

NOVIEMBRE 9 DE 2022



AUDIENCIA PÚBLICA  
**RENDICIÓN**  
DE CUENTAS

2021 - 2022



AUDIENCIA PÚBLICA  
**RENDICIÓN**  
DE CUENTAS

2021 - 2022



**sfc**  
Superintendencia Financiera  
de Colombia

**100** AÑOS





# ¿Cómo usan los Colombianos su dinero En el sistema financiero?





Los establecimientos de crédito (EC) tienen un crecimiento de cartera positivo. El sistema se caracteriza por **indicadores de calidad estables y cobertura elevada**

## Principales indicadores del sistema financiero

**\$640.3**  
billones

variación real 5.38%  
48.5 % del PIB



Cartera al día  
**\$616.9b** 96.3%  
del total



Cartera vencida  
v.a.  
**23.38b** -14.54%



Calidad de  
cartera por mora **3.65%**



Provisiones (+PGA)  
v.a.  
**37.70b** -13.09%



Indicador de cobertura  
**161,3%**

## La colocación de cartera **mantiene la senda de recuperación**

A corte de agosto de 2022, la **cartera crediticia** se ha incrementado en **\$66,4 billones** frente a lo observado en diciembre de 2021.



**+ \$31,1**  
billones



**+ \$1,3**  
billón

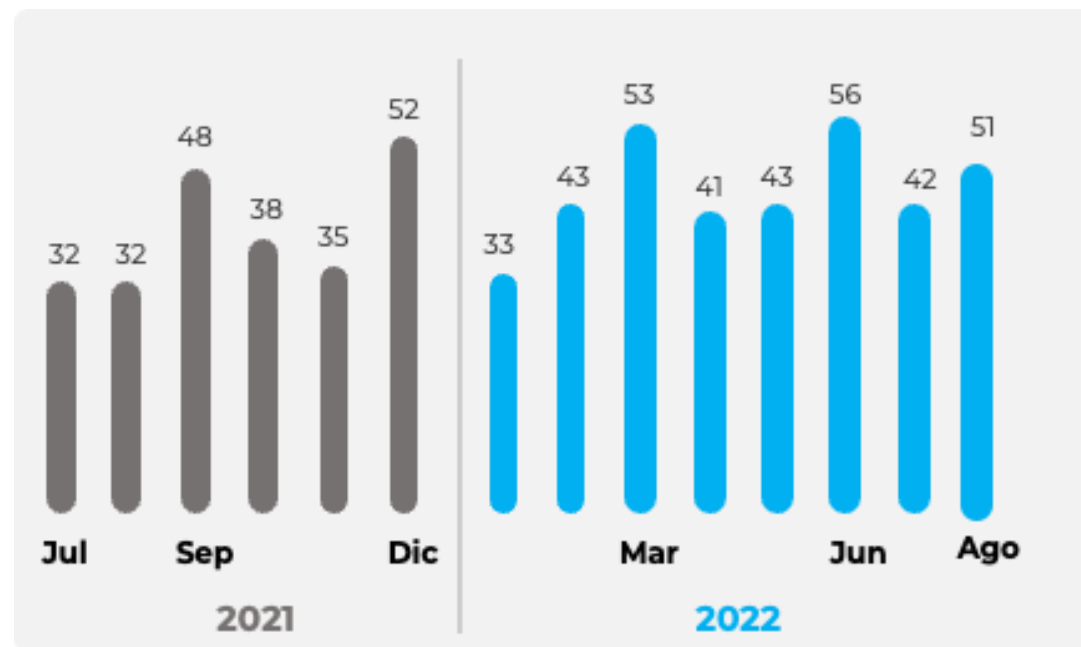


**+ \$8,4**  
billones



**+ \$25,6**  
billones

Los desembolsos han pasado de un promedio de \$39.4 billones en IIS 2021 a \$45.3 billones en IS 2022.





## El dinamismo de la cartera a hogares impulsa su acelerado crecimiento



**547.169 empresas**

impulsan sus actividades  
económicas

**\$317.2 billones** v.a.  
2.9%



**1.167.328 hogares**

adquirieron vivienda propia

**\$100,7 billones** v.a.  
3.3%



**9.678.218 personas**

compraron bienes y servicios

**\$206,5 billones** v.a.  
10.7%







**1.998.931 microempresarios**

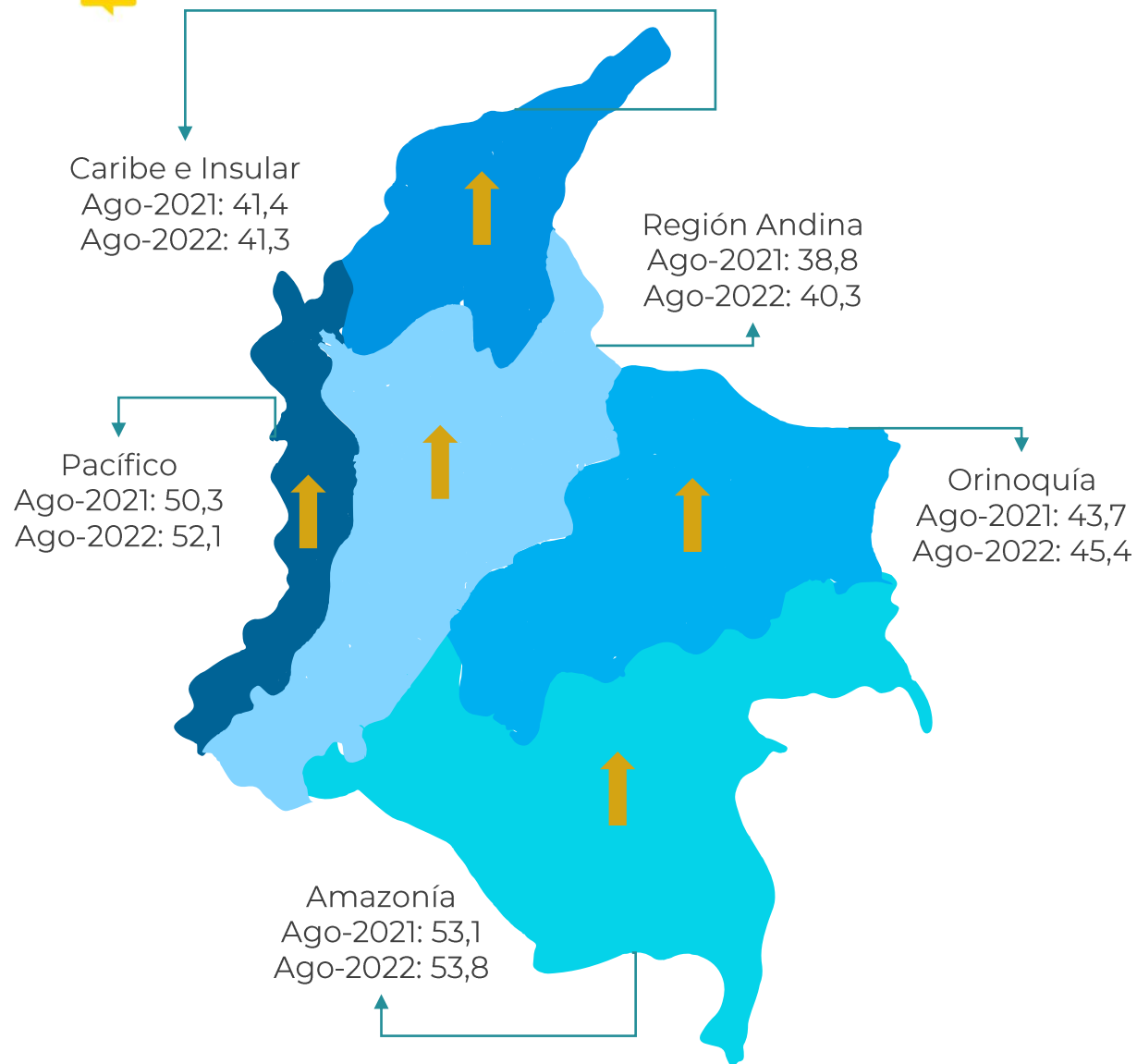
consolidaron sus  
actividades productivas

