

# Una agenda para el crecimiento apoyada en un ecosistema de servicios financieros conexos

Jorge Castaño Gutiérrez  
Superintendente Financiero de Colombia

Despegue 2022: sector de crédito, recuperación y BOP  
Foro Colcob



# En 2022 la confluencia de diferentes necesidades **impactará la dinámica** del sistema financiero. El reto está en ...



Consolidar la nueva senda de crecimiento del crédito en un entorno de riesgos identificados.



Incluir financieramente a más segmentos en un contexto de uso intensivo de la tecnología.



Retomar la confianza basada en el servicio en un ambiente de constante transformación del consumidor.

# Para la Superintendencia **un nuevo impulso al crecimiento supone reorientar las prioridades de supervisión**

## Encauzar el mayor impulso en la originación



Mayor apetito de riesgo y evaluación de carga financiera

Seguimiento a la calidad de cartera (cosechas), la carga financiera y endeudamiento de los consumidores.



Factores de demanda\* que pueden afectar la dinámica de algunos tipos de cartera



Condiciones sectoriales heterogéneas y transición de deudores afectados

Mecanismos como modificaciones y reestructuraciones.

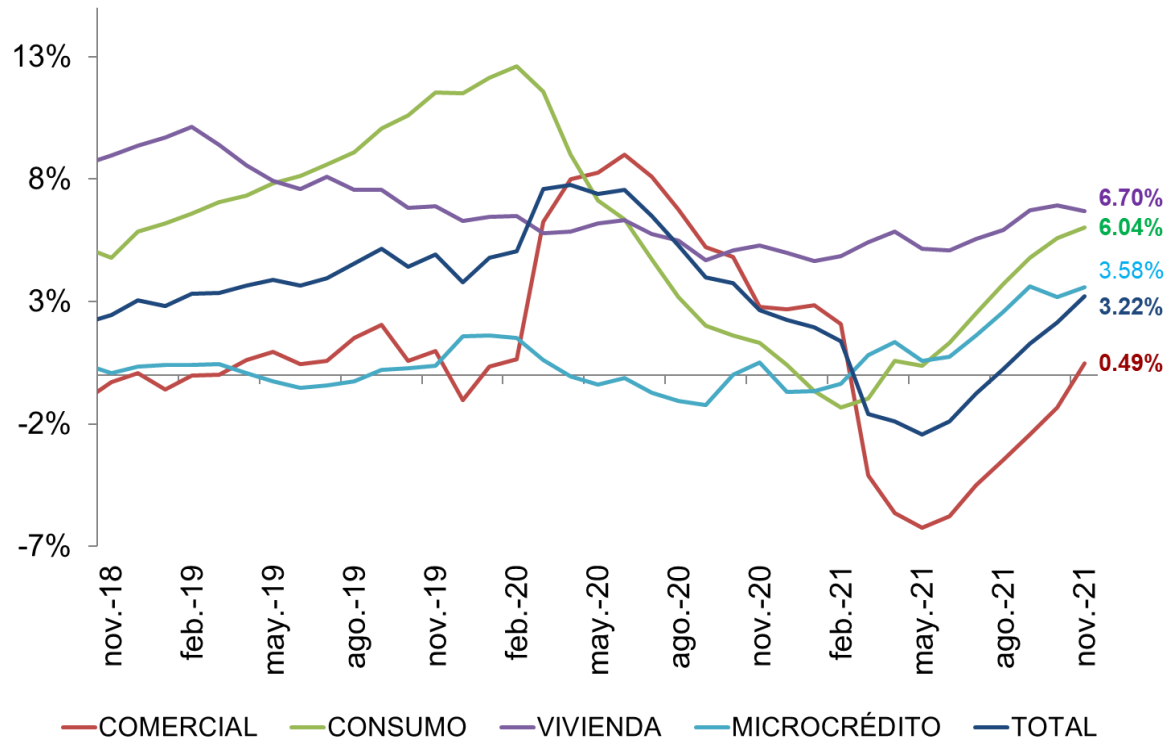


Seguimiento al manejo de deudores con cartera castigada

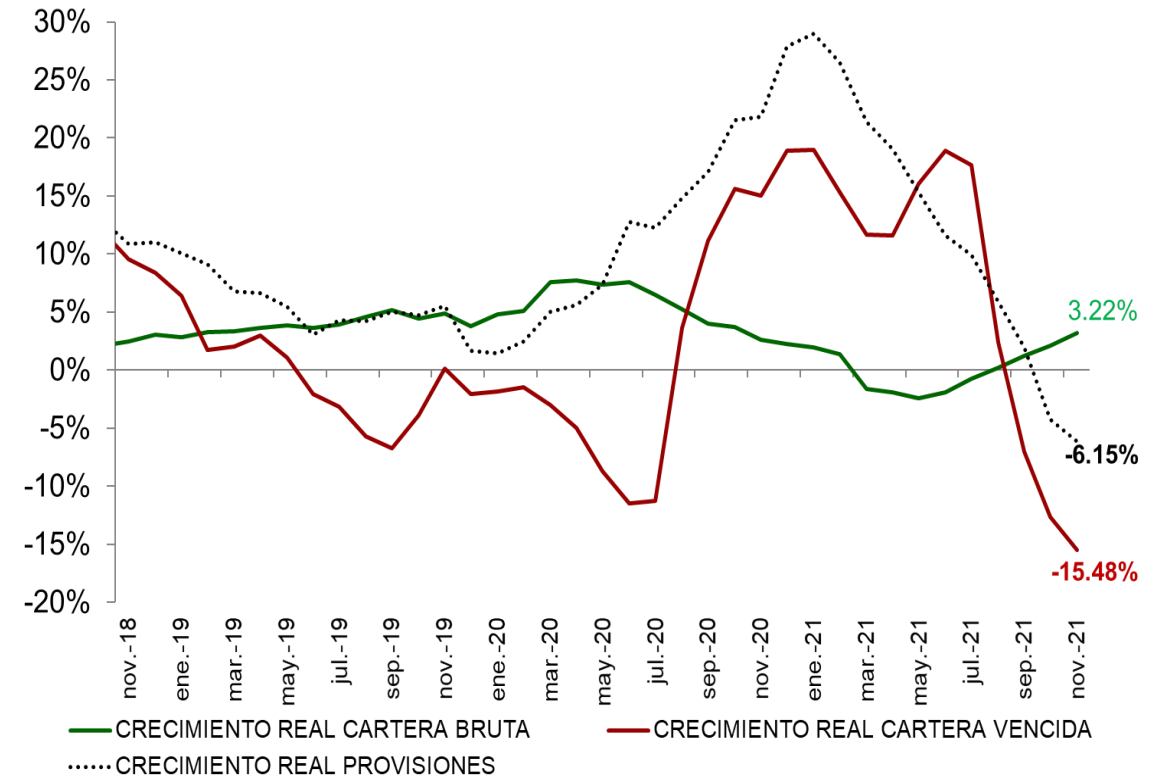
Reactivación de su condición crediticia de forma sostenible.

