

Bogotá, Febrero 26 de 2021

El equilibrio entre el apoyo al consumidor financiero y la defensa de la prudencialidad

Jorge Castaño Gutiérrez

Superintendente Financiero de Colombia



Rueda de prensa

“

El sistema financiero ha conservado su resiliencia hasta ahora y las medidas de política han ayudado a

sobrellevar la tormenta. Los bancos entraron a la pandemia con capital adecuado y colchones de liquidez, lo que les ha permitido resistir el choque. Con el fin de evitar una contracción del crédito, las autoridades han tratado de mantener un delicado equilibrio entre defender las normas regulatorias y otorgar alivios a los prestatarios para mitigar los efectos de la pandemia.

”

FMI Evaluación Artículo IV Feb 2021

The background image shows a person's hand holding a pen over a tablet. A glowing orange and yellow network diagram is overlaid on the scene. The diagram features a central node with a person icon, connected to several other nodes of varying sizes. Some nodes have a bright purple or blue glow. The overall lighting is warm and orange, with a bokeh effect in the background.

Equilibrio basado en soluciones que
impactan favorablemente a los consumidores

La SFC reconoce en la inconformidad de un consumidor la **necesidad de mejorar** la prestación de los servicios financieros



Evolución de las inconformidades

195.176
inconformidades
en el 2020
recibió la SFC.

Las inconformidades
recibidas en la SFC
aumentaron **122%**,
respecto del 2019.

80,3% de las
inconformidades
corresponde a
los **servicios
bancarios.**

25,5% de las
inconformidades
estuvieron
asociadas a
temas de la
pandemia.

54,3 de las
inconformidades
se resolvieron a
**favor del
consumidor.**

La SFC reconoce en la inconformidad de un consumidor la **necesidad de mejorar** la prestación de los servicios financieros



Productos y motivos 2020

El **17,1%** de las inconformidades se relacionan con temas de **revisión y/o liquidación de créditos.**

El **16,9%** se relaciona con solicitudes de **períodos de gracia o diferimientos.**

8,7% se asoció a inconformidades por la **indebida aplicación de períodos de gracia o diferimientos.**

El producto con mayor número de inconformidades fue la **tarjeta de crédito** con el **26,8%**, seguida del crédito de consumo y/o comercial con el 17,8% y la cuenta de ahorro con el 17,5%.

Detrás de cada inconformidad está una **familia, un emprendimiento o empresa** que requiere efectividad en su atención



Trámite especial para la pandemia

Tiempo de atención por parte de las entidades **de 5 días hábiles.**

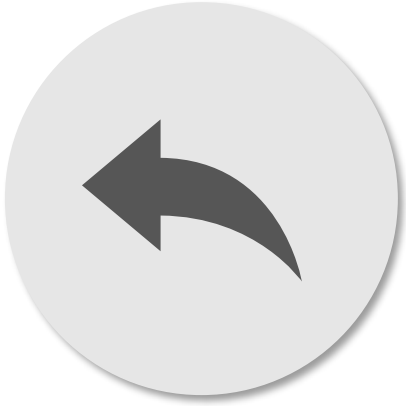
Se recibieron 49.727 quejas y **se finalizaron 44.882 (90,3%).**

El **80,3%** se relaciona con **servicios bancarios.**

El **51,6%** de las inconformidades se resolvió **a favor del consumidor.**

El **42%** se relacionó con **solicitud de otorgamiento de medidas de apoyo a deudores** por COVID-19. El 21,7% con indebida aplicación del período de gracia y el 9,1% con temas de errores en la liquidación o cobro no pactado de saldo, intereses y otros.

Nuestra intervención promovió **la búsqueda de soluciones en la causa de las conductas** garantizando la protección de los derechos de los consumidores financieros



\$ 2 mil millones

fueron reintegrados a quienes se les descontó por consulta de saldo o descarga de extractos en plataformas electrónicas (Ley 2009 de 2019)



8 millones de clientes

se beneficiaron con mayor transparencia en el manejo de sus datos personales.



4.281 clientes

recibieron información actualizada sobre las nuevas condiciones de pago en los extractos de su crédito hipotecario.



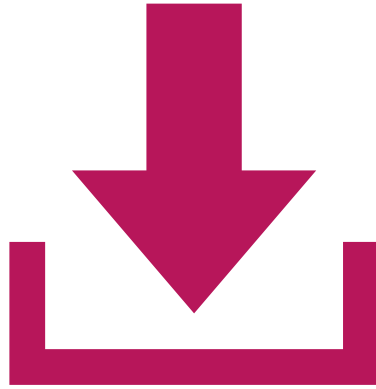
108 procesos de supervisión

promovieron mejoras en la transparencia y revelación de información a los inversionistas por parte de emisores y Fondos de Inversión Colectiva en atención a la coyuntura COVID-19.

Nuestra intervención promovió la búsqueda de soluciones en la causa de las conductas garantizando la protección de los derechos de los consumidores financieros

21 acciones de supervisión

sobre entidades que garantizaron a los beneficiarios del programa de ingreso solidario la disposición del 100% de sus giros.



210.063 beneficiarios PIS

recibieron el reintegro de \$6.343.802.286 debitados sin autorización.



260.000 beneficiarios

del PIS fueron identificados como inactivos en los procesos de seguimiento a 22 entidades y contactados por los medios disponibles para informar de este beneficio.



312.700 pensionados

ingresaron digitalmente al sistema financiero para recibir su giro sin salir de casa durante la pandemia.