**\$15,8 billones** v.a.  
2.9%

Las tasas de **aprobación crediticia se han incrementado** durante el último año, acorde con el mayor número de solicitudes

	Tasa de aprobación (# créditos)		# Solicitudes aprobadas	
	Ago-21	Ago-22	Ago-21	Ago-22
	<b>83,8%</b>	<b>83,6%</b>	<b>477.045</b>	<b>477.435</b>
	<b>88,5%</b>	<b>88,0%</b>	<b>1.436.596</b>	<b>1.584.862</b>
	<b>66,4%</b>	<b>68,8%</b>	<b>553.773</b>	<b>536.462</b>
	<b>34,1%</b>	<b>37,3%</b>	<b>6.323.446</b>	<b>10.480.642</b>
<b>Total</b>	<b>40,7%</b>	<b>41,9%</b>	<b>8.790.860</b>	<b>13.079.401</b>





Este comportamiento de las **aprobaciones crediticias** se observa en todas las regiones del país



AUDIENCIA PÚBLICA  
**RENDICIÓN  
DE CUENTAS**  
2021 - 2022

# Los seguros como producto de inclusión





## La industria aseguradora mantuvo el dinamismo: **primas emitidas crecieron el 7,6% real**

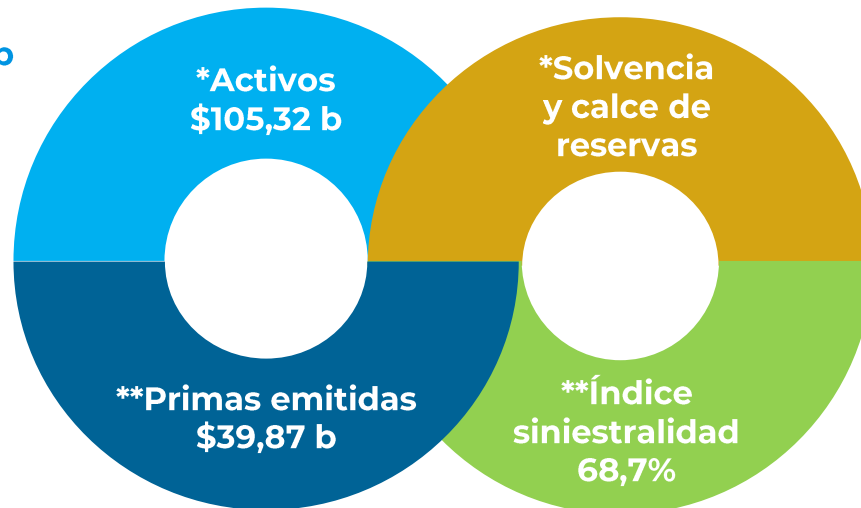
**El sector asegurador cuenta con niveles de capital adecuados y reservas suficientes**

- Vida **\$69,63 b**
- Generales **\$35,26 b**
- Sociedades de capitalización **\$0,43b**

- Solvencia vida **150%**  
y calce reservas vida **107%**
- Solvencia generales **169%**  
y calce reservas generales **105%**

- Vida **\$20,27 b**
- Generales **\$19,60 b**

- Vida **83,1%**
- Generales **52,1%**



**2,3% a 3,0%**

Profundización de los seguros en los últimos 10 años.

PIB a junio 2022. Fuente: DANE

**1,6% a 2,0%**

Profundización sin pólizas en seguridad social en los últimos 10 años.

PIB a junio 2022. Fuente: DANE

**2,8% a 3,0%**

Profundización en la región 2012 y 2021.