# La dinámica del crédito muestra cuatro meses de crecimiento positivo: el portafolio dirigido a personas y empresas ha retomado su impulso

## Crecimiento de la cartera total y por modalidad

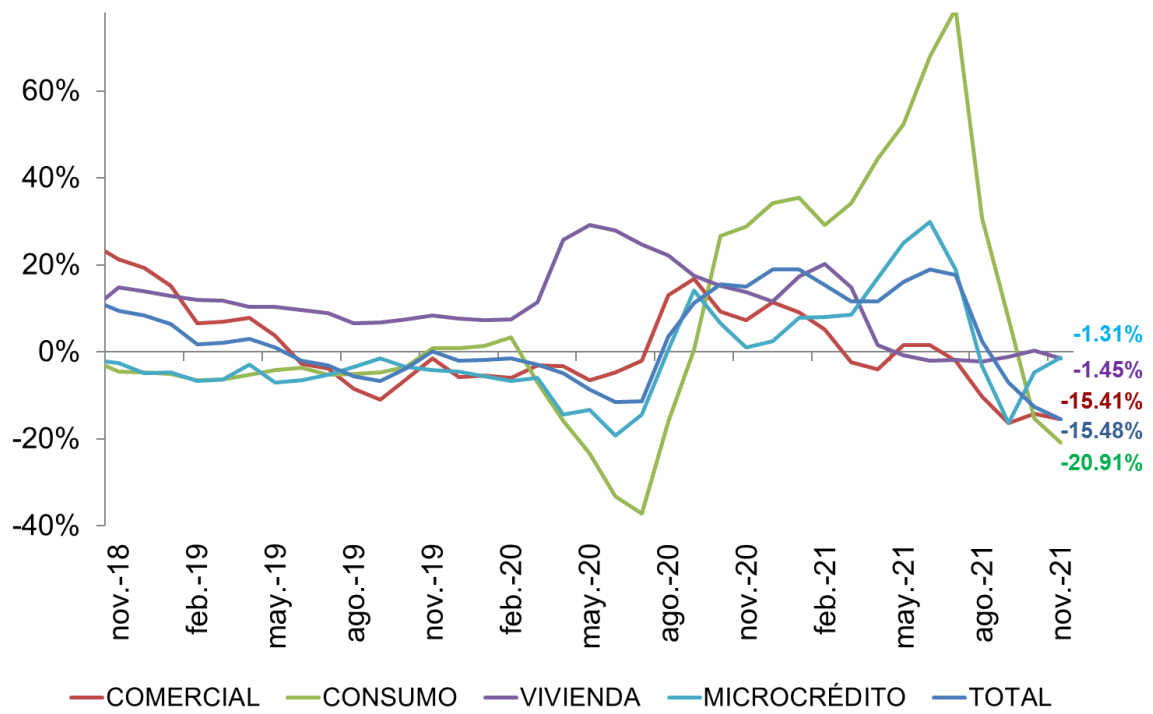


## Desempeño de los principales agregados de cartera

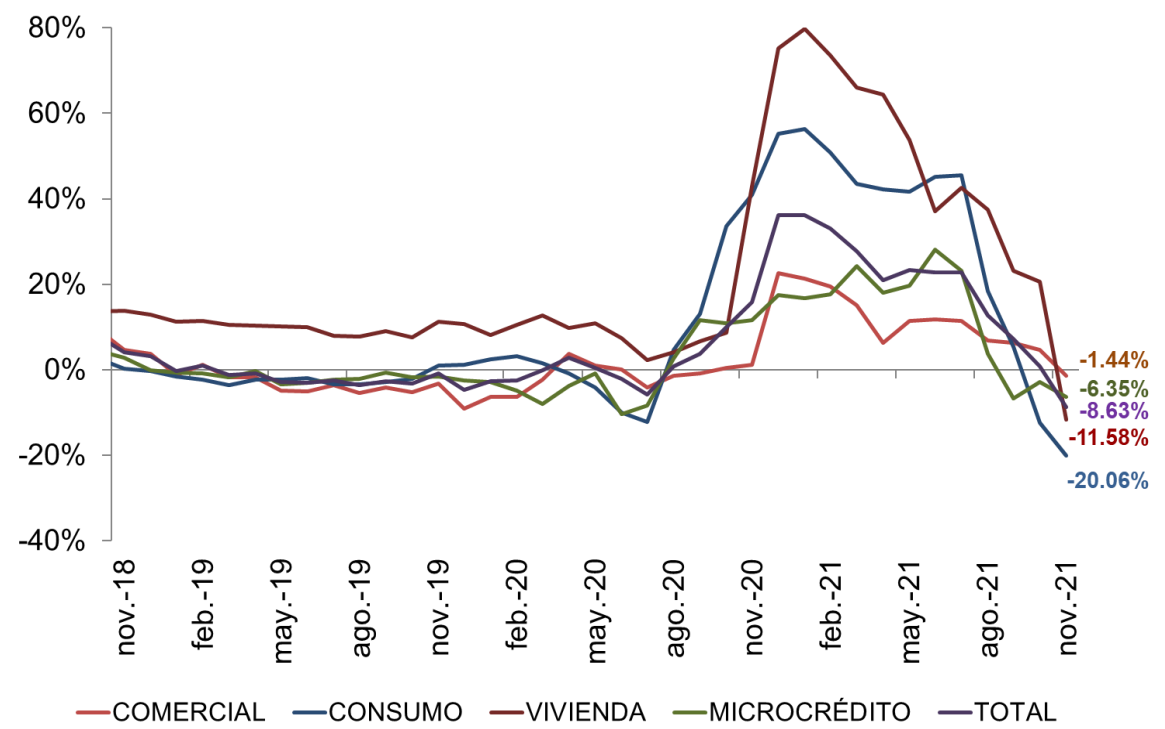


# La recuperación de los hábitos de pago luego de la finalización de las medidas y la dinámica de castigos han tenido un efecto positivo sobre la cartera vencida

Crecimiento de la cartera vencida

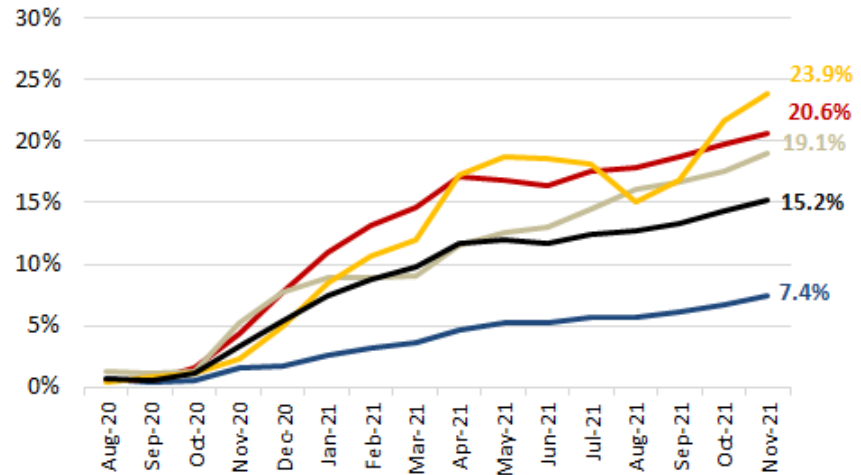


Dinámica de la cartera riesgosa

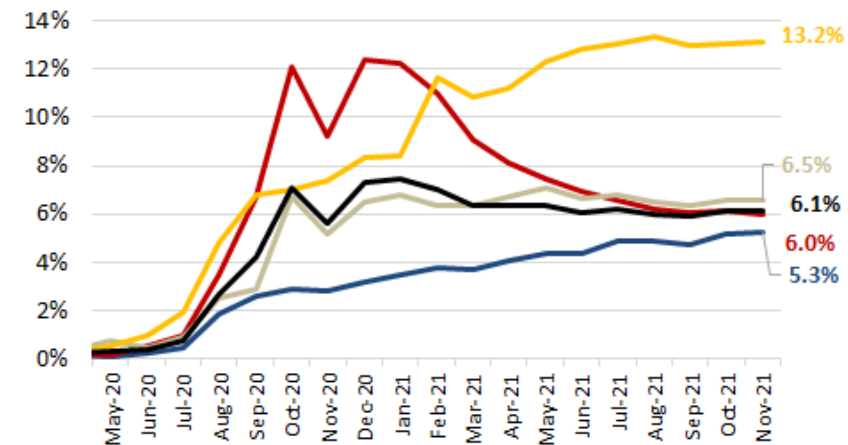


# Las medidas de contención (CE 007 y 014), así como el ajuste estructural (PAD), preservaron los hábitos de pago y su finalización no se tradujo en un deterioro sistemático de la calidad