Nuestra intervención promovió **la búsqueda de soluciones en la causa de las conductas** garantizando la protección de los derechos de los consumidores financieros



\$501 mil millones

fueron conciliados sobre
281 mil facturas
pendientes de definición
entre aseguradoras e IPS.



**Supervisión a
cerca de \$800 mil
millones**

que las ARL destinaron a
actividades de promoción y
prevención en 2020.



\$263 mil millones

se giraron a **2.896.112**
tomadores de seguros por la
disminución del riesgo en sus
pólizas durante la pandemia.



\$214 mil millones

se trasladaron a la ADRES
por concepto de SOAT.

Que se complementan con una oferta de justicia robusta y amplia para beneficiar a los consumidores financieros

Acciones de protección al consumidor financiero



67%

Aumentó el número de **consumidores que presentaron demandas** en los últimos cuatro años.



8.853

Consumidores **presentaron demandas** entre los años 2017 y 2020; a **8.111** consumidores se les finalizó su demanda.



3.768

Consumidores obtuvieron una **decisión a favor**.



\$24.302

Millones fue el valor de las **decisiones a favor**, en el año 2020.



168

Días es el tiempo utilizado **para resolver** las demandas.

Solución de conflictos a través de conciliación

Consumidores financieros **presentaron solicitudes de conciliación** extrajudicial.

441



Consumidores **lograron un acuerdo** con las Entidades Vigiladas.

264



Días es el tiempo utilizado **para citar a audiencia** de conciliación.

3



Días es el tiempo utilizado **para resolver** las solicitudes de conciliación.

15

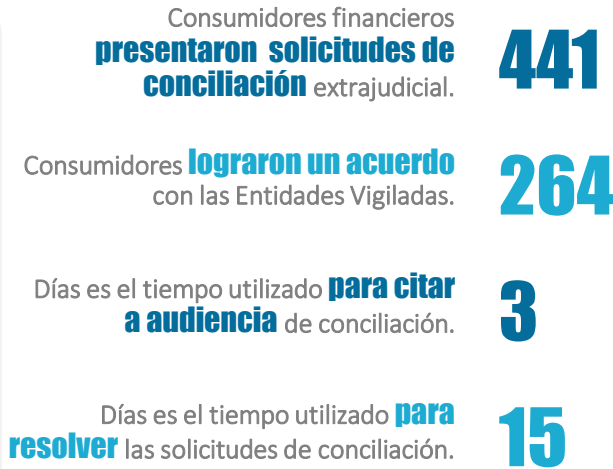


Que se complementan con una oferta de justicia robusta y amplia para beneficiar a los consumidores financieros

Acciones de protección al consumidor financiero



Solución de conflictos a través de conciliación



A person's hands are visible on a desk, one wearing a watch. On the desk is a black coffee cup, a pair of glasses, and some papers. A glowing, white geometric network of lines and dots is superimposed over the scene, resembling a molecular or network structure. The background is a blurred office setting.

Equilibrio que fortalece la confianza de
los ahorradores

Dimos las instrucciones para que el sistema financiero contara con la **capacidad permanente** para atender los requerimientos de los ahorradores



40 ejercicios de pruebas de estrés

Se aplicaron sobre las entidades vigiladas para identificar de manera temprana las vulnerabilidades y asegurar la capacidad de respuesta de las entidades ante eventos adversos de liquidez.



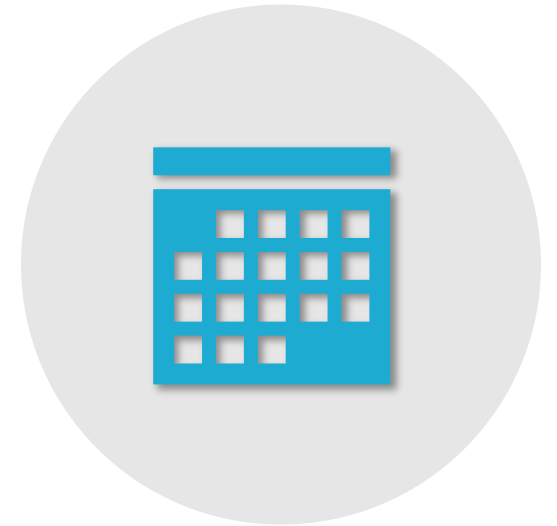
13 Entidades

Tuvieron orden para acelerar el plan de desmaterialización de pagarés de cartera para tener acceso a las facilidades de liquidez del Banco de la República en caso de requerirse.



\$64, 5 billones

Fue el saldo de cartera con pagarés desmaterializados de las entidades en diciembre de 2020, superior en **\$31,9 billones** respecto de marzo.



Se mantuvo el cronograma prudencial

de implementación de los indicadores de liquidez de largo plazo generando confianza en la gestión de este riesgo.

Los fondos de inversión colectiva **también contaron con la capacidad para responder rápidamente a las necesidades de liquidez de los inversionistas**



Corresponde a los retiros que los inversionistas de los FICs realizaron sin contratiempos durante el periodo de mayor volatilidad (marzo), cerca del **28%** del valor total de los fondos en el mismo periodo.



Fue el monto de operaciones repo bajo la línea de liquidez autorizada por el Banco de la República para hacer frente a los retiros.

Se evidenció un **mayor volumen de ahorro** en las entidades financieras promovido por la confianza en la solidez del sistema



La atención a las reclamaciones de los tomadores de seguros se realizó de manera oportuna



Fueron los pagos por las pérdidas o daños sufridos a los bienes de los asegurados.