Fuente: Insiderengage

**\$ 772.495**

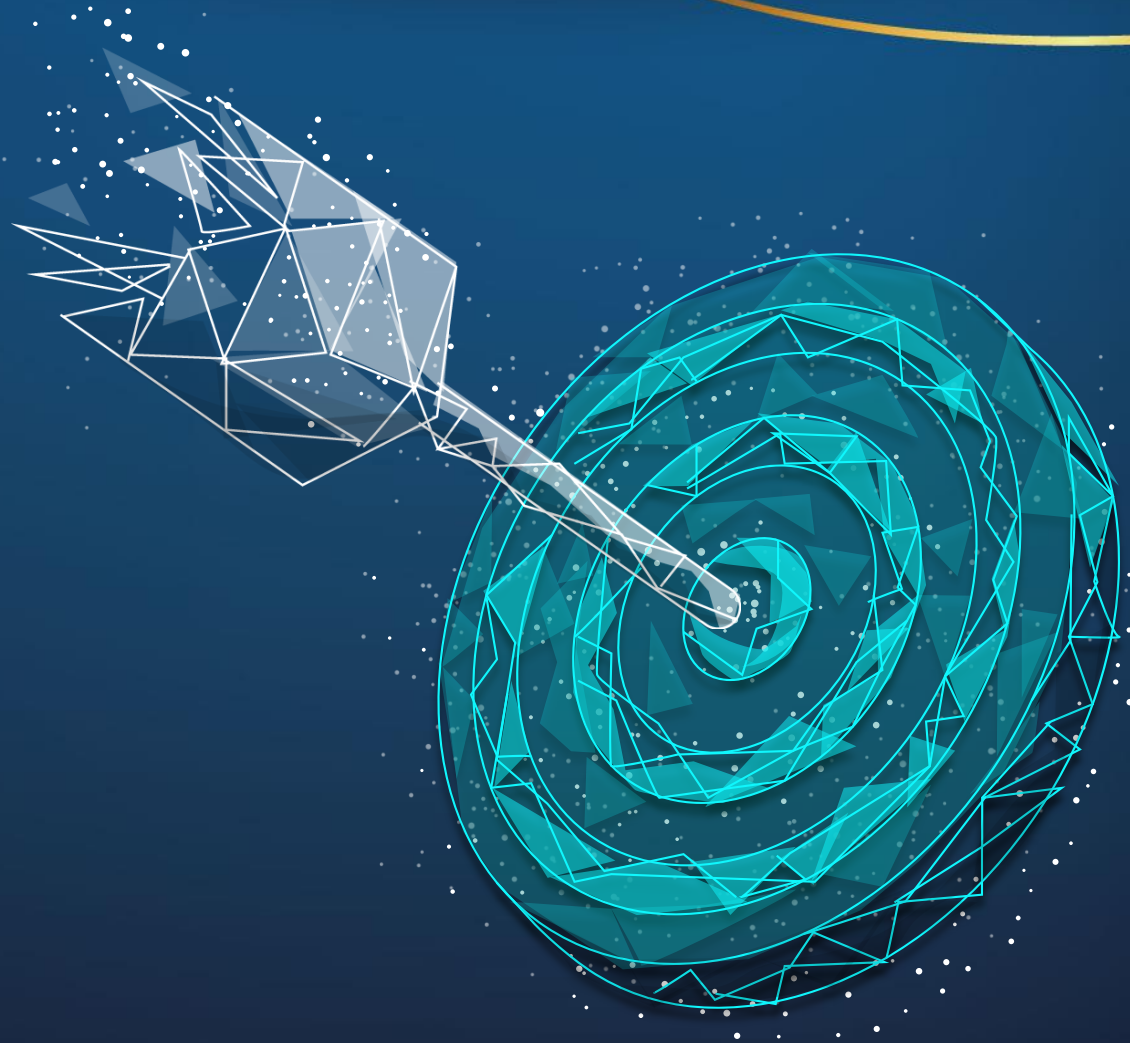
Colombia - Gasto promedio en seguros por habitante.

Población proyectada 2022. Fuente: DANE



AUDIENCIA PÚBLICA  
**RENDICIÓN**  
DE CUENTAS  
2021 - 2022

# El mercado de capitales: ahorro e inversión



La industria de pensiones **canaliza y gestiona** una proporción importante del **ahorro de los hogares colombianos**

## Inversiones



**\$347,7 B**

Ahorro administrado en  
Fondos de Pensiones  
Obligatorias y Cesantías

**35,8%**

Renta fija  
nacional

**18,3%**

Inversiones  
alternativas

**2,1%**

Inversiones  
a la vista

**28,6%**

Renta variable  
exterior

**9,9%**

Renta variable  
nacional

**5,2%**

Renta fija  
exterior

## Afiliados



**RAIS 18.536.395**

**RPM 6.783.914**

**FVP 1.118.010**

**Cesantías 9.588.861**



**Obligatorio**

Sistema General de Pensiones (SGP):

- Esquema público de Beneficios Definidos (RPM)
- Esquema privado de Contribución Definida (RAIS)



**Voluntario**

El Sistema General de Pensiones (SGP) es un sistema obligatorio con dos regímenes con esquemas de funcionamiento en competencia: (1) el esquema público de pensiones y (2) el esquema privado de pensiones.

Las personas afiliadas deben contribuir al plan de pensiones público o privado y pueden cambiar de afiliación cada cinco años hasta los últimos diez años antes de la jubilación.



El mercado de FVP es **dinámico** y ofrece una diversidad de opciones para el **ahorro y la inversión de largo plazo**



**\$27.1 B**

Ahorro administrado en fondos voluntarios de pensión

**85,4%**

Administradoras de fondos de pensiones

**13,7%**

Sociedades fiduciarias

**1%**

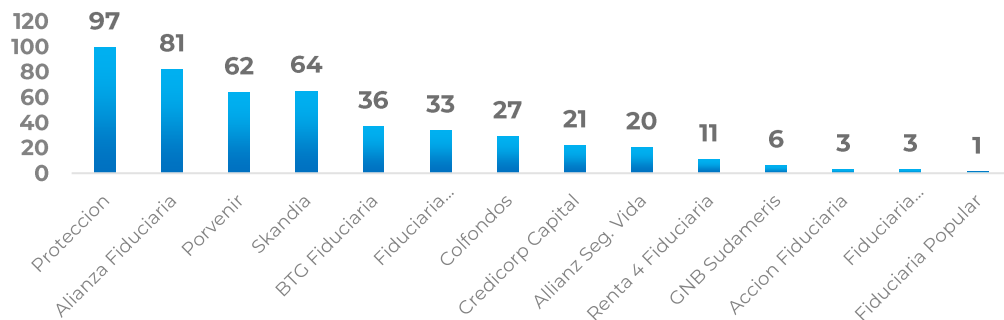
Compañías de seguros

**465**

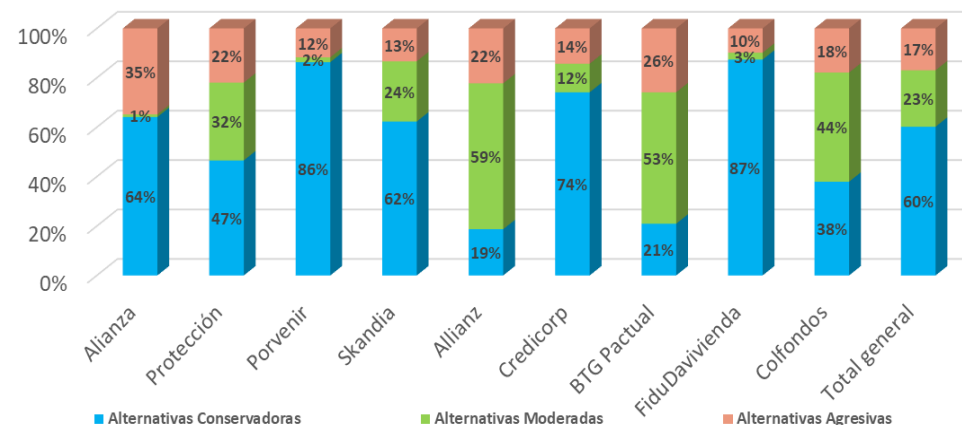
No. de portafolios bajo administración

La flexibilidad en el diseño de alternativas ha permitido la creación de un gran número de portafolios de inversión.

**No. Portafolios FVP por entidad**



La arquitectura abierta ha atraído mayores niveles de ahorro y mayor especialización en algunos segmentos.