ICV 30+ cartera en PAD

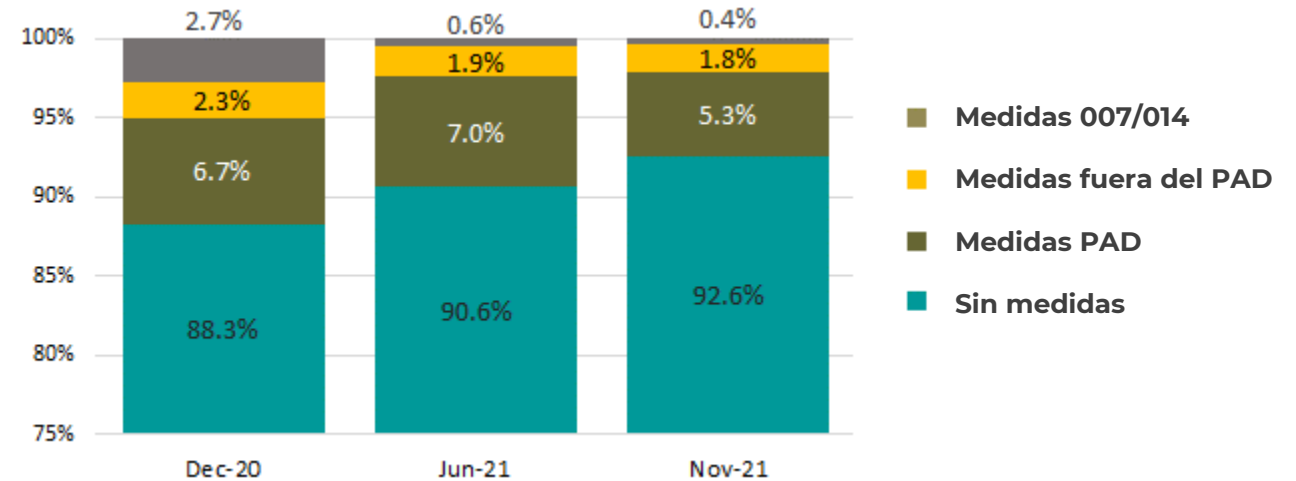


ICV 30+ cartera en CE 007/014



■ Comercial ■ Consumo ■ Vivienda ■ Microcrédito ■ Total

Cartera total por tipo de medida

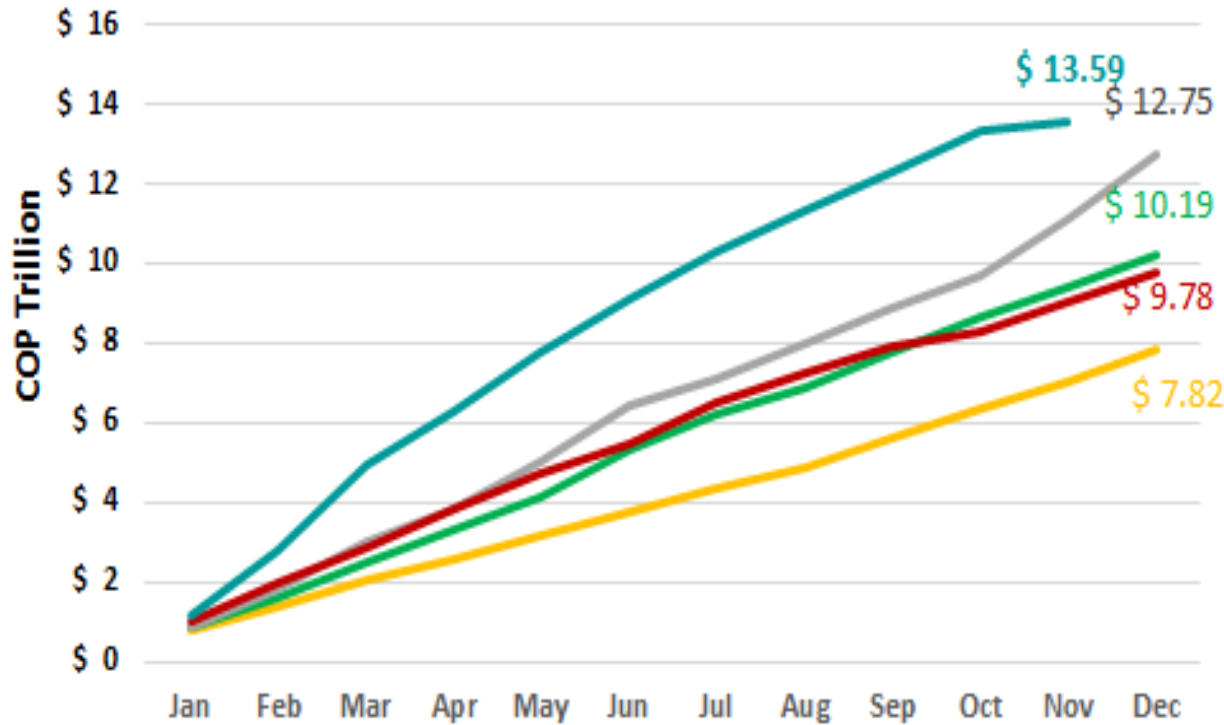


El 82,6% de los préstamos en PAD, estaban sujetos también a periodos de gracia bajo la CE 7 y 14/2020.

