

# Originación sostenible: determinante del bienestar financiero del consumidor

Jorge Castaño Gutiérrez  
Superintendente Financiero de Colombia





Cada “coyuntura” representa un **desafío para todos los agentes del mercado** y un proceso de adaptación dinámico para mitigar sus impactos.

2018

## Desaceleración económica

- Riesgo de **crédito**: tendencias de largo plazo de las carteras vencidas (énfasis en constructores residenciales).

2019

## Factores Geopolíticos

- Riesgo de **crédito**: calidad de la originación y adecuada revelación.
- Riesgo de **liquidez**: fortalecimiento del fondeo de largo plazo.

2020

## Impactos COVID-19

- Riesgo de **conductas**: atención y trato justo a los consumidores financieros..
- Riesgo de **crédito**: desempeño de la cartera vencida, aplicación de medidas PDG y PAD, acceso al crédito.
- Riesgo de **liquidez**: fortalecimiento de los planes de contingencia de liquidez y seguimiento de alertas diarias.
- Riesgo **operativo y ciberseguridad**: prestación de servicios y acceso de los consumidores a sus recursos (canales presenciales y físicos).

2021

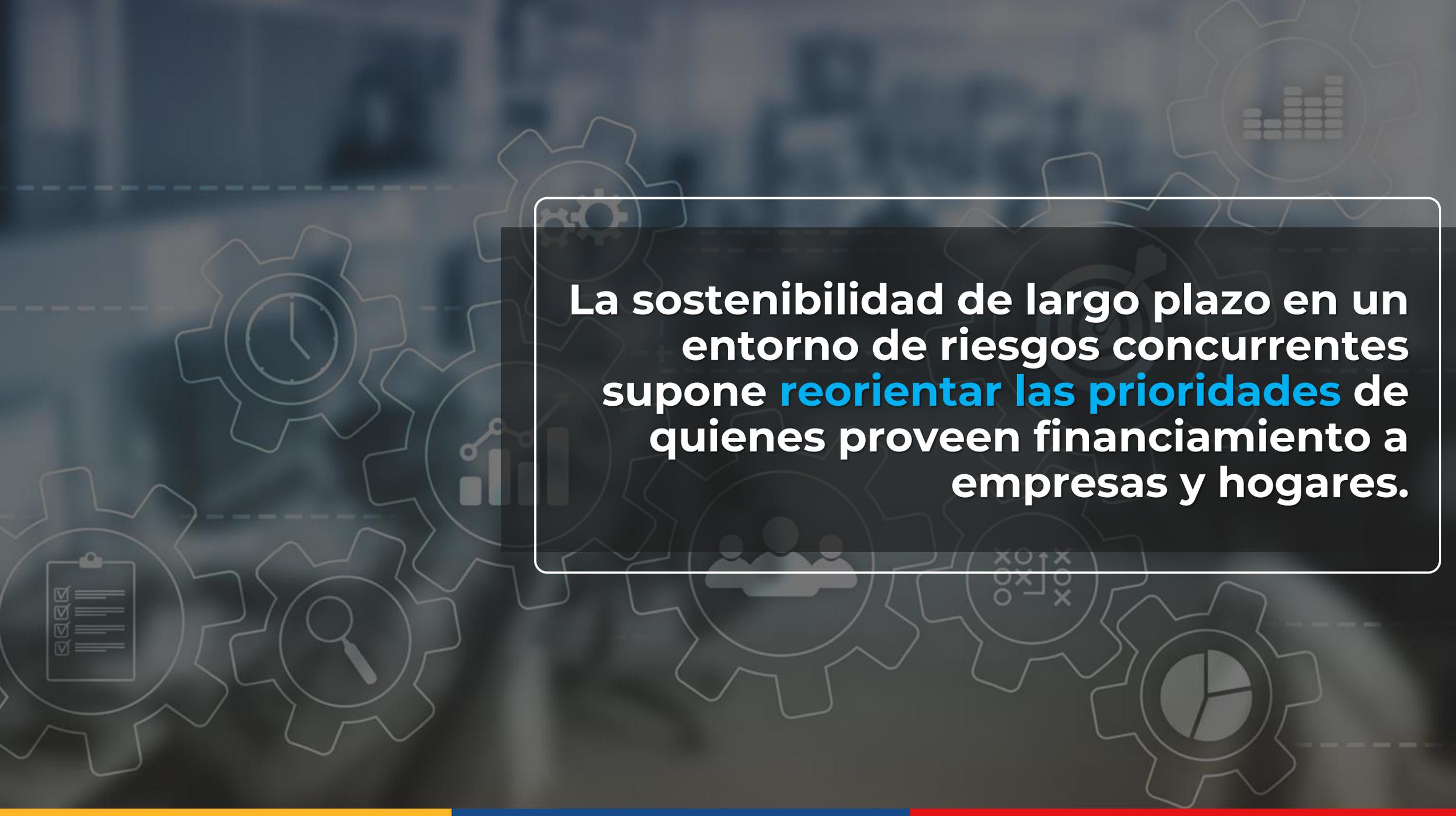
## Reactivación heterogénea

- Riesgo **país**: anticipación a un eventual *downgrade* soberano.
- Riesgo de **crédito**: seguimiento al aumento potencial de la cartera improductiva.

2022  
2023

## Sostenibilidad de largo plazo

- Riesgo de **crédito**.
- Riesgo de **liquidez**.
- Riesgo de **tasa de interés de libro bancario**.

The background features a dark blue-grey gradient with several white line-art icons inside gear shapes. These icons include a clock, a bar chart, a group of people, a magnifying glass, a checklist, a pie chart, and a grid with an arrow. Horizontal dashed lines are also present.