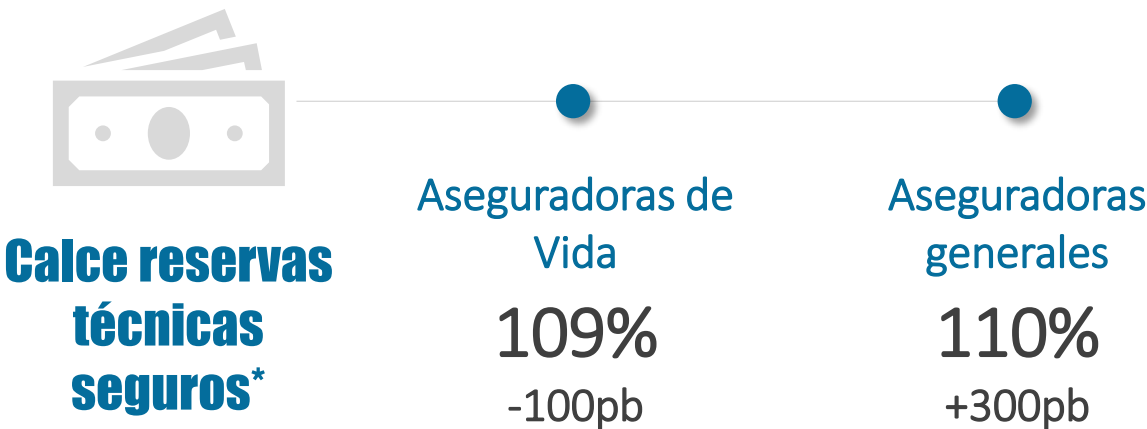
\$7.2 b

Fueron las indemnizaciones por eventos que afectaron la vida o la salud del asegurado

\$7.8 b

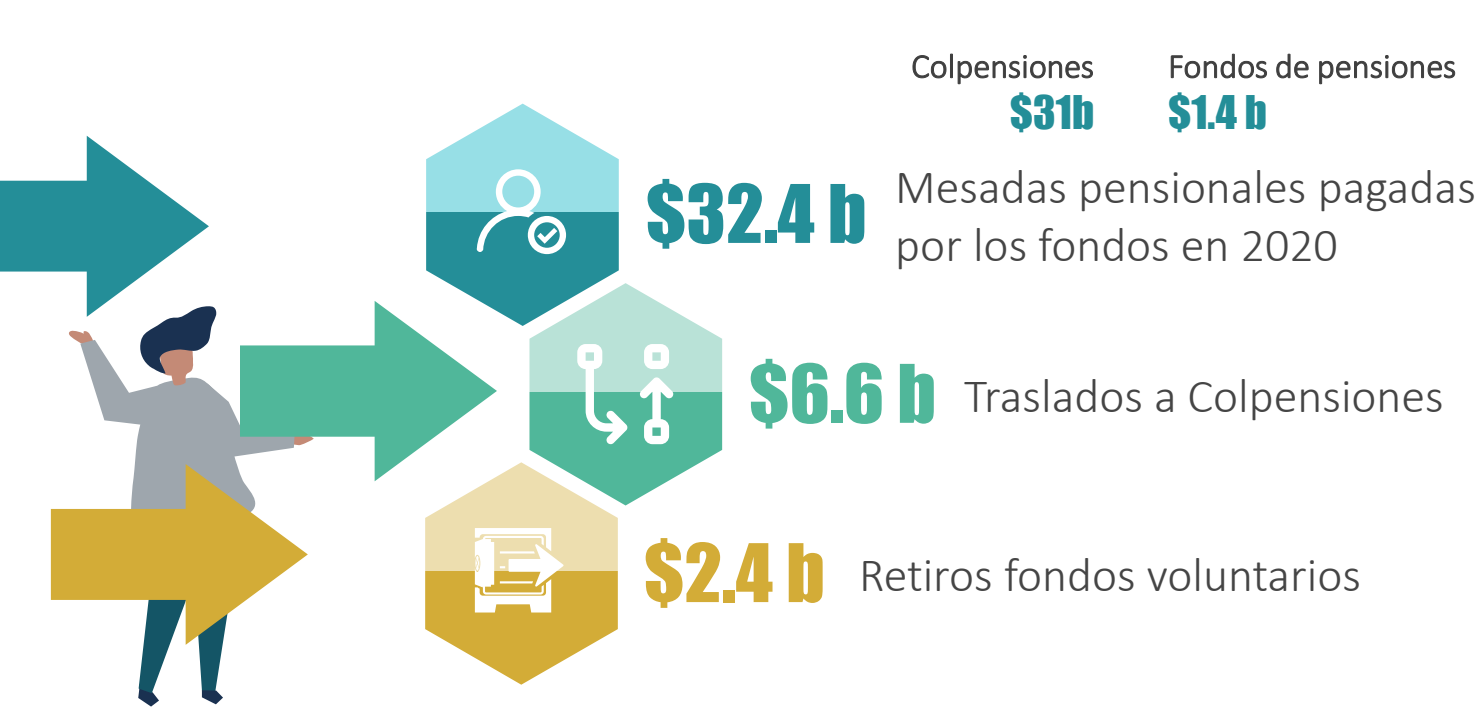
\$68.1 b

Reservaron las aseguradoras para hacer frente a los compromisos con sus consumidores. Incremento anual de en 6.9%