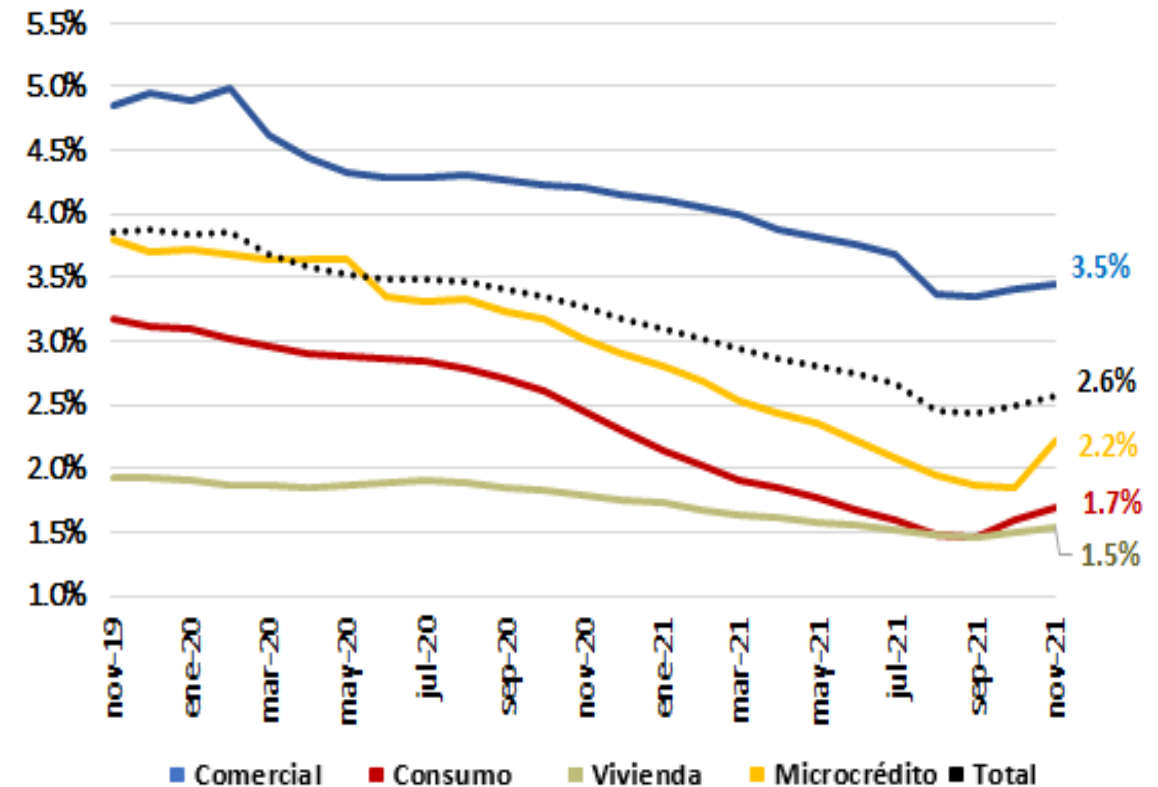
Fuente: SFC - datos de balance a noviembre 2021.

# A noviembre los castigos se concentran en consumo y, al cierre de las medidas, las **normalizaciones se estabilizaron** con crecimientos en microcrédito y consumo

Evolución del saldo castigado en los últimos cinco años

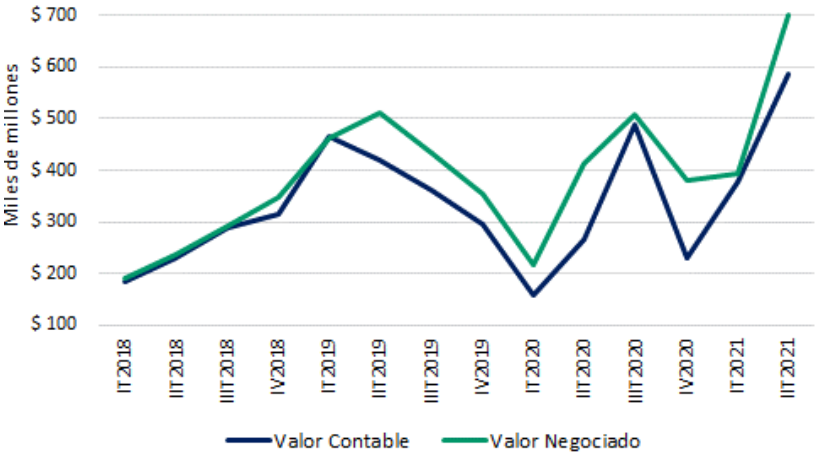
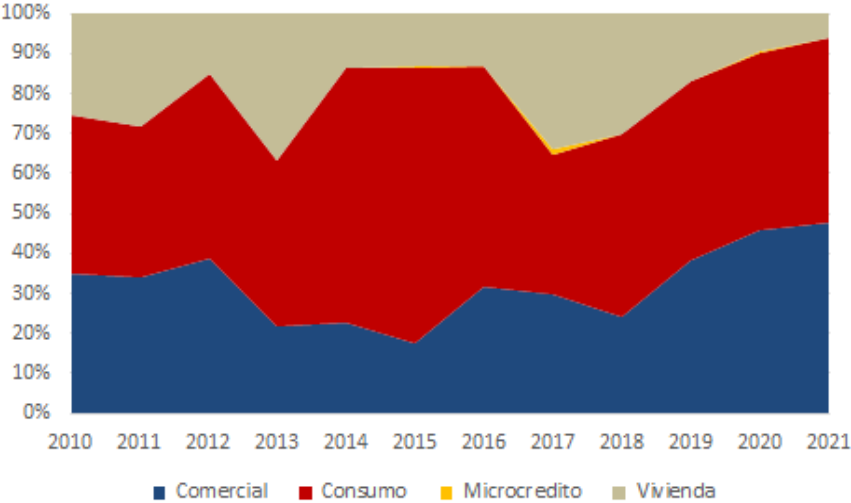


Normalizaciones (M+R) (% del saldo por modalidad)



# En el segundo y tercer trimestre de 2021 se observó un **crecimiento de las compras de cartera**: en la de **consumo** la mayor parte se presentó en **crédito de vehículo y tarjetas de crédito**

Composición  
compras de cartera  
por modalidad



Compras de cartera por producto (septiembre 2021)