## Sigue creciendo la confianza de los consumidores en la industria de **fondos de inversión**



### Activos administrados



### Cantidad de vehículos



### Número de inversionistas

FIC

**\$89,1**  
billones

**-11%**

**218**

**+15,3%**

**\$2,3**  
millones

**+3,5%**

FCP

**\$33,5**  
billones

**+16,2%**

**105**

**+14,1%**

**2.516**

**+26,3%**

**Total**

**\$122,6**  
billones

**-4,9%**

**323**

**+14,9%**

**\$2,3**  
millones

**+3,6%**

## Hechos relevantes

Los fondos de capital privado **continúan ganando terreno** tanto en volumen de AUM (*assets under mgmt*) como en número de inversionistas.

El apetito de los inversionistas por los activos alternativos (inmobiliarios, títulos de contenido económico y otros) **creció en mayor proporción** (+5,4%) que el de las inversiones tradicionales (+3,3%).

Los fondos de inversión que replican índices bursátiles fueron los que **despertaron la mayor atención** entre los inversionistas en el período (+322,9%).



AUDIENCIA PÚBLICA  
**RENDICIÓN  
DE CUENTAS**  
2021 - 2022

# Los canales más usados para realizar operaciones financieras

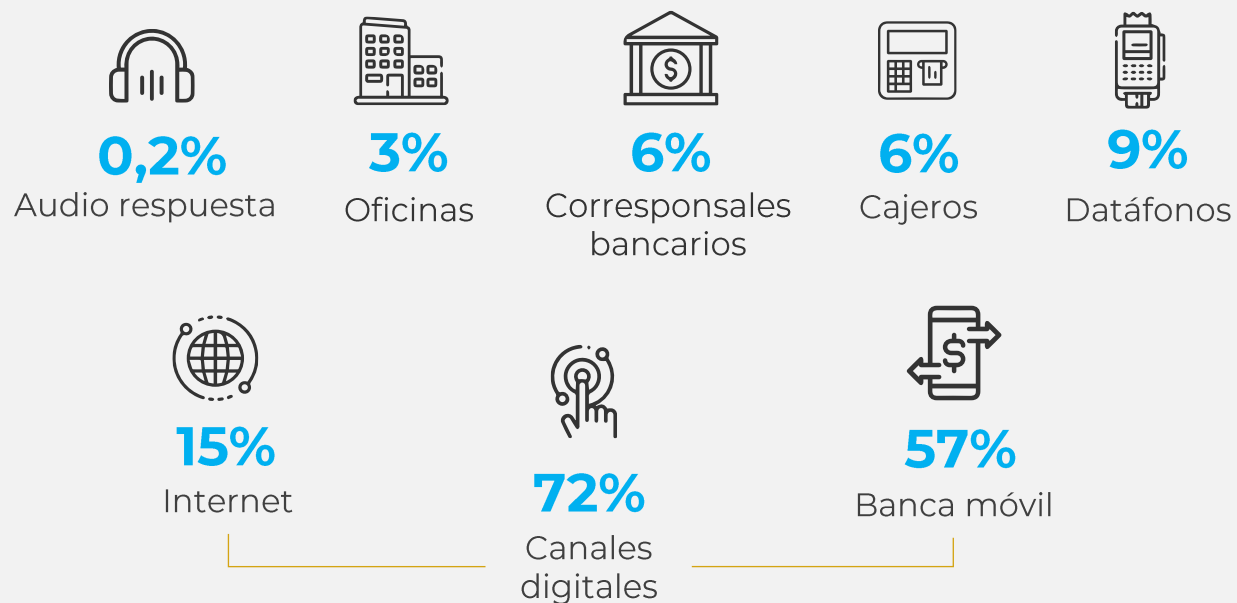




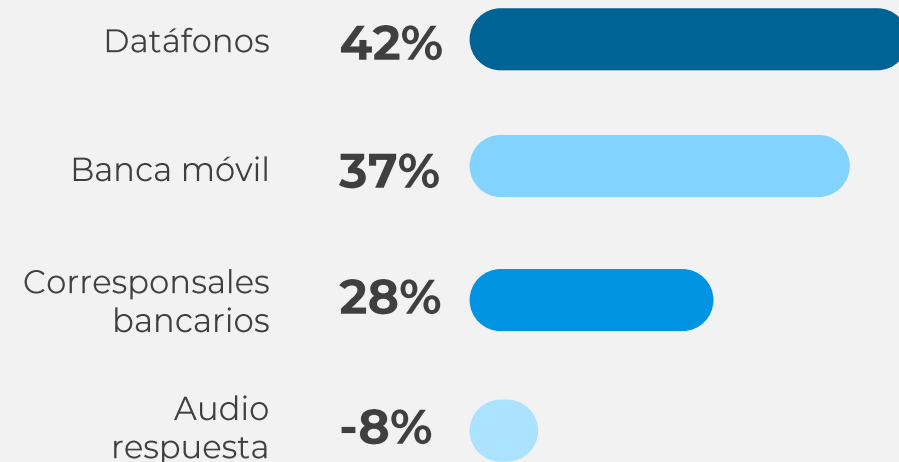
**Los servicios financieros digitales** continúan siendo el canal de mayor acogida por los consumidores financieros para realizar operaciones

### Número total de operaciones Agosto-2021 Julio - 2022(i)

#### Participación



#### Crecimiento anual



**El volumen  
transaccional  
realizado por los  
consumidores  
financieros  
continúa con un  
crecimiento  
importante**



Entre el 1º de julio de 2021 y el 30 de junio de 2022 se realizaron:

**5.650 millones de  
operaciones  
monetarias**

por un valor de

**\$10.245  
billones**



La disponibilidad de los sitios web (páginas informativas, portales transaccionales, etc.) fue del **99% (nivel promedio de servicio)** para los establecimientos bancarios, SEDPE y sistemas de pago de bajo valor.

**Nota:** promedio de disponibilidad de julio 2022, herramienta de disponibilidad.

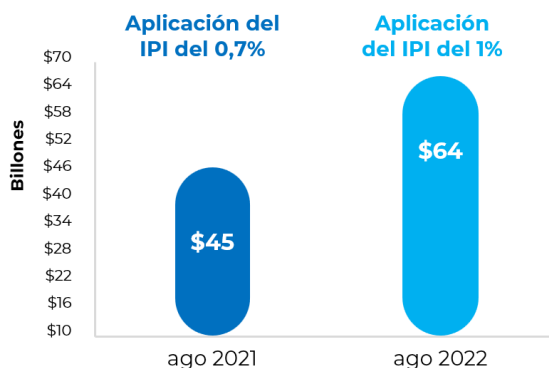
## El sistema financiero continúa avanzando en la **madurez de su resiliencia operacional**



### Cuantificación del riesgo operacional

- Desde enero de 2021 los establecimientos de crédito incluyen el **valor de exposición por riesgo operacional** en el cálculo de la relación de **solvencia**, cumpliendo a cabalidad con los estándares internacionales sobre requerimientos de capital.
- Algunas entidades ya comenzaron a realizar el cálculo del valor de exposición por riesgo operacional utilizando el **registro de eventos de pérdidas**.