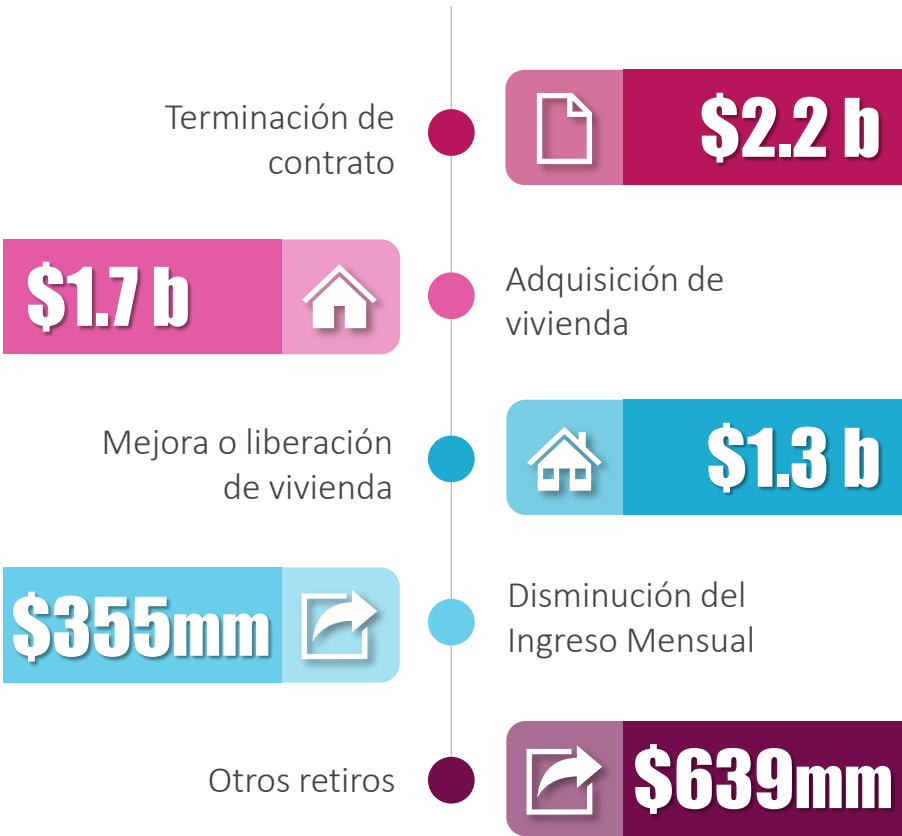


*Activos que respaldan reserva / requerimientos de reserva

Los afiliados y pensionados de los fondos de pensiones y cesantías continuaron recibiendo de manera regular el giro de sus mesadas y cesantías



Retiro de Cesantías \$6.2b



The background of the slide is a digital cityscape. It features tall, dark buildings with glowing windows. In the foreground, there are numerous horizontal lines of binary code (0s and 1s) that appear to be floating or moving through the air. The overall color scheme is dark blue and black, with bright white and yellow highlights from the digital elements and a bright light source on the horizon.

Equilibrio que apoya la oferta del crédito
a los consumidores

Inicia por brindar **alternativas para el manejo de las obligaciones** a los afectados por la pandemia, reconociendo sus necesidades y la **viabilidad del mecanismo**

\$23.512 millones

fueron reintegrados a los deudores de **892.971** operaciones de tarjeta de crédito al registrar aumentos en su tasa de interés, cuando las instrucciones de la SFC lo prohibían.



17.557 deudores

La SFC ordenó aplicar la prioridad en los abonos extraordinarios en créditos hipotecarios conforme a lo que establece la Ley en una cartera de **\$532.180 millones**.



294.682 deudores

con un saldo de cartera de **\$5.415 millones**, se beneficiaron al exigir a 41 establecimientos de crédito un seguimiento a la implementación de las medidas (ej, no capitalización de interés, tasa de interés , no cambio de calificación).



Promoviendo la revelación del riesgo y la adecuada cobertura de riesgo de crédito que **redujera la posibilidad de afectación a la oferta del crédito.**

Provisiones CE 022 de 2020: **\$3.4 b**

%

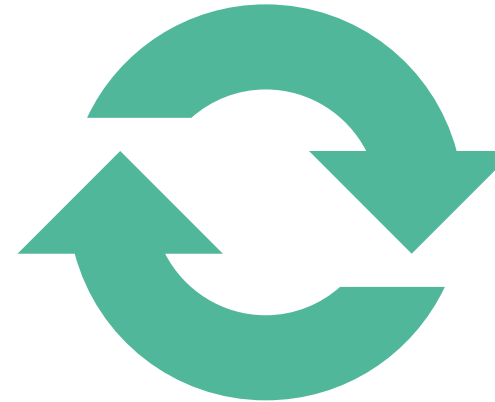
\$20.206 millones

Son las provisiones que se ordenaron constituir por los intereses causados no recaudados debido a una inadecuada aplicación de los lineamientos prudenciales.



\$1.911 millones

En provisiones exigió la SFC a los 12 establecimientos de crédito con debilidades en su análisis prospectivo de deterioro de la cartera.



\$33.170 millones

Fueron restituidos por los establecimientos de crédito que usaron las provisiones contracíclicas sin cumplir las condiciones para hacerlo.