Comercial



\$569 mm

Consumo



\$552,7 mm Automóviles  
\$134 mm Otros  
\$392,6 mm Tarjetas de crédito

Microcrédito



\$26,1 mm

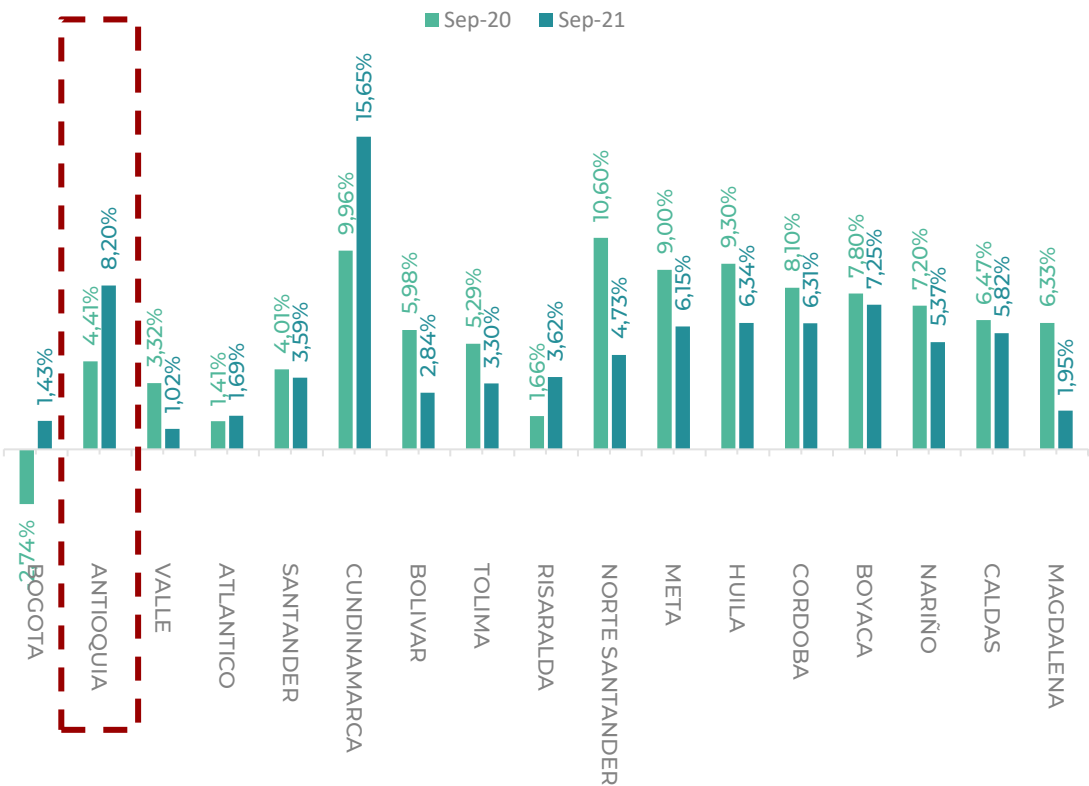
Vivienda



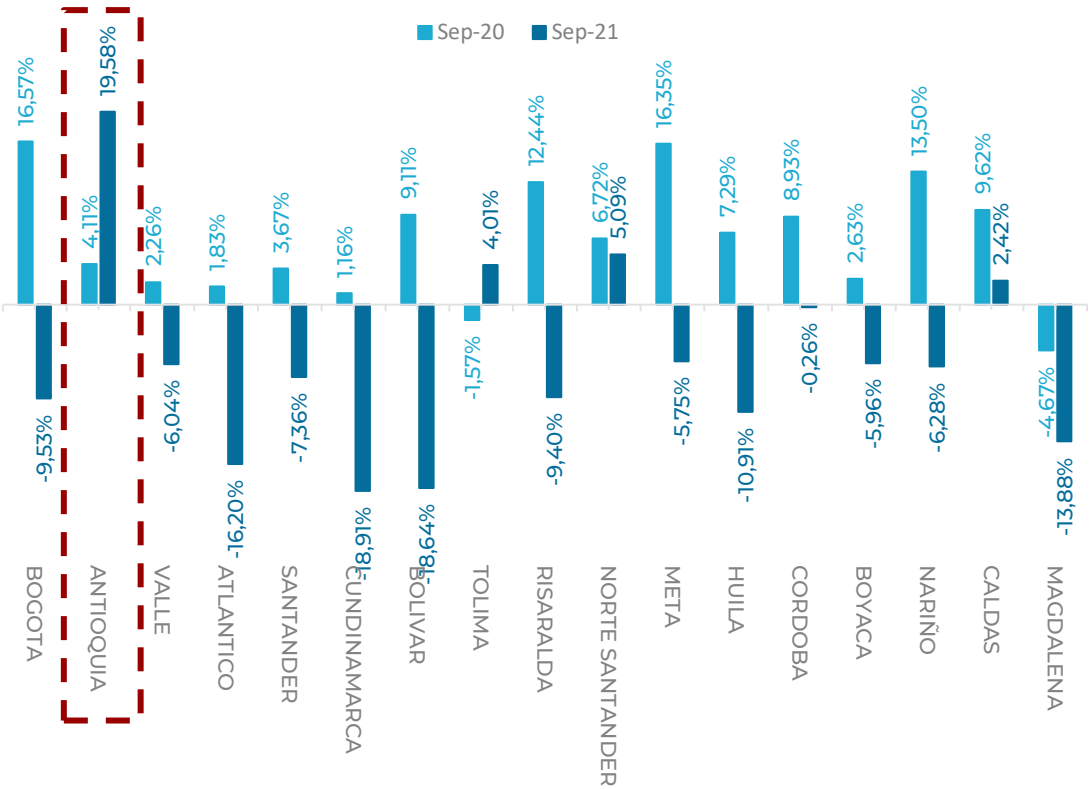
\$0,4 mm Vivienda No VIS  
\$0,4 mm Vivienda VIS

# En Antioquia se evidencia el buen ritmo de la financiación a hogares y empresas frente a otros departamentos

Crecimiento real de la cartera de consumo  
(incluye bajo monto) 3Q 2021-2020 a/a