**La sostenibilidad de largo plazo en un entorno de riesgos concurrentes supone **reorientar las prioridades** de quienes proveen financiamiento a empresas y hogares.**

## Fondeo

**Alertas de Spread:** número de captaciones de CDT cuyo spread vs. la TPM es superior al spread visto para su nicho + 1.5\* Desviación estándar último año.

**Saldo captado CDT:** comparación con evolución de saldo captado, complementa la alerta de spreads.

**Alerta CFEN:** valor estimado con la convergencia a marzo de 2023. Alerta si el indicador es menor a 100% u 80% (G2).



## Cartera de consumo

- **Crecimiento Cartera:** YoY cartera por encima de su tendencia de largo plazo.
- **Deterioro de cosechas tempranas:** cambios en la calidad de las cosechas recientes frente al deterioro histórico (5 años).
- **Carga financiera (CF):** 25% de los desembolsos del último trimestre con CF por encima de 100% o incremento de CF en ejercicio prospectivo de afectación de ingresos.



## Activos líquidos

- **ALM/Activos:** nivel de ALM/Activos inferior al promedio del último año y al promedio del último año preCOVID (mar 2019-2020).
- **Días de supervivencia LCR:** indicador prospectivo de liquidez. Alerta inferior al 50% (45 días).



## Capital y rentabilidad

Simulación base y adverso a junio de 2023 con base en proyecciones de cartera, deterioro y fuentes de fondeo.

- **RENT – Estrés:** alerta con pérdidas anuales a jun-23.
- **SOLV – Estrés:** alerta al incumplir los mínimos regulatorios en el horizonte del ejercicio.

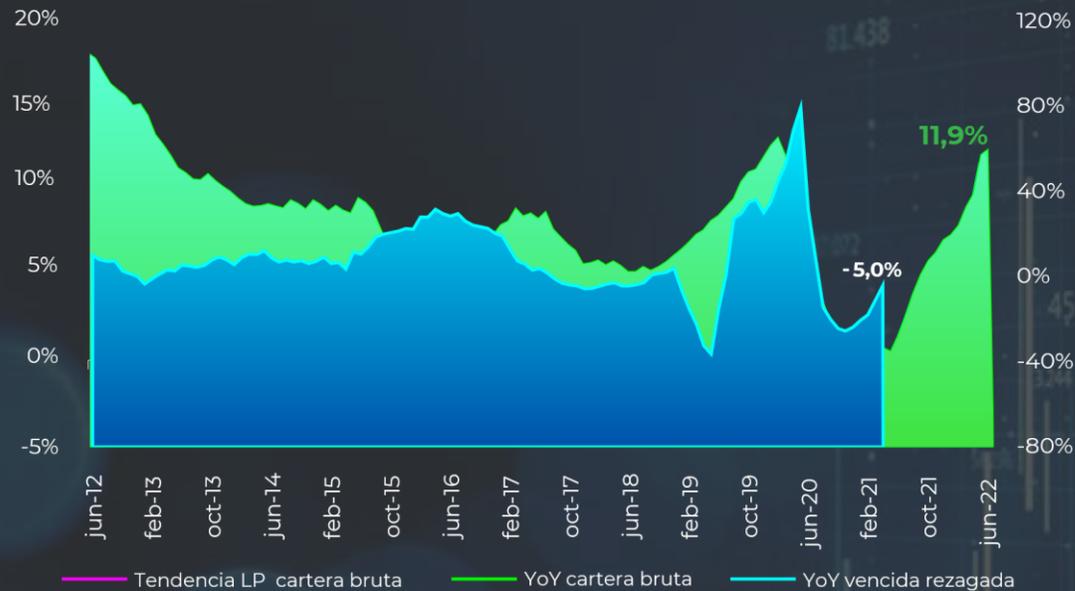
The background of the image is a blurred financial chart with various data points and lines in shades of blue and white. The chart appears to be a candlestick or bar chart, with several numerical values scattered across the grid. The overall aesthetic is professional and data-driven.

