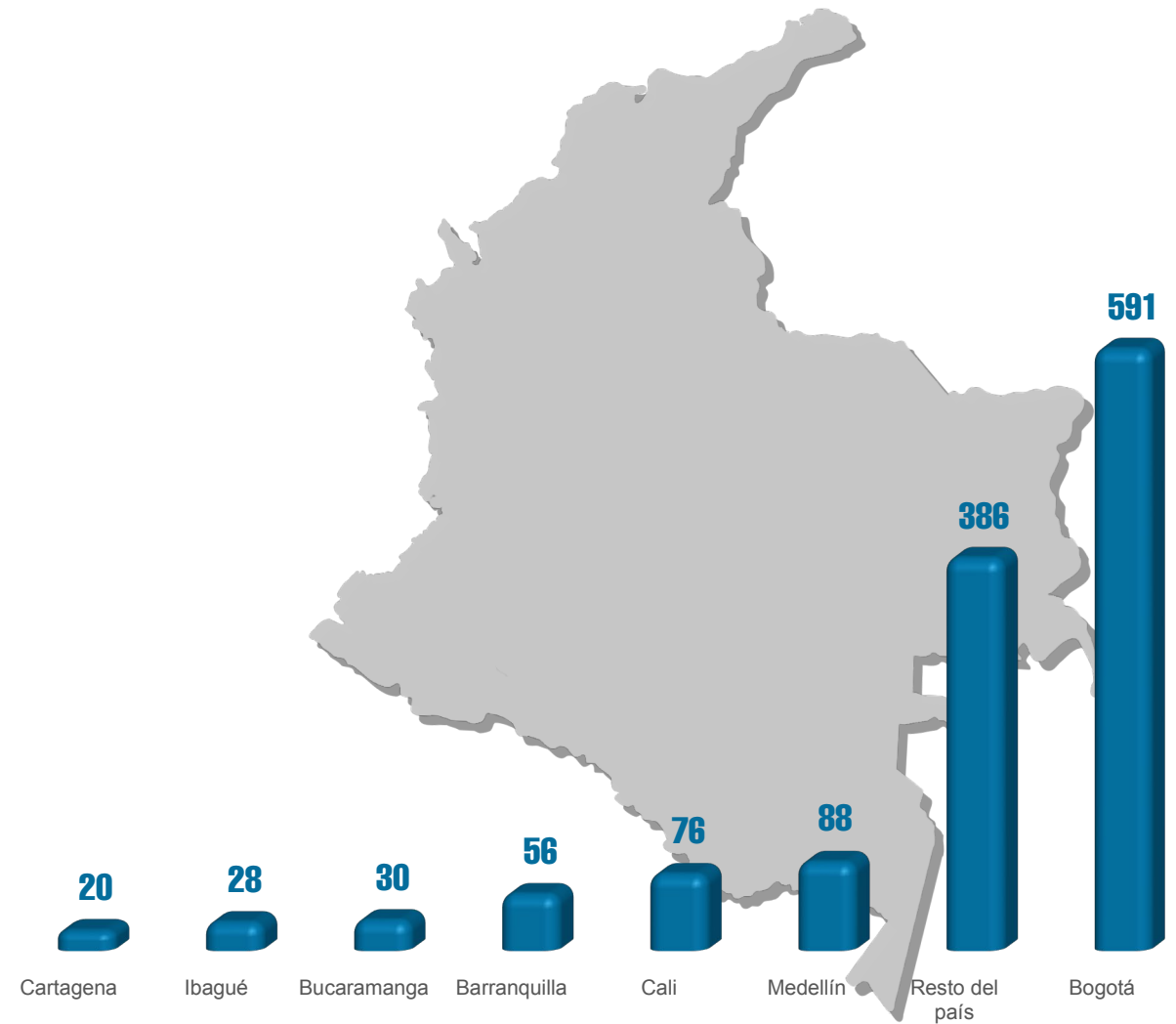
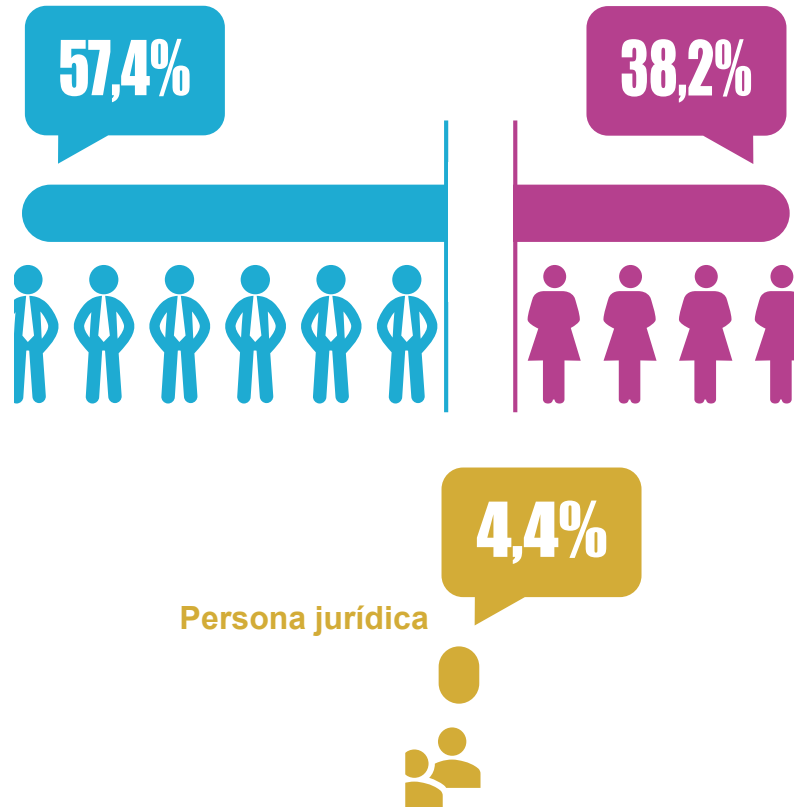