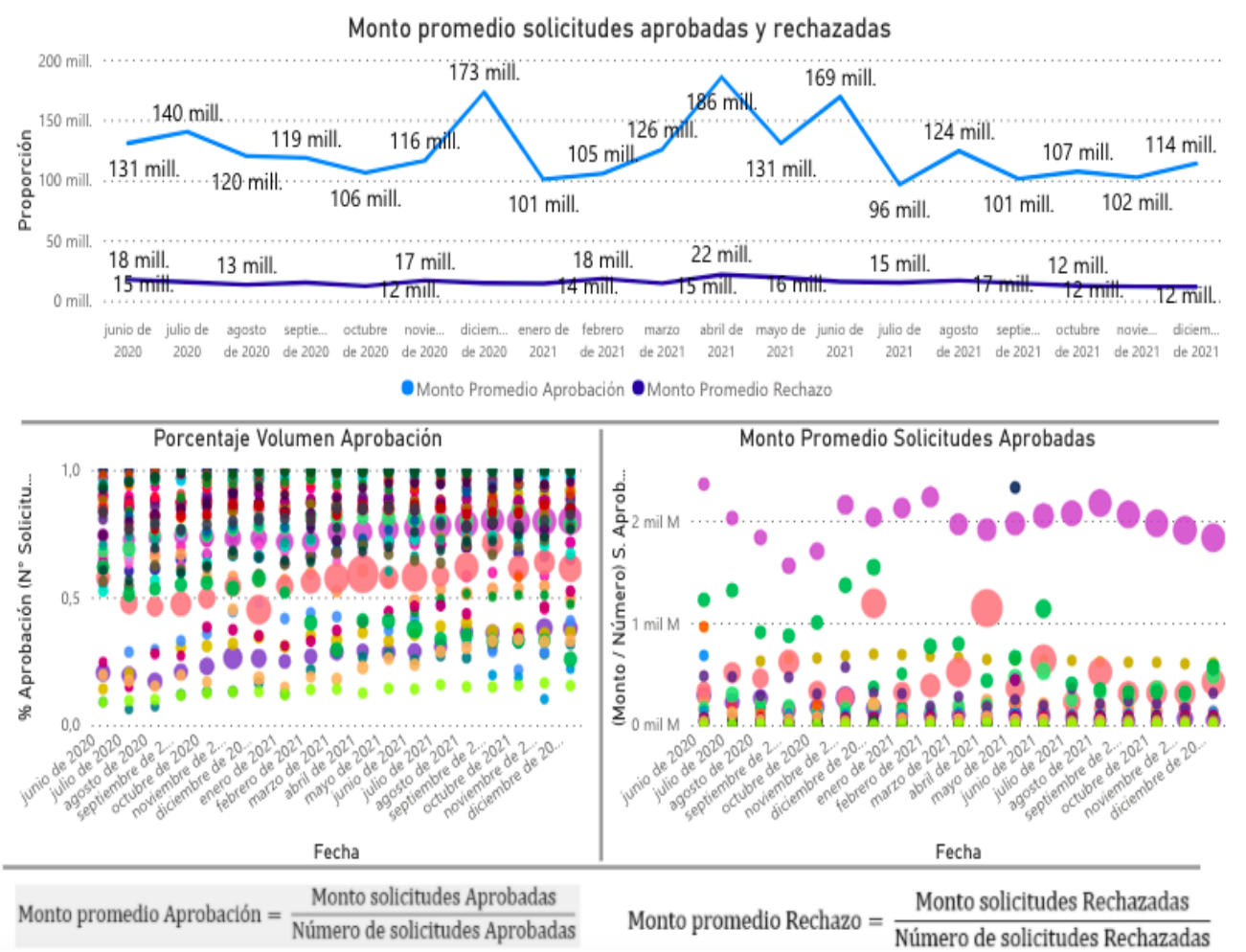


Crecimiento real de la cartera comercial  
3Q 2021-2020 a/a



# Panorama que coincide con los elevados montos aprobados en la Región Andina...

## Aprobaciones en la Región Andina

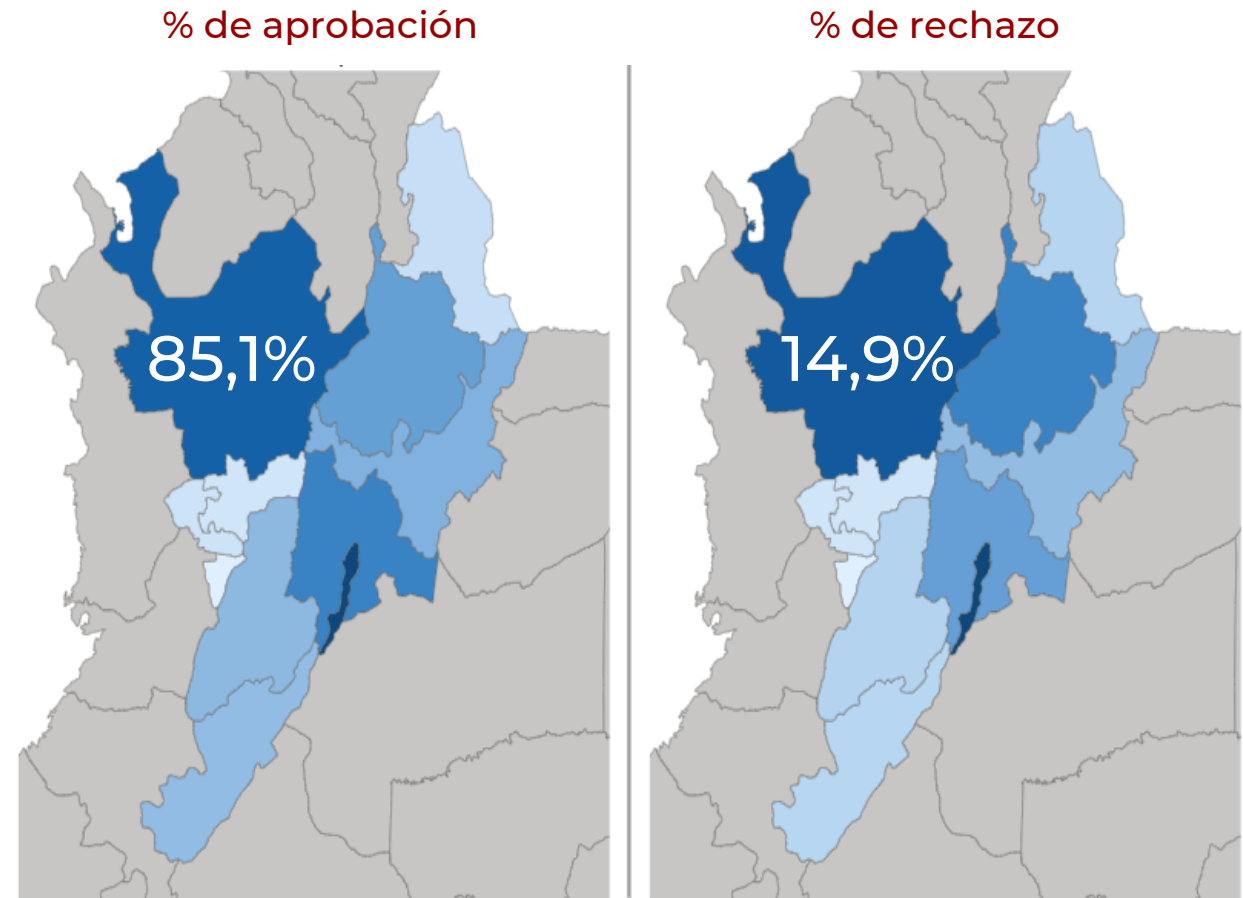


Base dic-22

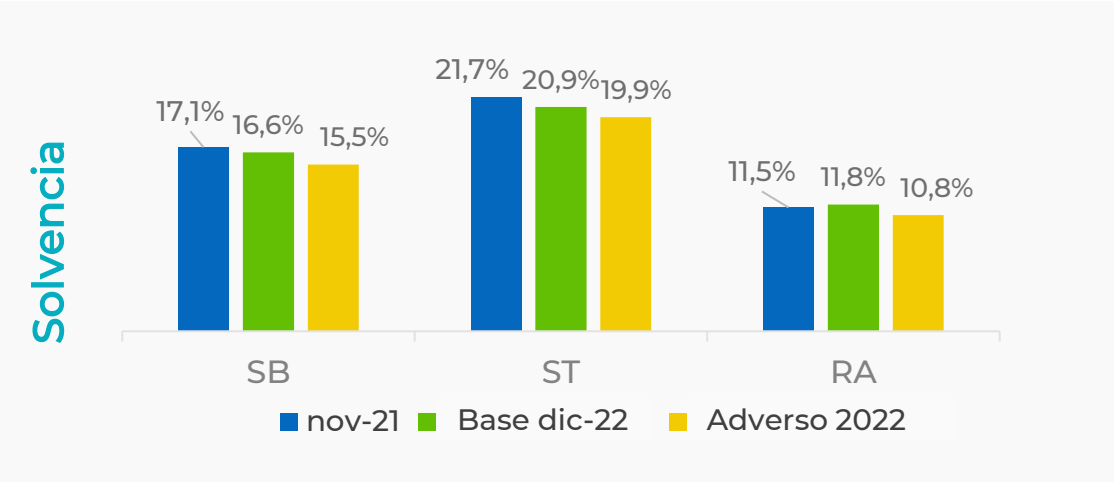
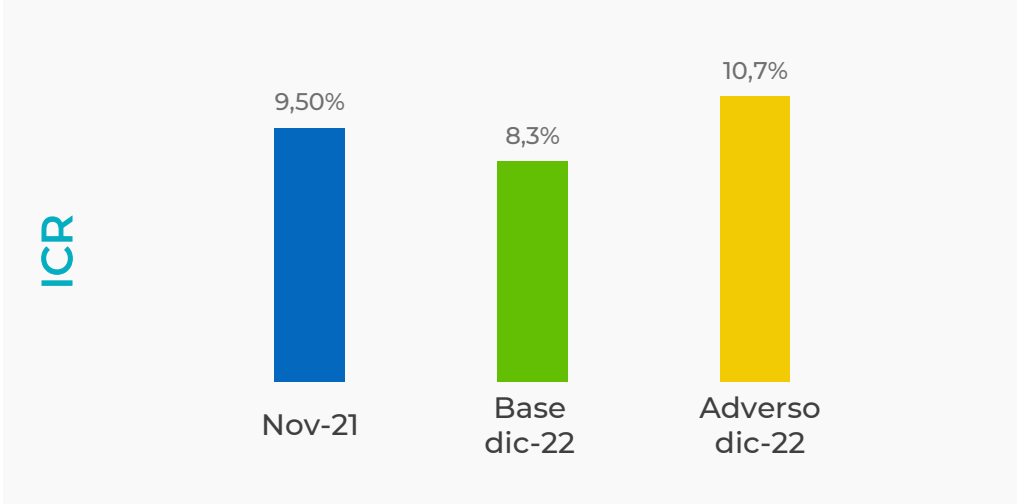
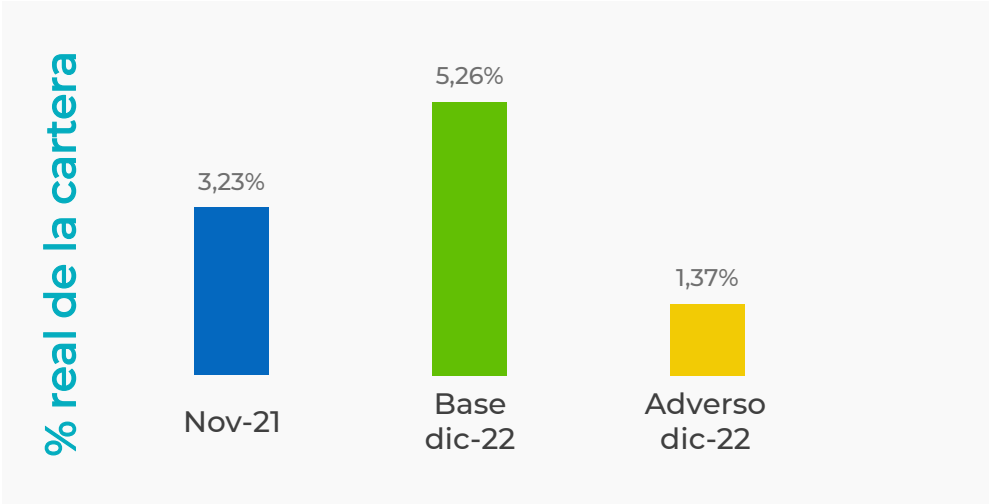
Fuente: SFC - datos de balance 3Q-2021.  
Los colores de los puntos representan a cada entidad de ese mercado.