El apetito por el **portafolio de libre inversión y el nivel de cupos en tarjetas** impulsa el crecimiento de la cartera e implica una mayor exposición al riesgo.

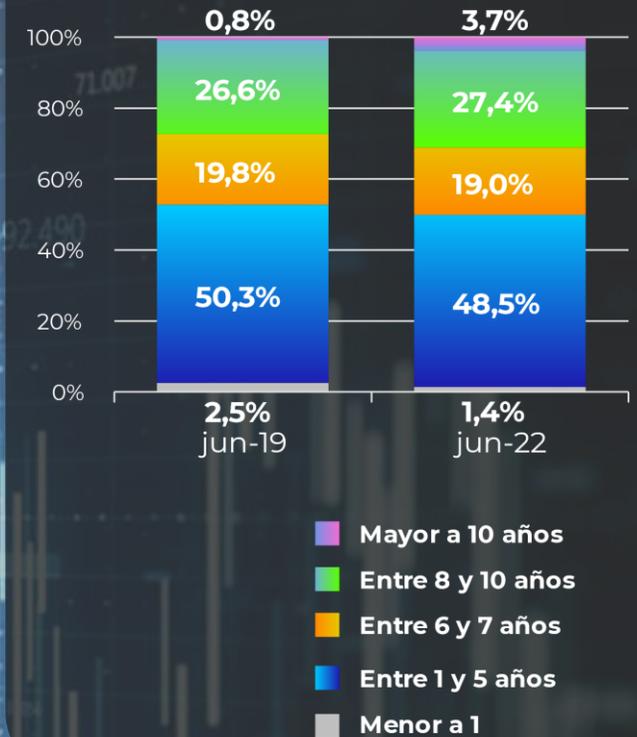
## Participación consumo cartera bruta



## Tendencia de crecimiento de consumo



## Desembolsos de consumo por plazo

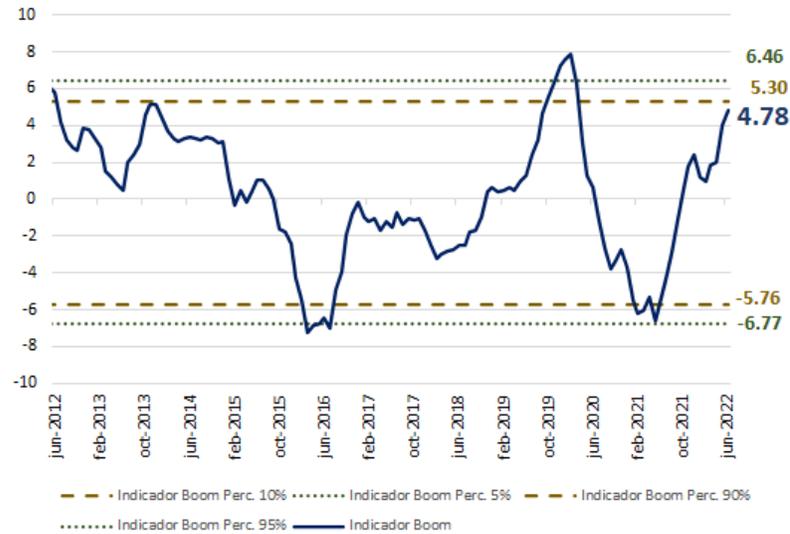


Proyecciones de la SFC muestran que, en un escenario adverso, al cierre de 2023 el ICR puede ser **14.9%**.