Logrando que los consumidores **accedieran al crédito** para financiar sus necesidades, incluso en un entorno de mayor incertidumbre



Hogares

Tasa de aprobación consumo

28,1%

2.429.307 aprobaciones

Tasa de aprobación vivienda

65,8%

264.314 aprobaciones



Empresas

Tasa de aprobación comercial

83,7%

302.820 aprobaciones

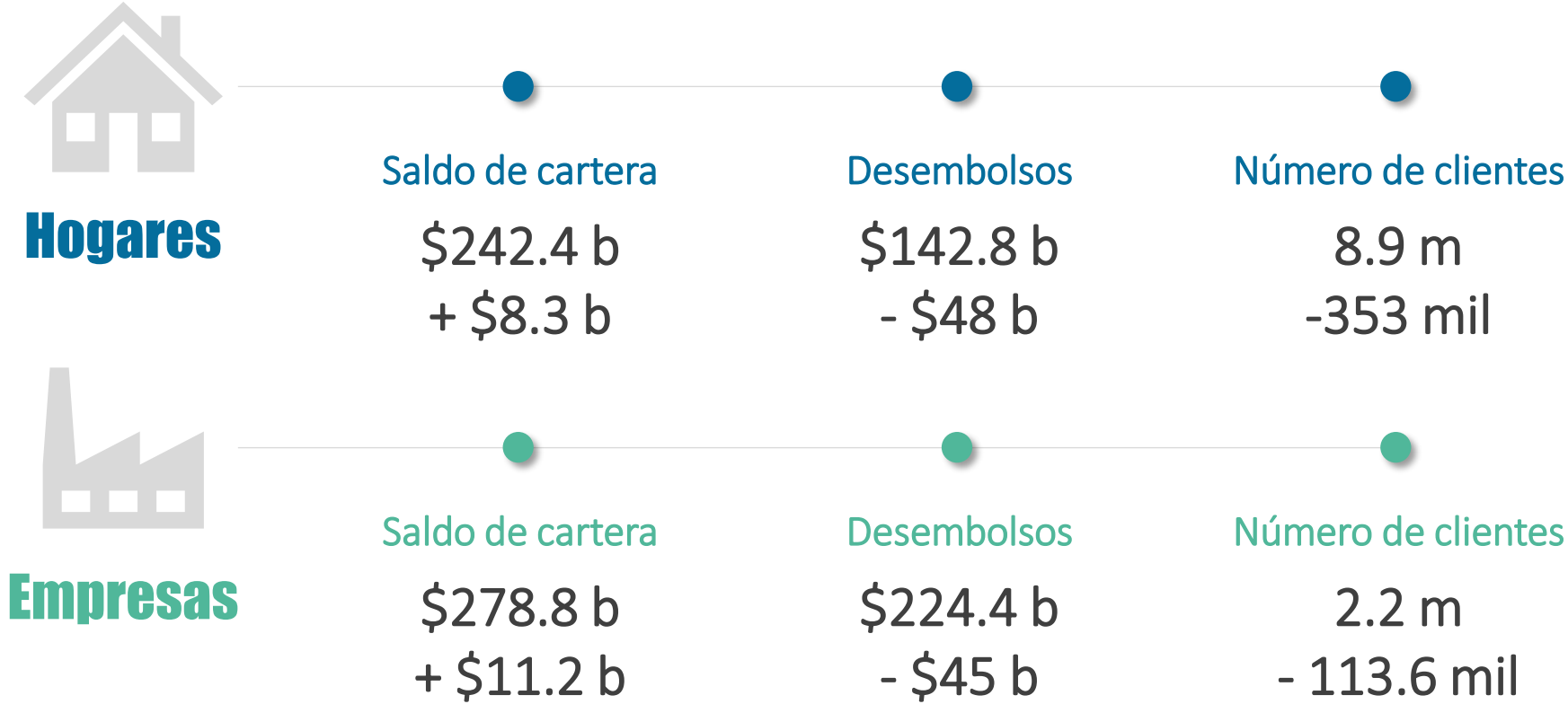
Tasa de aprobación microcrédito

86,8%

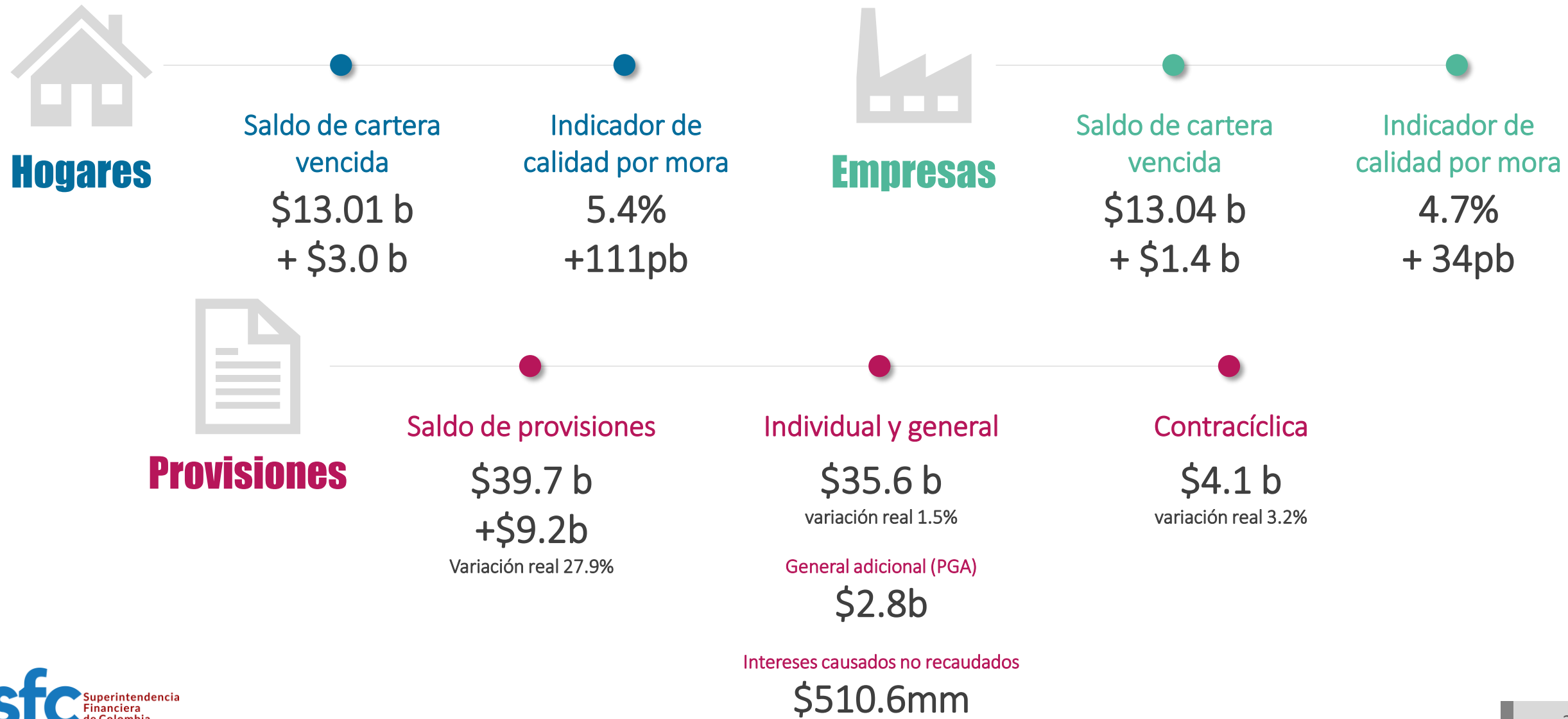
853.406 aprobaciones

Y consolidando un entorno en el que los factores de oferta, demanda y medidas las adoptadas, determinaron la evolución de la cartera

A diciembre, la cartera total ascendió a **\$521.2 billones** con un crecimiento de 2.24% real anual, impulsada por la demanda de los hogares y empresas.



Mientras que en paralelo los deterioros se fueron materializando según lo previsto y los mecanismos de salida de deudores mostraban su efectividad