...Y las tasas de aprobación, que en Antioquia son particularmente **significativas**

**Tasa de aprobaciones y rechazos  
por número en Antioquia  
(financiación a empresas)**



Conforme al mejor panorama macro estimado, se prevé una mayor dinámica de la cartera para el 2022 y una continua reducción del riesgo: los indicadores de solvencia permitirán apalancar este escenario



\* Estas proyecciones sólo incluyen a los Establecimientos de Crédito y fueron realizadas con corte a octubre de 2021. El escenario base supone un crecimiento económico más modesto frente a la expectativa del mercado de 3,7%, una inflación de 3,8% y una tasa de desempleo de 11,2%. El escenario adverso incorpora una estanflación con crecimiento del PIB de 1,9% e inflación de 4,8%, con una tasa de desempleo de 12,1%.

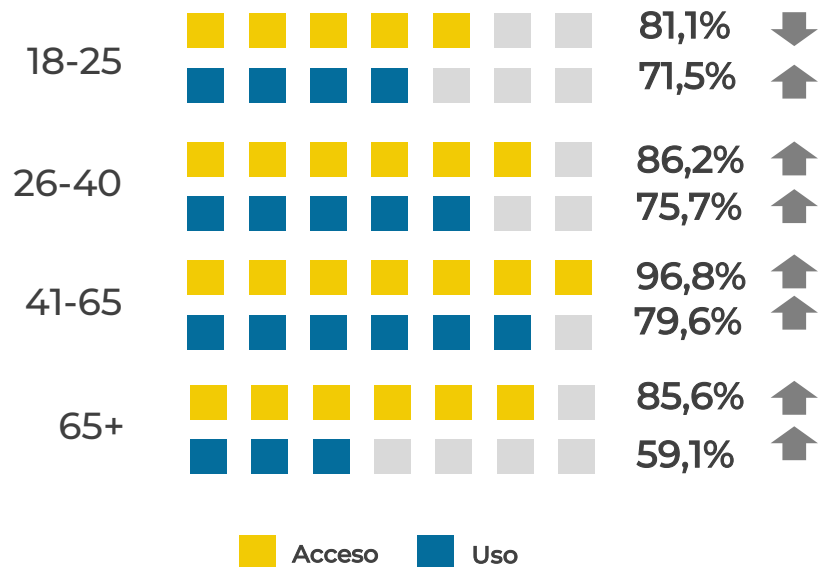


**El reto de la inclusión:  
más segmentos  
atendidos y más  
bienestar**

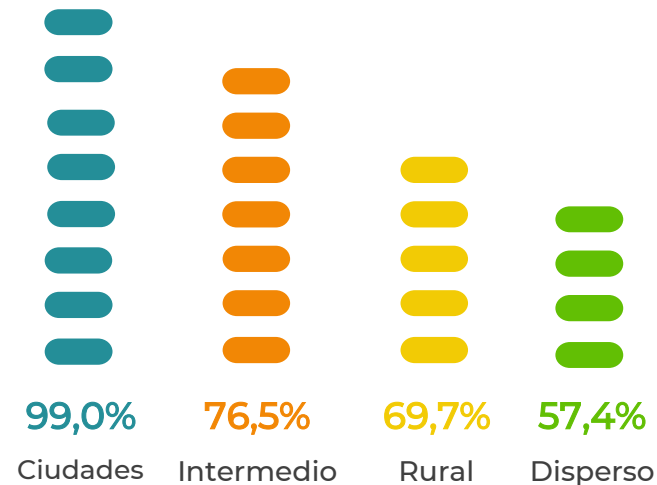
# La inclusión financiera más allá de los subsidios: mujeres, jóvenes, microempresas, migrantes y sector rural

En junio de 2021, **32,9 millones de adultos** tenían al menos un producto financiero formal, esto es el **89,4%** de la población adulta, superando la meta propuesta en el PND. Sin embargo...

Los jóvenes retrocedieron y son de nuevo el grupo etario con más bajo acceso

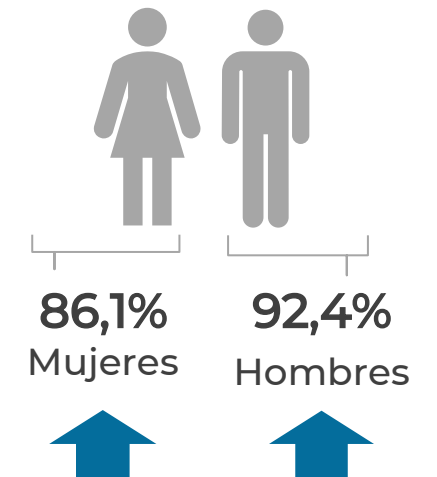


Mientras el 99% de adultos en ciudades tiene al menos un producto financiero, en el rural disperso es del 57,4%



Una brecha de 42pp entre las ciudades y las zonas rurales dispersas.