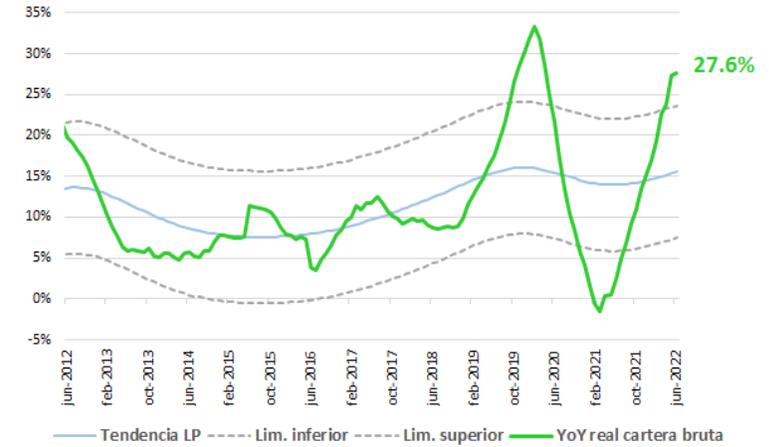
Tendencia LP: corresponde al componente de tendencia de largo plazo del filtro de Hodrick-Prescott; Lim. inferior y Lim. superior de la tendencia se calculan con  $\pm 2$  desviación estándar.  
Fuente: balance y formato 341, SFC. Cifras con corte a junio de 2022.

**El dinamismo de la demanda** interna coincide con la **aceleración** de la cartera a hogares respecto a su tendencia de largo plazo

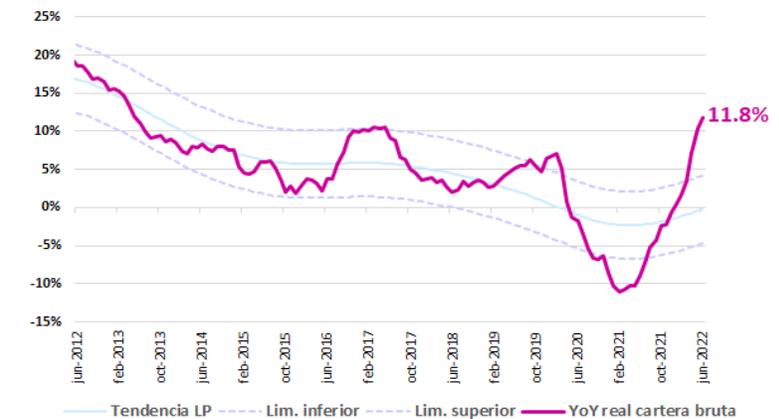
### Indicador boom cartera hogares (\*)



### Libre inversión



### Tarjeta de crédito



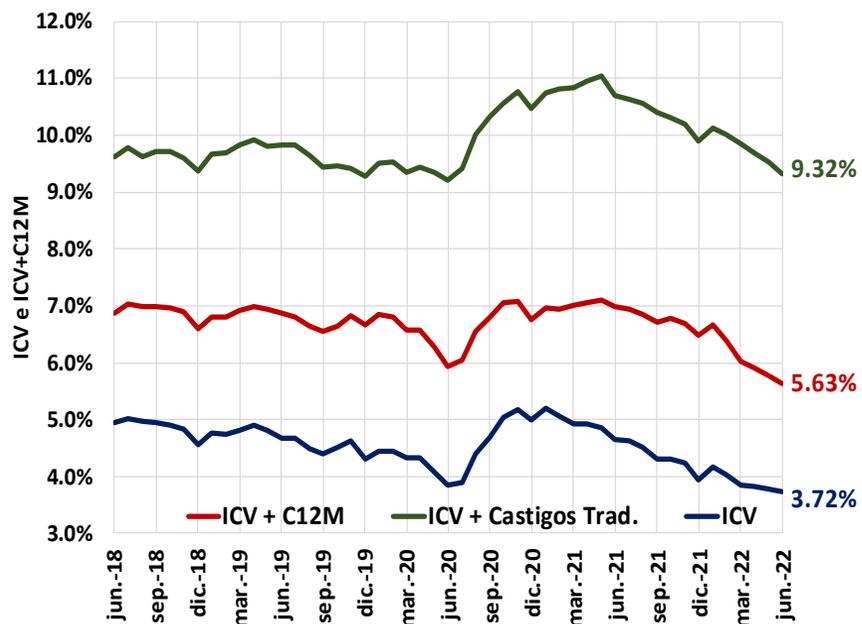
(\*) Indicador Boom: Comp. Cíclico de la cartera per cápita + Comp. del crecimiento de la cartera per cápita.