*Cifras en millones de pesos

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

1.275

Recibidas

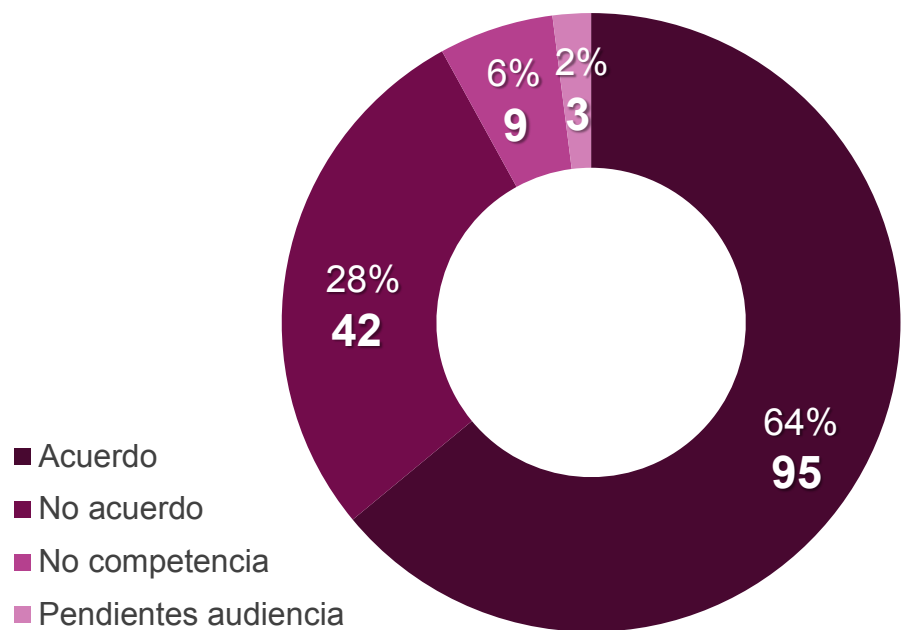


Fortalecimiento de la oferta de valor para el consumidor financiero



Conciliaciones extrajudiciales

149 solicitudes



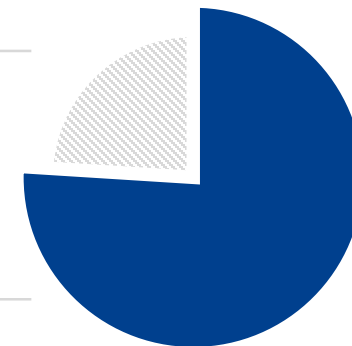
Período comprendido entre el 01/03/2020 hasta el 31/07/2020