Evolución del requerimiento de capital por riesgo operacional para los establecimientos de crédito.



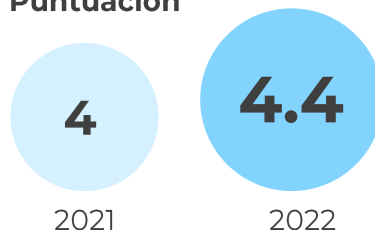
**IPI:** Indicador de Pérdida Interna



### Ciberseguridad

- Se está evaluando el nivel de madurez de las entidades supervisadas con herramientas desarrolladas que consideran las buenas prácticas de ISO\* y NIST\*\*.

#### Puntuación



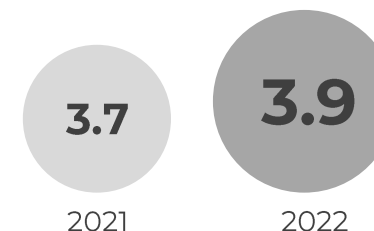
- Se ha intensificado la supervisión de la gestión que hacen las entidades supervisadas a sus proveedores y terceros críticos.
- Coordinamos el grupo de trabajo de la Alianza del Pacífico que desarrolló las siguientes iniciativas:
  - ✓ Simulación de un incidente cibernético en el sector bancario
  - ✓ Metodología para supervisar la gestión de incidentes en la nube
  - ✓ Metodología para la identificación de infraestructuras críticas cibernéticas y jornadas de capacitación



### Continuidad del negocio

- Se está evaluando el nivel de madurez de las entidades supervisadas con herramientas desarrolladas que consideran las buenas prácticas de CMM\*\*\*.

#### Nivel de madurez de PCN



- Las entidades supervisadas han consolidado la gestión de la evaluación de los terceros: capacidad financiera, capacidad operativa, riesgos, ANS.
- El mercado de valores cuenta con un protocolo de gestión de incidentes sectoriales que se han sometido a pruebas y continúan evolucionando.

\*ISO: International Organization for Standardization / \*\*NIST: National Institute of Standards and Technology

\*\*\*CMM: Capability Maturity Model





# Enverdecimiento e Innovación del sistema Financiero



# Estrategia de enverdecimiento financiero y riesgos climáticos



En 2019 la SFC presentó una estrategia **para Enverdecer el Sistema Financiero** y definimos cinco líneas de trabajo prioritarias para el país



## Propósito

Promover un sistema financiero más resiliente que incorpore en su ADN los cambios climáticos y los riesgos y oportunidades relacionados con la naturaleza.



## Objetivos

Facilitar la movilización de capital hacia los objetivos de crecimiento sostenible y la transición hacia una economía baja en emisiones de carbono y resiliente al clima.

Mejorar la capacidad de los sistemas financieros para identificar y gestionar los riesgos ambientales que estén relacionados con el clima.



## Iniciativas

Generación de definiciones comunes

**Taxonomía**

Promoción de la innovación financiera

**Guía y CE de bonos temáticos**

Incorporación de asuntos ASG en la toma de decisiones

**Guías/CE ASG para AFP  
Guía para bancos**

Disponibilidad de data e información

**CE Divulgación ASG y climática**

Herramientas de medición y supervisión

**Stress Test Climáticos**



## Entre 2019 y 2022 se lograron importantes hitos frente a la estrategia planteada



### Desarrollo de una taxonomía verde

Definición de las actividades económicas verdes elegibles para ser financiadas a través de instrumentos financieros verdes.



### Encuestas de riesgos y oportunidades del cambio climático

Encuesta 2018  
Encuesta 2020



### Guía y CE de bonos verdes y otras emisiones temáticas

CE 20/22: instrucciones para la emisión de bonos de destinación específica (verdes, sociales, sostenibles)  
CE 08/22: instrucciones para la emisión de bonos vinculados al desempeño sostenible.



### Análisis de alienación a escenarios de transición para AFP

Análisis de escenario para identificar y medir la exposición del portafolio de pensiones obligatorias a los riesgos de transición.



### Guía inversiones AFP en fondos de capital privado

Guía de mejores prácticas en la debida diligencia para inversión de AFP en fondos de capital privado, incorporando asuntos ASG.



### Análisis de sensibilidad de bancos frente a riesgos climáticos

Análisis del impacto de los riesgos físicos y de transición en la estabilidad financiera.



### Mejores prácticas ASG para AFP

Plan de trabajo con AFP (capacitaciones + conversaciones) para determinar mejores prácticas en asuntos ASG.



### Guía de gestión de riesgos climáticos para bancos

Guía de expectativas para la gestión de riesgos climáticos por parte de bancos en línea con 4 principios.



### Documento técnico de reportes ASG

Diagnóstico sobre reportes de asuntos ASG relacionados con la gestión de estos riesgos y oportunidades.



### Capacitaciones

MOU Universidad de los Andes.  
Capacitaciones Bonos Verdes.  
Codiseño del primer curso virtual.



### CE de divulgación ASG y climático

CE 31/21: instrucciones relativas a la presentación de informes ASG y climáticos de manera periódica.



### Participación NGFS y SBN, GFS y AP

Participación en plenarias y en los grupos de trabajo del NGFS, SBN y publicación de documentos. Asistencia a reuniones GFS, Coliderar GT-FS de la AP.



Taxonomía verde



Productos innovadores



Incorporación asuntos ASG



Transparencia



Herramientas de medición y supervisión



Transversal: asistencia técnica, coordinación y capacidades.

Nuestro compromiso es con la adaptación que asegure un **sistema financiero más resiliente frente a los cambios climáticos: publicación de Hoja de Ruta 2022**



## 1. Taxonomía

Consolidar la herramienta de clasificación para su uso en divulgación y como instrumento de identificación de oportunidades.



## 2. Incorporación ASG

Promoverla en los principales procesos/actividades de las industrias supervisadas.



## 3. Innovación verde

Crear un ambiente propicio para el diseño y oferta de productos que apoyen la transformación de la economía.



## 4. Divulgación y transparencia

Impulsarlas en el mercado financiero colombiano (minimizando el *greenwashing* y facilitando la toma de decisiones).



## 5. Supervisión

Incorporar y fortalecer la supervisión de asuntos ASG, climáticos y de las finanzas verdes.





AUDIENCIA PÚBLICA  
**RENDICIÓN  
DE CUENTAS**  
2021 - 2022

# La innovación al servicio de los usuarios





# Innovación y transformación digital para la inclusión y la productividad

¿Por qué la innovación y digitalización son motor de la **actividad económica**, la **inclusión financiera** y el **crecimiento empresarial**?



**Consumidores y empresarios pueden tener mayor control y mejor experiencia de usuario**

Nuevos modelos de negocio (sandbox regulatorio).