Tendencia LP: Corresponde al componente de tendencia de largo plazo del filtro de Hodrick-Prescott; Lim. Inferior y Lim. Superior de la tendencia se calculan con  $\pm 2$  desviación estándar

Fuente: SFC, Cifras con corte a junio de 2022.

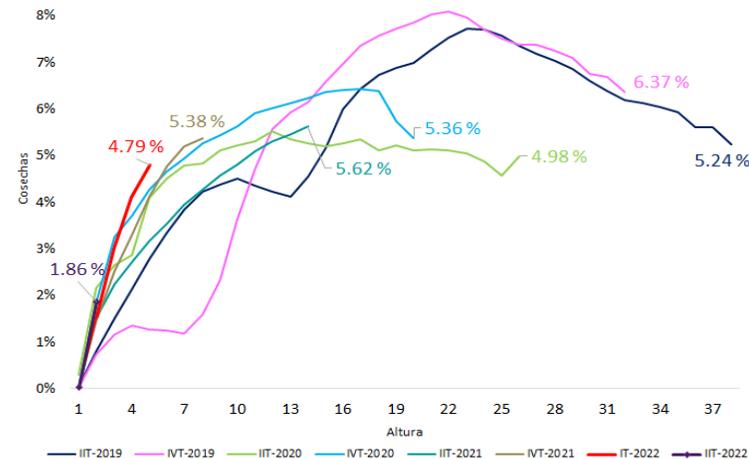
Los indicadores de calidad muestran **buenos hábitos de pago**. Las cosechas evidencian una **aceleración en el deterioro**

### Evolución del ICV e ICV + Castigos 12 meses (\*)

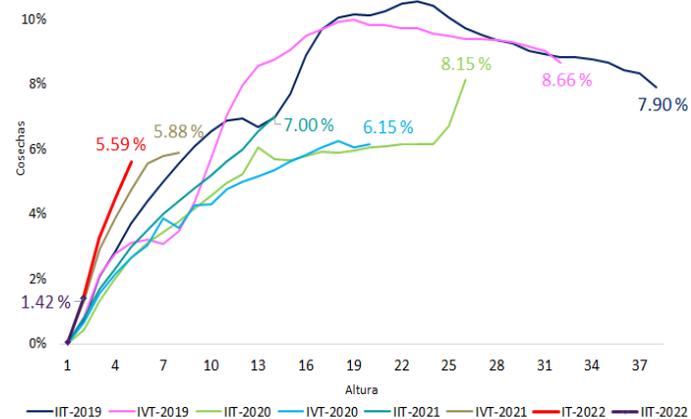


$$*ICV + C12M = \frac{CV_t + \text{Castigos acumulados 12 meses}}{\text{Saldo Bruto}_t + \text{Castigos acumulados 12 meses}}$$