Si bien el acceso de productos en mujeres es alto, la brecha a favor de los hombres ha venido aumentando

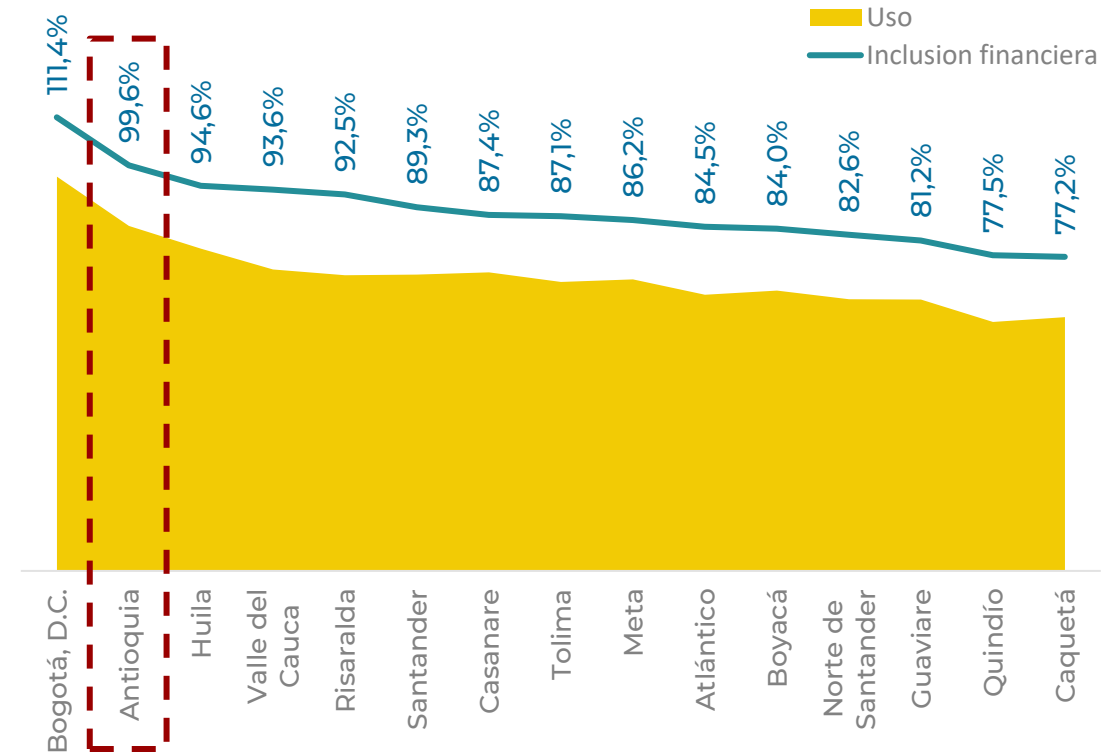


La brecha pasó de 6pp en diciembre 2020 a 6.3pp en junio 2021.

Para disminuir estas brechas es necesario trabajar en diferentes frentes, incluyendo la implementación de corresponsales móviles y digitales, como la atención al resto de población vulnerable, **reconociendo la necesidad de financiar la informalidad** y potencializando la innovación.

# Al compararlo con el resto del país y Bogotá, Antioquia es uno de los departamentos líderes en inclusión financiera

## Indicadores de inclusión financiera\* y uso de productos\*\* por departamento



Fuente: Banca de las Oportunidades y SFC.

(\*) Se calcula como el ratio entre personas con al menos un producto financiero y la población adulta. (\*\*) Se calcula como el ratio entre personas activas con algún producto y la población adulta. El ratio de inclusión puede superar el 100% cuando adultos con domicilio en departamentos vecinos abren cuentas en Antioquia y no en su departamento de domicilio.

# Se destaca el elevado indicador de uso de los productos financieros en el departamento, particularmente dentro de la población femenina

Indicadores de inclusión por género  
(Antioquia vs. nivel nacional)



Fuente: Banca de las Oportunidades y SFC.  
(\*) Se calcula como el ratio entre personas con al menos un producto financiero y la población adulta. (\*\*) Se calcula como el ratio entre personas activas con algún producto y la población adulta. El ratio de inclusión puede superar el 100% cuando adultos con domicilio en departamentos vecinos abren cuentas en Antioquia y no en su departamento de domicilio.



Consolidando la  
confianza en el buen  
trato y el buen servicio

# Para la SFC el **trato justo** debe fundamentar las estrategias de crecimiento y **maximizar el bienestar** de los consumidores financieros



Adopción del concepto de **trato justo** reflejado en la calidad e idoneidad de los productos y servicios ofrecidos (CE 023 de 2021).



Identificación oportuna del daño al consumidor financiero para la contención y corrección de la **causa raíz** (Smartsupervision).



Generación de comportamientos en el uso de productos y servicios que maximizan el **bienestar financiero** del consumidor (inclusión financiera).

# La Ley de "borrón y cuenta nueva": **beneficios y responsabilidades** para los consumidores financieros, **retos** para los establecimientos de crédito



Doble notificación del reporte para obligaciones inferiores al 15% de 1 SMLMV.



El tiempo máximo de caducidad de obligaciones financieras será de 8 años contados a partir del día en que entró en mora la obligación.



Marcación especial ante operadores en casos de suplantación.



Reducción de permanencia de la información y retiro de la misma en obligaciones saldadas dentro del régimen de transición (hasta 29 de octubre de 2022)



El adecuado manejo de los productos de crédito permite contar con un historial de pago que facilita el acceso a nuevas fuentes de financiamiento.

Supresión de obligaciones saldadas con anterioridad a la Ley y con permanencia menor a seis meses

Operador	Obligaciones con datos suprimidos
Transunión	142.514
Datacrédito – Experian	249.429
Total	391.953

\* Cifras reportadas por los operadores con corte a diciembre 2021. Corresponde a registros hechos por las entidades vigiladas por la SFC.



Necesidad de identificar y acceder a nuevas fuentes de información que apoyen los procesos de otorgamiento de crédito.

# Su puesta en marcha **ha motivado una respuesta activa de las entidades vigiladas** para proteger los derechos y concientizar de sus responsabilidades a los consumidores financieros

## Ley 2157 de 2021

01

Fortalecimiento de las capacitaciones.

Ejecución de campañas de educación financiera.

04

02

Mejoras en los sistemas para el reporte ante operadores.

Modificación del proceso de PQR (canales especiales y reducción de tiempos).

05

03

Estrategia de comunicación a clientes (MSN - correo).

Creación de tipologías especiales de clasificación de PQR.

06

Participación de la Auditoría Interna y del Defensor del Consumidor.

07

# La gestión con los deudores tiene un papel relevante en el **trato justo al consumidor financiero**, por eso debe fundamentarse en:



## Información cierta

Debe basarse en saldos actualizados diariamente.



## Transparencia en los costos asociados a su gestión

Es necesario informar las condiciones y costos del proceso de cobranza al consumidor.



## La promoción de acciones que apoyen a los consumidores en la solución de su caso

Brindar orientación a los consumidores financieros en la búsqueda de soluciones efectivas a su situación crediticia.



## La empatía y el respeto por el consumidor

Realizar la gestión de cobranzas en horarios adecuados y dentro del marco del respeto y la veracidad en la información.

Descárguela en  
su dispositivo





@SFCsupervisor



Superintendencia Financiera  
de Colombia



superfinanciera



Superintendencia Financiera  
de Colombia



superfinanciera

**#LaSuperSomosTodos**



super@superfinanciera.gov.co  
www.superfinanciera.gov.co