

# Perspectivas del ciclo crediticio en Colombia

Jorge Castaño Gutiérrez  
Superintendente Financiero de Colombia

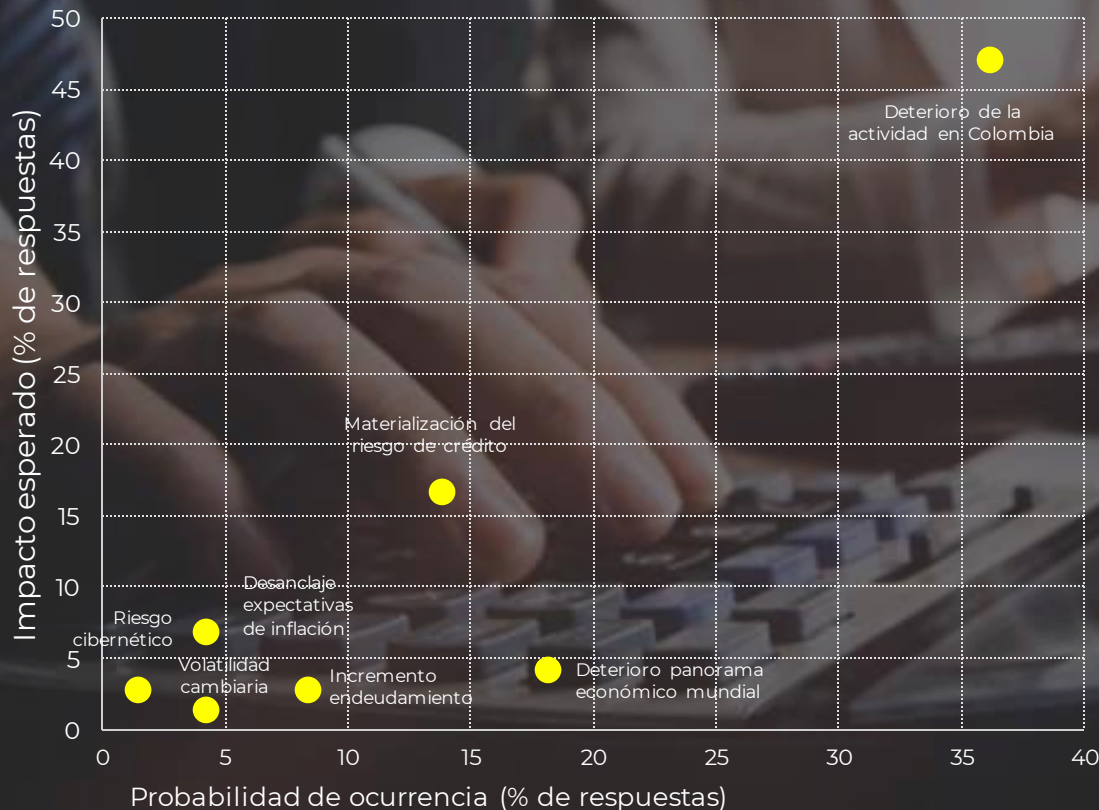


# Comportamiento del riesgo crediticio



# Las medidas adoptadas por la SFC y la solidez del sistema financiero **permiten afrontar un entorno de menor dinamismo del crédito y un deterioro esperado de su calidad**