### Cosechas libre inversión

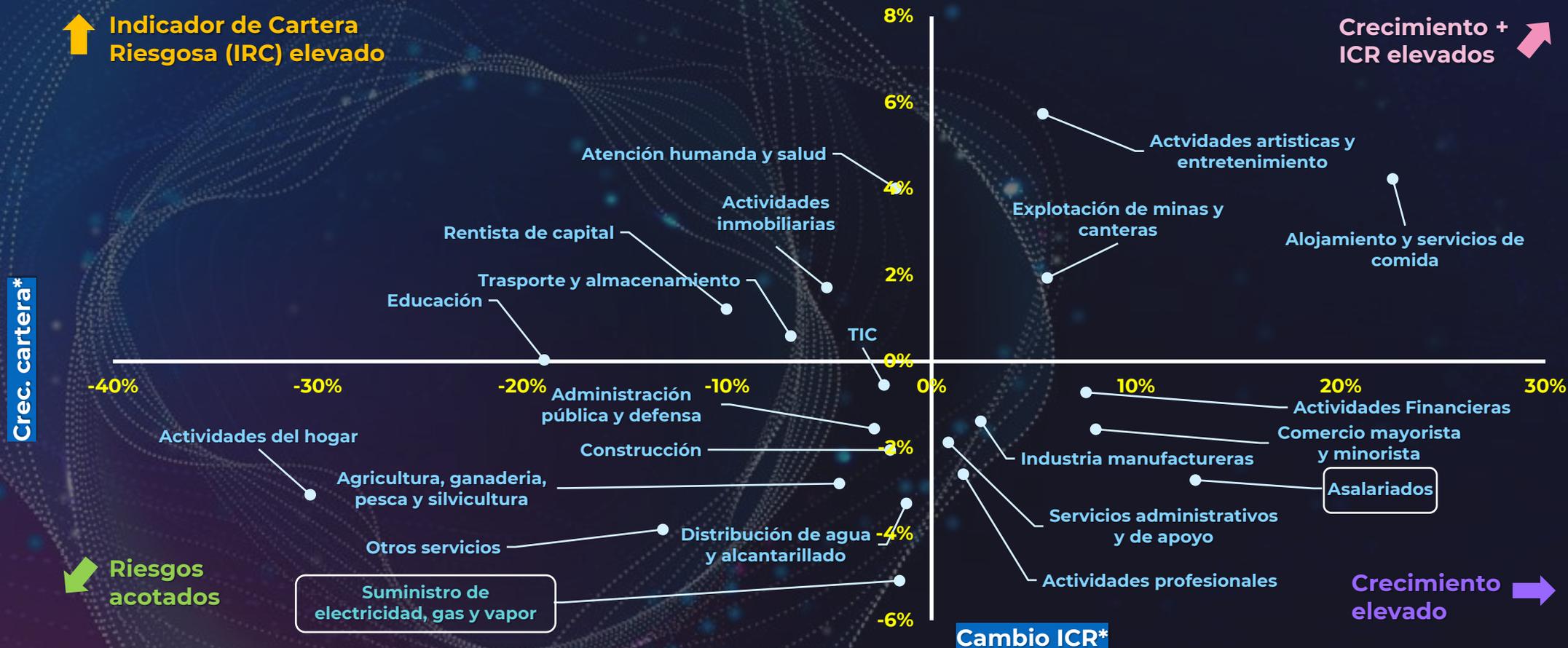


### Cosechas tarjeta de crédito



Desde la originación es **importante identificar de manera prospectiva el riesgo a nivel sectorial** y realizar segmentaciones para ofrecer soluciones estructurales en situaciones que demandan recuperación

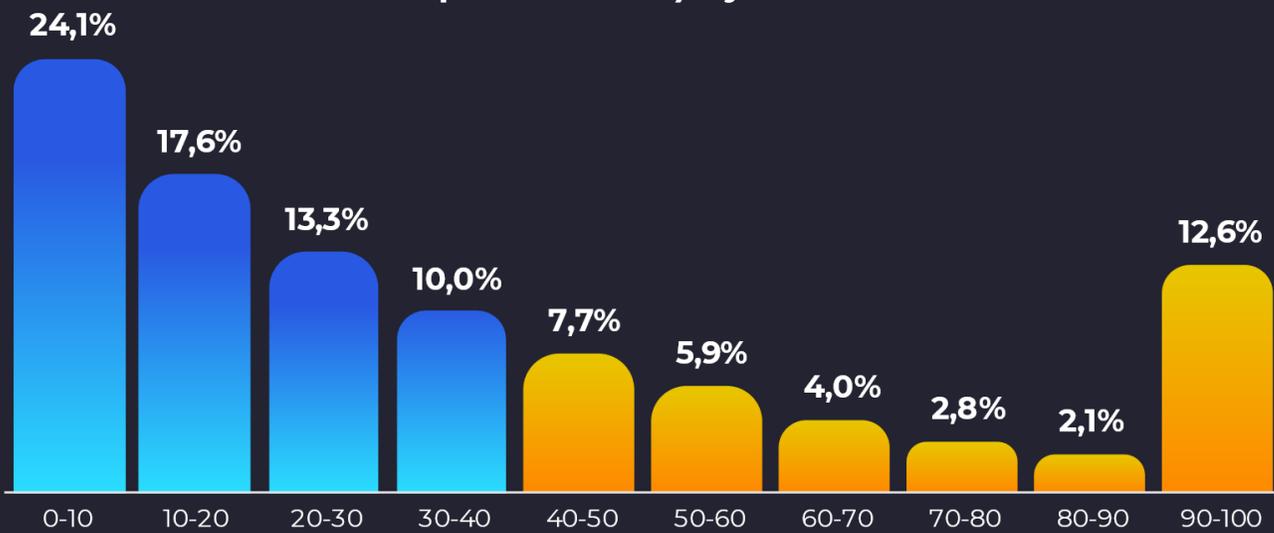
### Mapa de riesgos por código CIU cartera empresas