Equilibrio que sólo se logra a partir de
entidades sólidas

Lo que requiere entidades que se fortalezcan patrimonialmente y tengan la capacidad de crecer y **seguir ofreciendo servicios y productos a los consumidores**



\$5.92 billones

fue el aumento de capital para afrontar choques, producto de la adopción anticipada del marco de Basilea 3 en 12 entidades, lo que equivale al 30.24% del margen patrimonial que alcanzaron al cierre de 2020.



\$40 mil millones

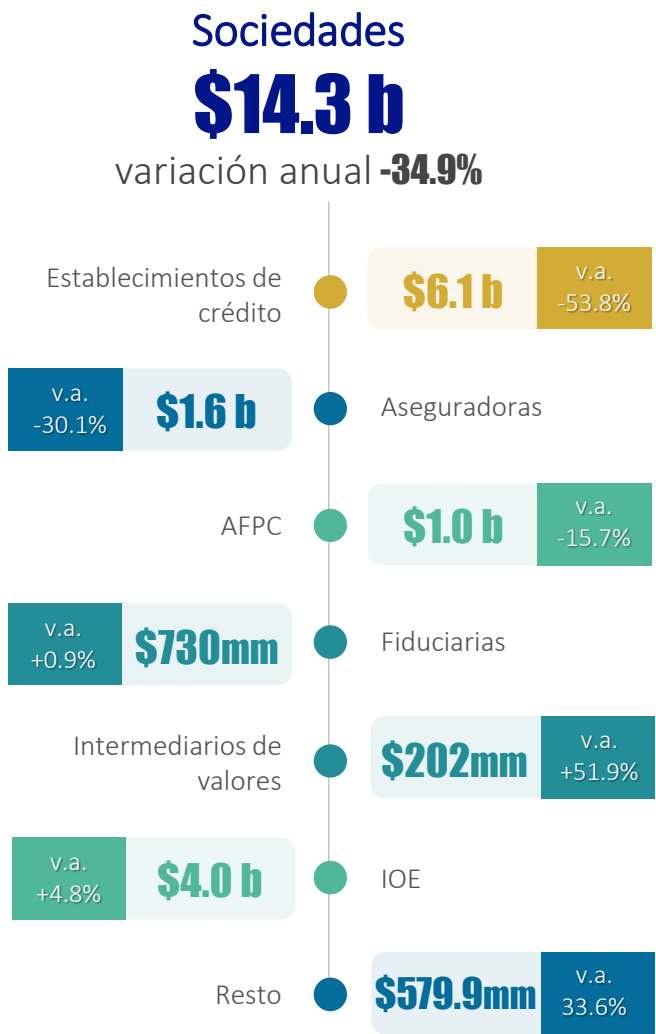
se incrementaron las reservas para atender siniestros, gracias al seguimiento permanente de la SFC a las compañías.



66 Entidades

fueron requeridas para que en el 2020 evalúen de forma conservadora sus prospectos de distribución de dividendos, aplicando ejercicios de estrés que justifiquen su capitalización.