**Permiten cerrar brechas financieras de poblaciones desatendidas**

Servicios apalancados en tecnología e innovación que responden a necesidades particulares.



**Servicios innovadores e integrales acompañan a personas y empresas en su crecimiento**

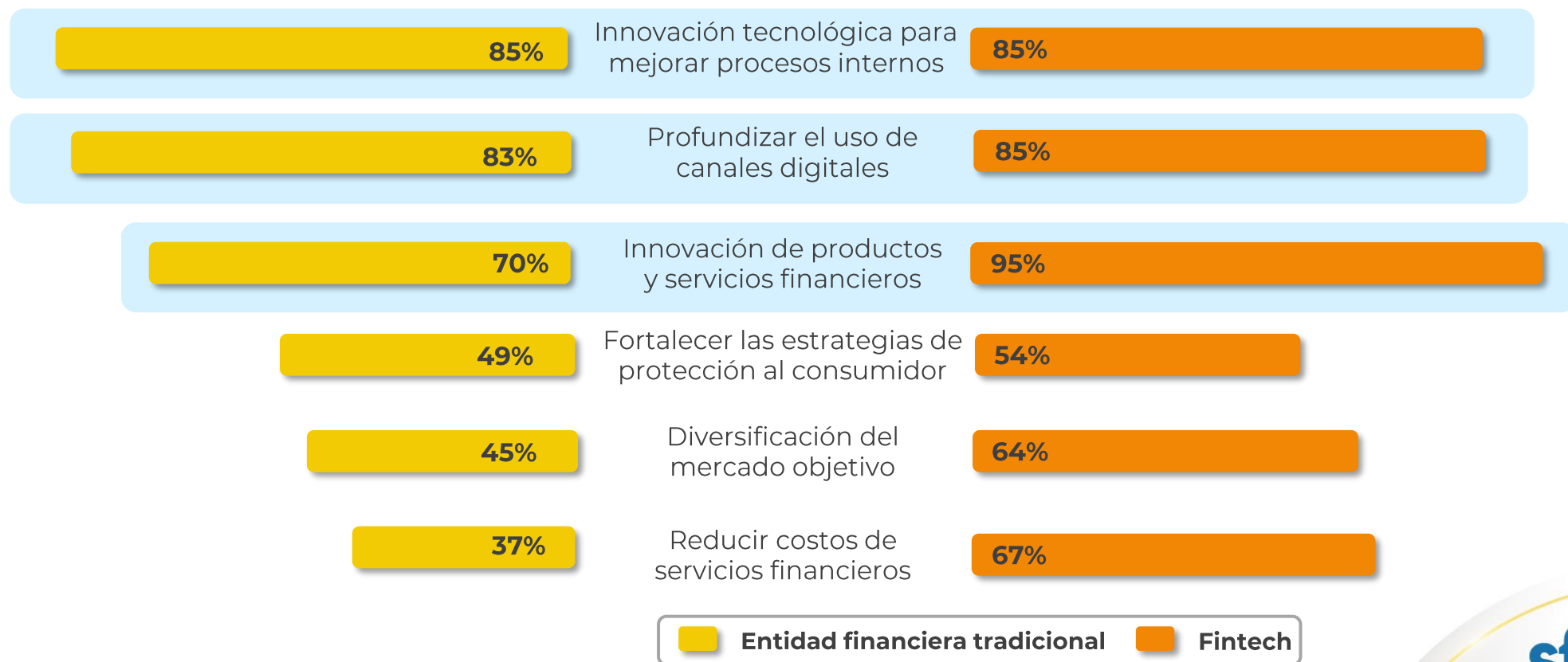
Permite tomar decisiones financieras y de inversión informadas.



La **estrategia de innovación** de las entidades financieras ha buscado mejorar procesos internos y profundizar el uso de canales digitales e innovación en su oferta de valor para los consumidores

### ¿En qué se enfoca su **estrategia de innovación**?

(2021. % de encuestados)



La oferta de valor financiero se adapta a las necesidades de personas, hogares y empresas en el **espacio virtual**

## 99% Digital

Procesos de “vinculación digital” ágiles que contrastan con trámites engorrosos de apertura/cierre/administración de productos.

## Crecimiento del 38.2%

En el uso de canales digitales para realizar transacciones financieras entre 2018-2022.

## 28 millones

Billeteras digitales ofrecidas por entidades financieras vigiladas directamente o a través de alianzas.

**90%** de las entidades financieras implementó mecanismos de asesoría/atención virtual en 2021.

**9** corresponsales móviles y digitales nuevos en 2021.

La innovación tecnológica con base en la experimentación y la masificación de canales digitales **consolidó el acceso y uso de los servicios financieros**

## Depósitos de bajo monto

**27.6 millones**  
de cuentas en **2020**



**40 millones**  
de cuentas en **2021**

**84% (2020)**



**45% (2021)**

Crecimiento anual desde la expedición del Decreto 222 de 2020



**67%** mujeres



**33%** hombres

Depósitos de bajo monto en 2021

**\$ 80.700**

total

**\$ 74.400**

hombres

**\$ 84.600**

mujeres

Saldo promedio de estos depósitos

**22 entidades financieras**  
ofrecen este producto.

El crecimiento acelerado del ecosistema fintech impulsó las solicitudes de constitución de nuevas entidades vigiladas. La SFC ha respondido a este reto con un proceso ágil de **evaluación y autorización de nuevos** modelos de negocio y actividades heterogéneas

**70%** Aumento de las solicitudes de constitución en el último año.

**120%** Crecimiento de las solicitudes de funcionamiento, explicado principalmente por las constituciones aprobadas en 2021.

De menor a mayor nivel en innovación

3

### Pagos y transferencias

SEDPEs



Pagos



11

### Banca personal & corporativa

NeoBanks



Digital Credits



4

### Acceso al mercado de capitales

Sofico



Titularización



4

### Industria aseguradora

Compañías de seguros generales y de vida



Corredoras de seguros y reaseguros



Autorizados constitución y/o funcionamiento



Bancos Digitales (NeoBancos y Challenger Banks)