(\*) Comparativo entre el dato observado a jun-2022 vs el promedio trimestral entre 2018 y 2022.

# ¿El comportamiento de las nuevas originaciones es una señal de **posible sobreendeudamiento** de los hogares?

Distribución de la cartera a nivel individual (Ingreso disponible reportada PILA) a jun 2022



En **junio de 2022** el **35,1%** de los deudores tiene una carga financiera  $\geq 40\%$ . Ante una disminución de los ingresos disponibles por efecto inflacionario, a **diciembre de 2022** el **38,8%** tendrían una carga superior al 40%.

Fuentes: Formato 341, 453 SFC, Ingreso base de cotización reportado a la Delegatura de Pensiones de la SFC.

Fecha de corte 2022

**Marzo Junio**

Q50

**25.92%**

**23.98%**

Promedio carga financiera

**34.41%**

**36.09%**

*Carga financiera*

*Total de cuotas financieras*

$$= \frac{\text{Total de cuotas financieras}}{\text{Ingreso base de cotización} - \text{Aporte de salud y pensión} - \text{Retención en la fuente}}$$

La información sobre el endeudamiento de los hogares por **fuera del sistema financiero** es fundamental para fortalecer el análisis y anticipar deterioros.

The background features a hand in a dark suit pointing towards a bright, glowing upward-pointing arrow on a digital interface. The interface is filled with various data visualizations, including bar charts, line graphs, and network diagrams, all rendered in shades of blue and white. The overall aesthetic is futuristic and data-driven.

**El bienestar financiero del consumidor depende del éxito del proceso de originación al reducir la necesidad de llegar a la cobranza.**

# Originación Sostenible

## Prospectiva

Estrategias, metodologías de otorgamiento y necesidad de constituir provisiones adicionales.



**Apetito al riesgo**



**Gestión activa del riesgo**



## Consistencia macro

Segmentación de riesgo y situación del consumidor en el corto y mediano plazo.



## Trato justo

Circular Externa 023 de 2021.



**Modelo de cobranza**

# Cobranza humana



**Causa raíz**



## Smartsupervision

Identificación oportuna del daño al consumidor financiero para la contención y corrección.

## Métricas dinámicas

Seguimiento de la nueva originación a la luz de objetivos individuales de la entidad.



**Indicadores de desempeño**

# Hacia una cobranza que acompañe la recuperación del deudor



## Cadena de valor entre entidades vigiladas y agentes de cobranza

La cultura del trato justo hacia el deudor es transversal a la selección, la coordinación, la remuneración y el monitoreo de la gestión de los agentes.



## Reconocimiento de la naturaleza del incumplimiento

Comprender las situaciones de hogares y empresas, y adoptar medidas tempranas para evitar desplegar gestión de cobranza.



## Información

Completa, clara y oportuna en toda la relación crediticia, para que se desarrolle adecuadamente, incluso en la gestión de cobranza.



## Principios para el relacionamiento

Dignidad, el buen trato y la buena fe, entre otros, para el bienestar del consumidor financiero.



## Negociación y conciliación como base fundamental

Recurso humano capacitado y preparado para promover acuerdos de pago.



## Comunicación para construir confianza

Adopción de un lenguaje sencillo empático y respetuoso, comprendiendo la dificultad del momento.



Descárguela en  
su dispositivo





@SFCsupervisor



Superintendencia Financiera  
de Colombia



superfinanciera



Superintendencia Financiera  
de Colombia



superfinanciera

**#LaSuperSomosTodos**



[super@superfinanciera.gov.co](mailto:super@superfinanciera.gov.co)

[www.superfinanciera.gov.co](http://www.superfinanciera.gov.co)