Aun ante una disminución de valor en las utilidades, que reconoce los efectos del riesgo de crédito y la necesidad de crecimiento en el mediano plazo para la fase de reactivación



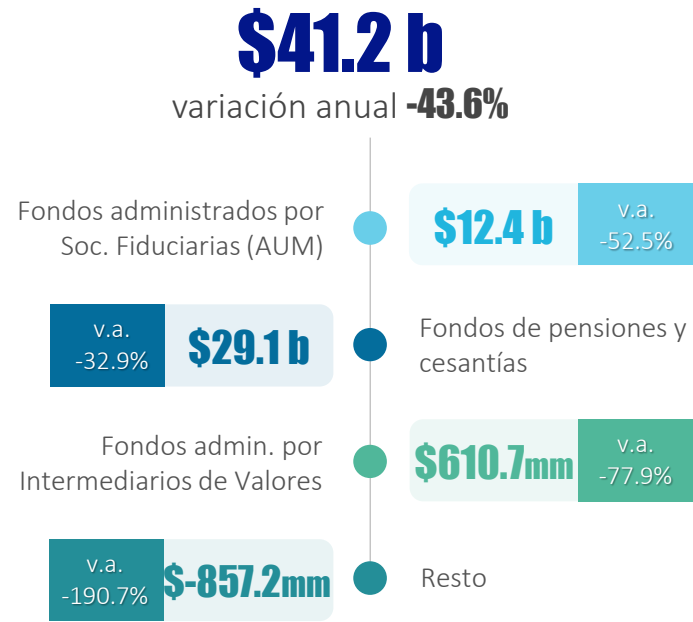
Utilidades acumuladas

\$55.5 b

-41.6%

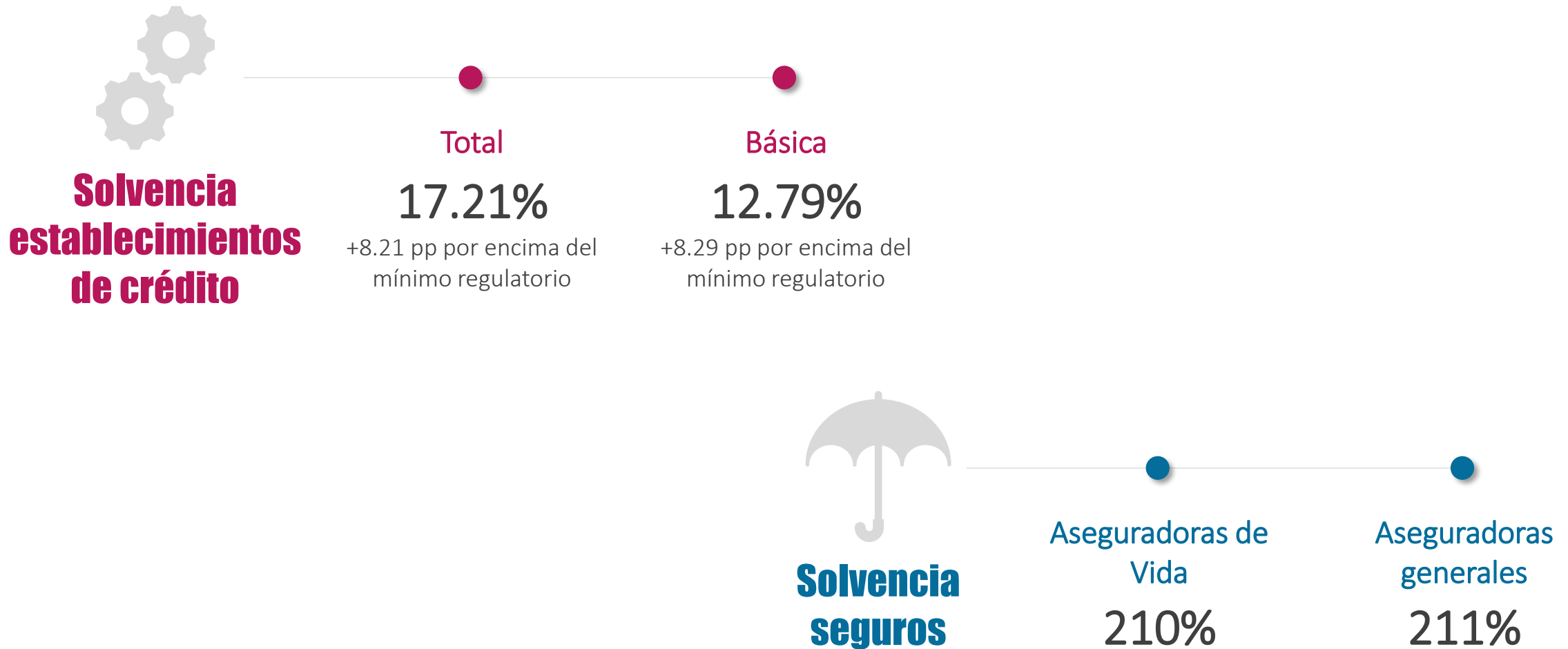
Cerca del **68%** de las utilidades obtenidas por los establecimientos de crédito será retenido por las entidades para fortalecerlas patrimonialmente.

Recursos de terceros administrados



El **76%** de las utilidades de los establecimientos de crédito provino de la **gestión de portafolio**.