\* Corte a Septiembre de 2022

\*\* Pendiente solicitud permiso de funcionamiento



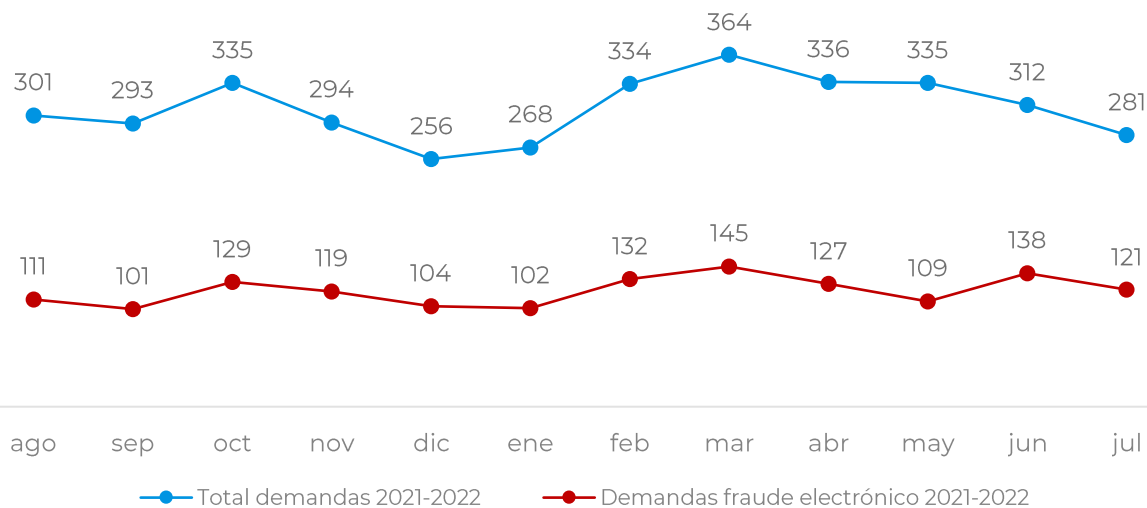
# **Bienestar y trato justo al consumidor financiero**



## Participación de las demandas por fraude electrónico

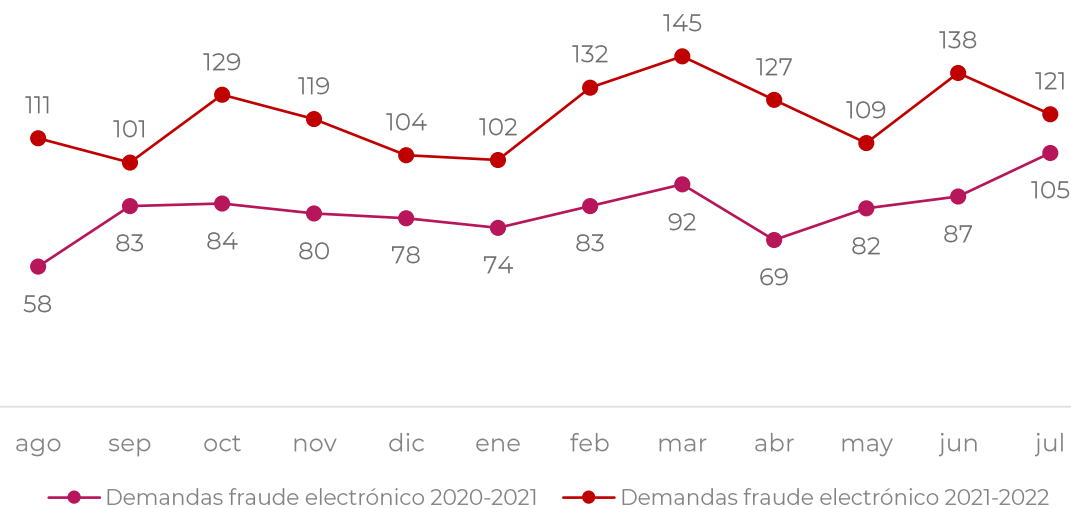
### Datos entre agosto 2021 – julio 2022

Demandas tramitadas vs. demandas fraude electrónico



### Comparativo demandas fraude periodo anterior

Demandas fraude electrónico



**3.709**

Total  
demandas



**1.438**

Demandas  
fraude  
electrónico



**39%**

Participación  
de demandas  
por fraude  
electrónico



**975**

Demandas  
fraude  
**2020-2021**



**47%**

Incremento  
frente al período  
anterior

# Bienestar

## del consumidor financiero



Exija siempre las explicaciones verbales y escritas necesarias, precisas y suficientes que le posibiliten la toma de decisiones informadas.



### Endeudamiento responsable

Conozca sus **necesidades financieras**.

Indague antes sobre las **condiciones de sus productos** en materia de derechos, obligaciones, costos, exclusiones y restricciones aplicables.



### Seguimiento a su situación financiera y productos

Esté **pendiente** de sus productos financieros y consulte las **diferentes opciones** en el sistema financiero de acuerdo con el portafolio que ya tiene.

Sea **claro** con su entidad vigilada si tiene dificultades con el pago de sus obligaciones.



### Prevención del fraude o estafa

Indague por información sobre ofertas que recibe y corrobórela con las autoridades.

**La SFC es un aliado para estar bien informado** y evitar caer en falsas promesas y/o engaños que le llevarán a perder su dinero.

## Servicio de justicia de la SFC a través de las funciones jurisdiccionales

Lo que el  
consumidor  
**debe conocer**



Contamos con **canales de atención** presencial, telefónico y virtual para resolver las inquietudes de los consumidores financieros sobre los trámites jurisdiccionales a cargo de la SFC.



Hemos dispuesto **información en nuestro sitio web** respecto a las acciones jurisdiccionales de competencia de la SFC, el modelo de demanda y el ABC para presentar una demanda.



Implementamos **comunicaciones automáticas enviadas al consumidor**, informando el radicado de su demanda; la admisión, inadmisión o rechazo y la citación con el día y hora en que se realizará la audiencia inicial.



Estamos **citando a audiencia** en un tiempo promedio de **45 días** una vez la entidad ha dado contestación a la demanda.



Puede consultar de forma fácil y permanente el **estado de su demanda** a través del sitio web de la SFC, en tiempo real y con la opción de descargar los documentos del expediente que requiera.



Nuestro **tiempo promedio** para tramitar las demandas es de 133 días, esto es casi la tercera parte del tiempo que nos da la ley para decidir.

## Lo que el consumidor **debe hacer**



Acudir a la SFC **para resolver inquietudes** sobre sus derechos como consumidor financiero e informarse sobre cómo ejercer la acción de protección al consumidor.



Cumplir con los **requisitos para presentar su demanda** atendiendo el modelo dispuesto por la SFC.



Informar a la Delegatura sobre el **incumplimiento de las decisiones** que a su favor haya emitido la SFC respecto al asunto demandado.



Atender de manera completa y oportuna los **requerimientos que le realice la SFC**, con el fin de subsanar su demanda dentro del tiempo legal para que pueda ser admitida.