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%



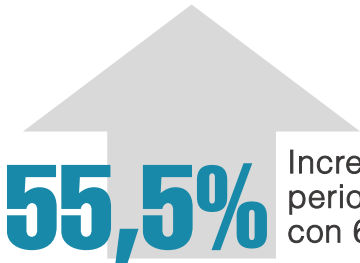
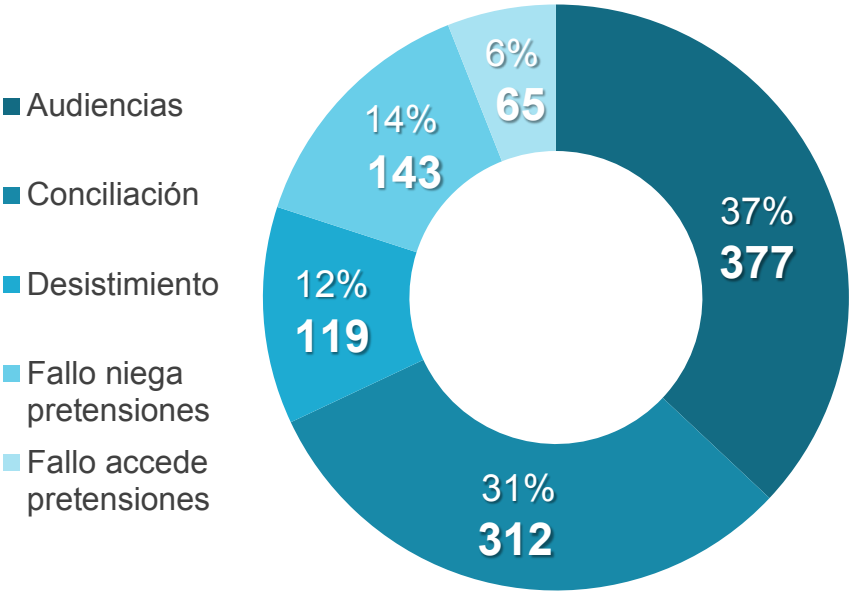
Atención al consumidor financiero frente a la emergencia

Demanda de servicios judiciales - Impacto emergencia-



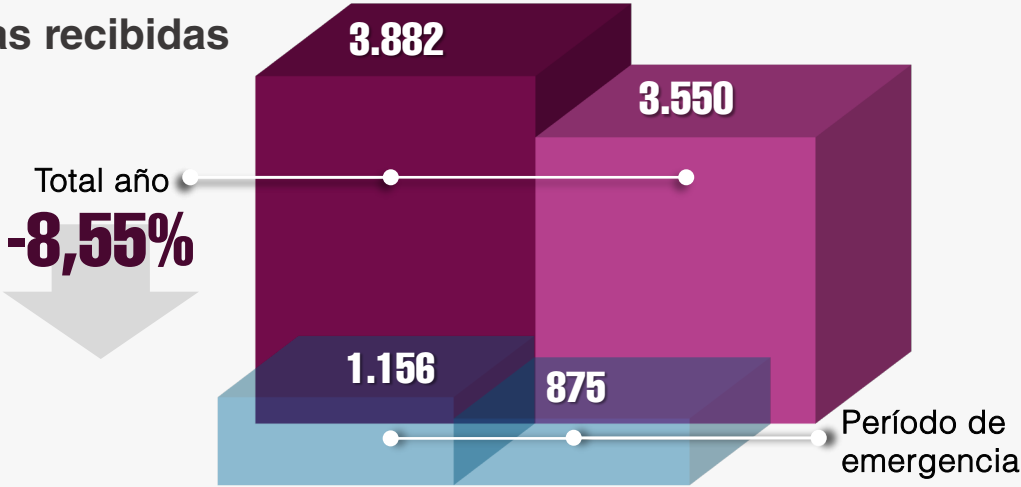
334 Notificaciones por medio digital

1.016
Audiencias virtuales 2019-2020

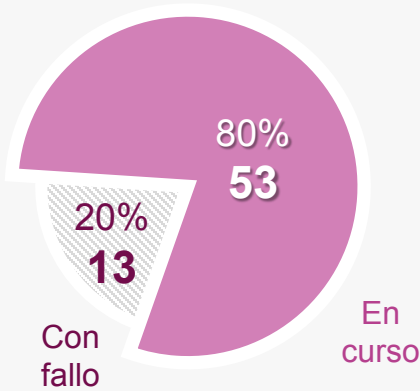


Incremento respecto al periodo anterior 2018-2019 con 653 audiencias

Demandas recibidas



Tema emergencia
66 Recibidas



Síguenos



@SFCsupervisor



Superintendencia Financiera de Colombia



superfinanciera



Superintendencia Financiera de Colombia



superfinanciera

#RendiciónCuentasSFC



**La Super no se
detiene**