Lo que hace imperativo **mantener la confianza** del consumidor en la protección de sus ahorros y en la capacidad de apoyar los **procesos de reactivación**



Contar con un **conjunto de herramientas** que actúan armónicamente y permiten tomar decisiones contundentes ante incumplimientos que puedan afectar este equilibrio

126 actividades sancionatorias*

* En diferentes etapas de proceso





Equilibrio que atrae la inversión, mejorando
la competitividad y el desarrollo

Aun en una coyuntura compleja y de alta incertidumbre, **la dinámica de nuevos jugadores fue positiva** durante el año

Constitución



Fusión & Escisión

Escisión Seguros de Vida Sura S.A.



Cesión



Conversión



Enero

Abril

Junio

Julio

Agosto

Aun en una coyuntura compleja y de alta incertidumbre, la dinámica de nuevos jugadores fue positiva durante el año

Constitución



Global 81 SEDPE
Alacaja SEDPE



Mercado Pago CF



www.inverti.com.co



Keralty



Fusión & Escisión



Banco W-FPISA



CÁMARA DE RIESGO
CENTRAL DE CONTINGENTES DE COLOMBIA

CRCC – CCDC

Cesión



Adcap – Alianza

Conversión

J.P.Morgan

Bickenbach + Vieites
Transformación

Septiembre

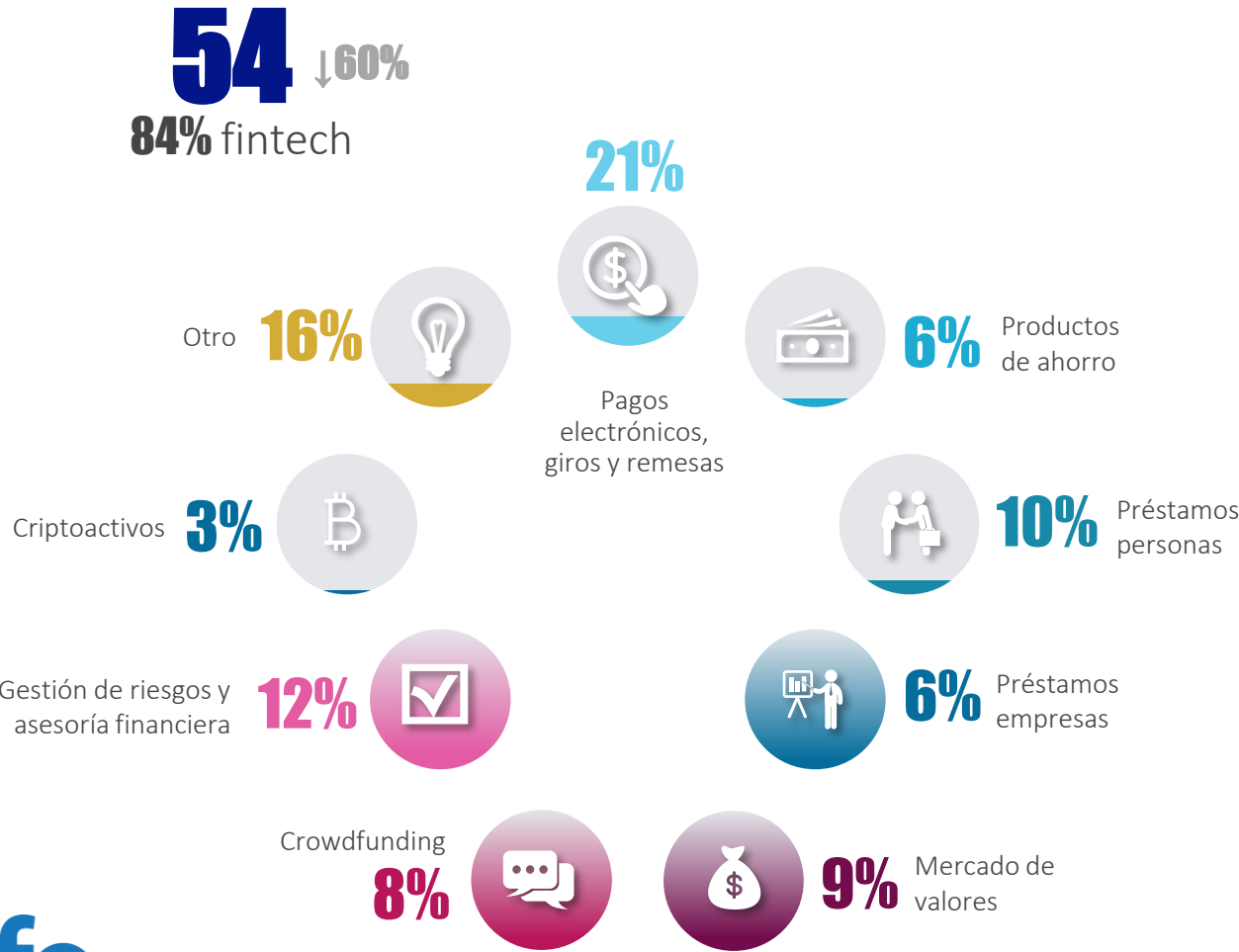
Octubre

Noviembre

Enero 2021

Con una apuesta ambiciosa en **innovación** y las pruebas de producto controladas, que beneficien al consumidor

Acercamiento de emprendimientos a la SFC (2020)



Sandbox del Supervisor – laArenera de la SFC (Al cierre de 2020)



**Descárguela
en su
dispositivo**



#LaSuperSomosTodos

super@superfinanciera.gov.co

www.superfinanciera.gov.co



superfinanciera



@SFCsupervisor



superintendencia.financiera



/superfinancieracol