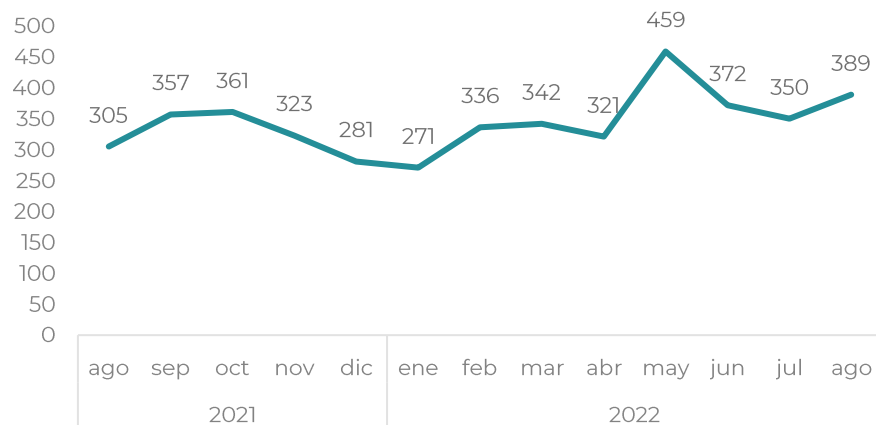
Mantenerse **informado acerca del estado** de su demanda a través de la consulta en el sitio web y revisando de manera permanente su buzón de correo electrónico.



## Control del ejercicio ilegal de la actividad financiera



### 4.467 trámites atendidos



### Inspecciones



**64**

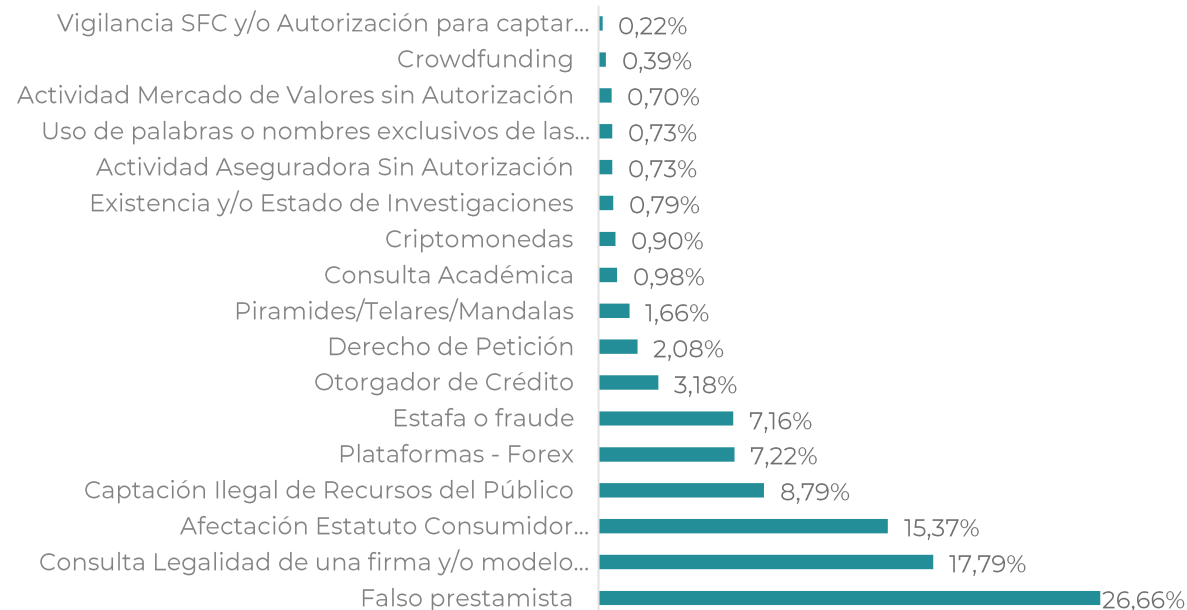
**In-Situ**

**30**

**Extra-Situ**



### Principales motivos



### Otras actividades



**29**

Jornadas de  
prevención



**2**

Comunicados  
de firmas no  
autorizadas



**5**

Advertencias por  
suplantación



**37**

Comunicados  
de falsos  
vigilados



## Medidas adoptadas



Medidas cautelares  
por captación ilegal



Imposición de multas  
por no cumplimiento  
de medidas cautelares



Sancionatorios  
por renuencia



Promoción productos y/o  
servicios del mercado de  
valores del exterior





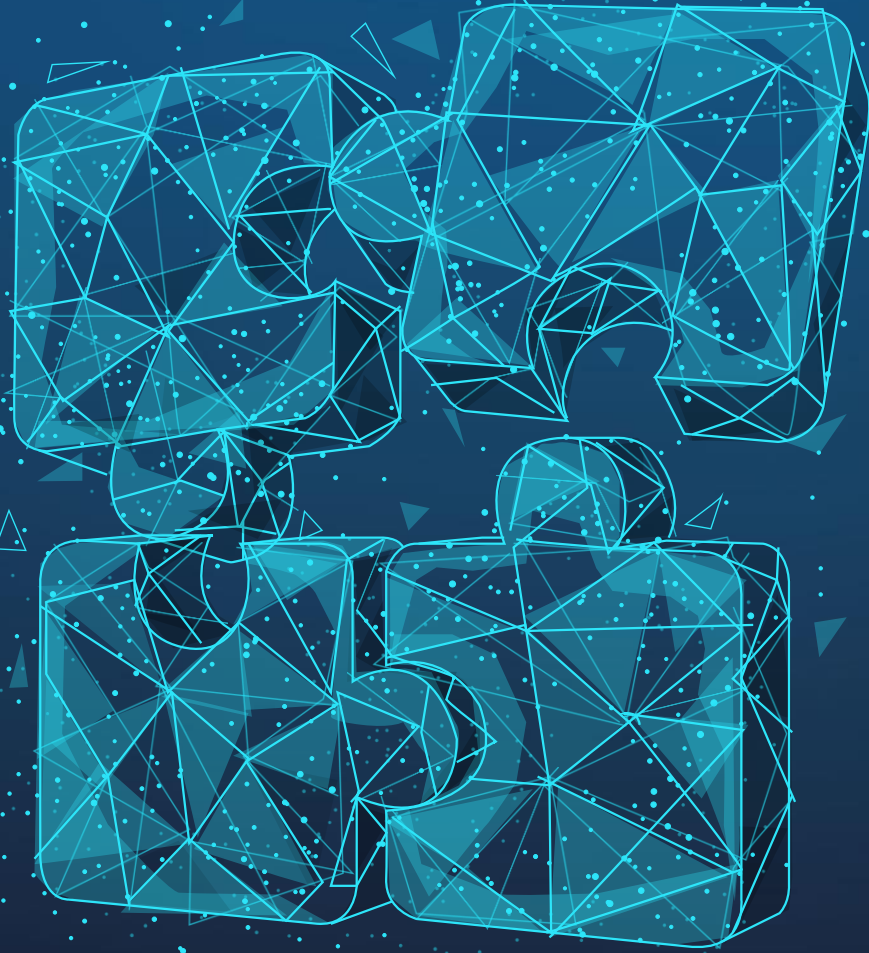
# Gestión institucional





AUDIENCIA PÚBLICA  
**RENDICIÓN**  
DE CUENTAS  
2021 - 2022

# Defensa jurídica SFC





## Video