## Percepción de los establecimientos de crédito sobre severidad y probabilidad de ocurrencia de riesgos



### Cartera total

**Desaceleración real anual**

**3,2% (-2,6 pb\*)**

**Crecimiento real anual de la cartera vencida**

**-3,6% (+12,2 pb\*)**

**Altos niveles de cubrimiento de cartera**

**156,4%**

**Contracción de la cartera en un escenario base a dic. 2023**

**-1,2% real anual**

### Consumo

**El menor dinamismo se acentúa en este portafolio**

**4,6% (-7,4 pb\*)**

**El crédito de consumo contribuye más a la tendencia**

**29,8% (+34,7 pb)**

**Altos niveles de cobertura por instrucciones de la SFC**

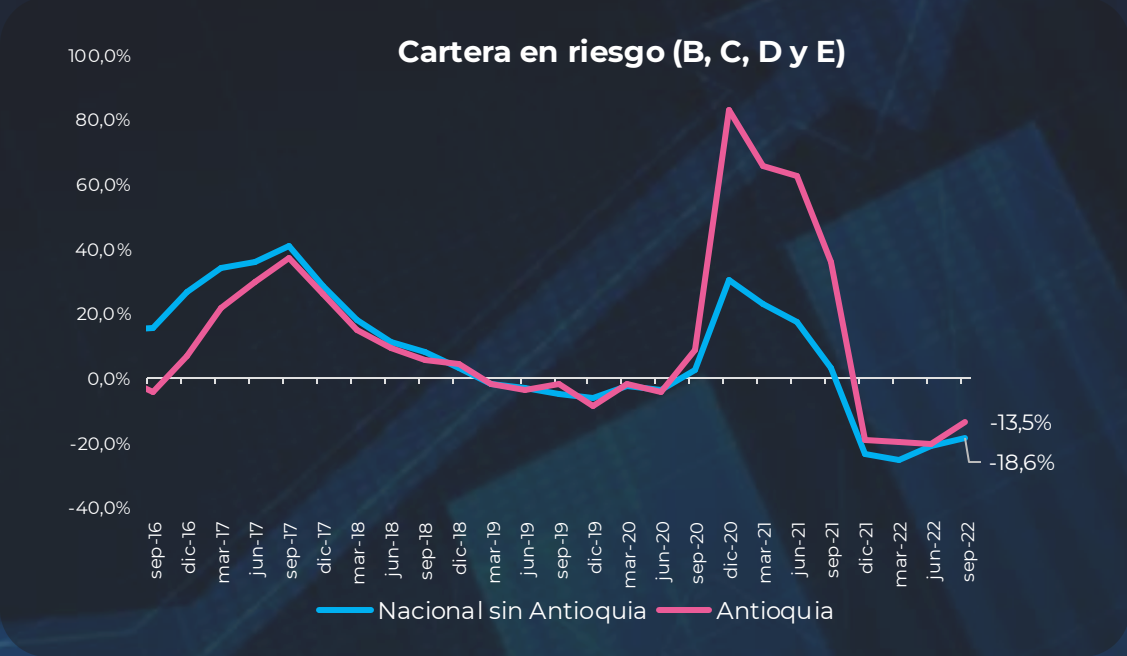
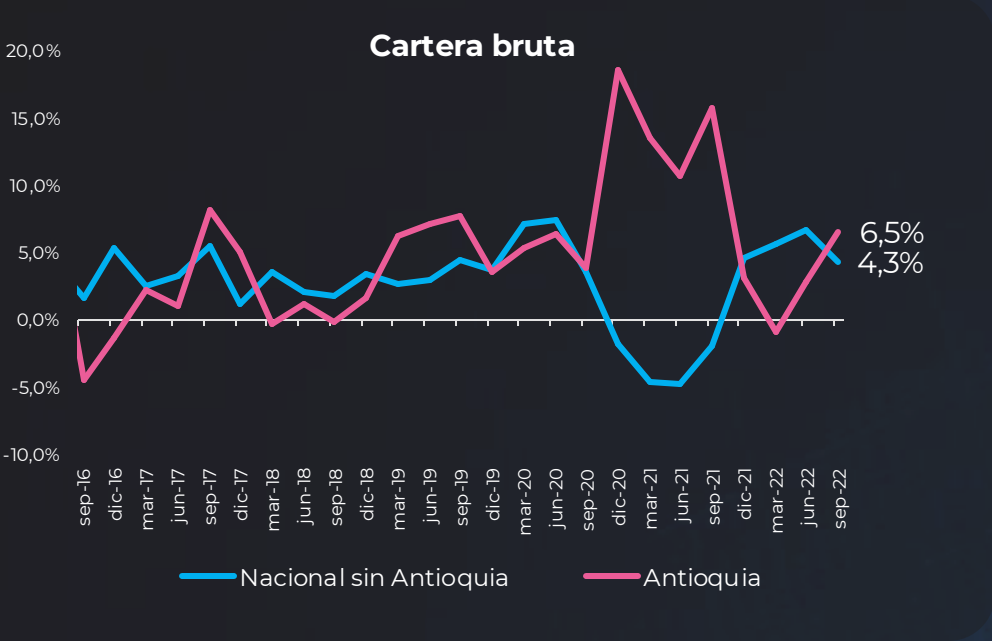
**146,5%**

**Tendencia que también se observa en consumo**

**-1,6% real anual**

# Al igual que en el total nacional, se espera que la cartera de Antioquia se desacelere en 2023 y se **acentúe el incremento del riesgo en los portafolios de hogares y empresas**

Comparativo del crecimiento real - Antioquia vs. resto de departamentos



El **crecimiento de la producción industrial y del comercio interno** en Antioquia a noviembre de 2022 de **3,7% y 16,6% anual**, explica el dinamismo de la cartera.

Sin embargo, se espera que, conforme se desacelere la actividad, haya un menor dinamismo de la financiación.

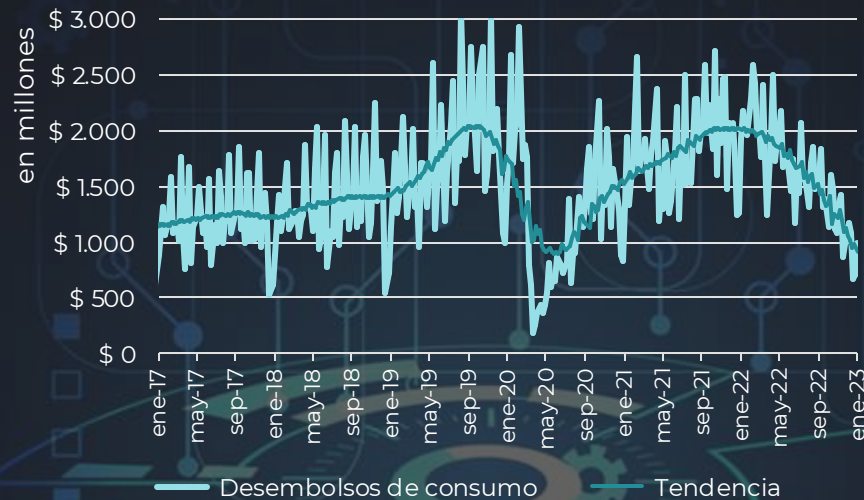
La **inflación anual en Medellín** fue de 12,94% a enero de 2023, **lo que impacta el ingreso de los hogares.**

La tasa de desempleo de Medellín **suele superar el total nacional**. La tendencia a la baja de este indicador (Oct-Dic 2022: 9% trimestre móvil) **mitiga las presiones sobre el deterioro de la cartera.**

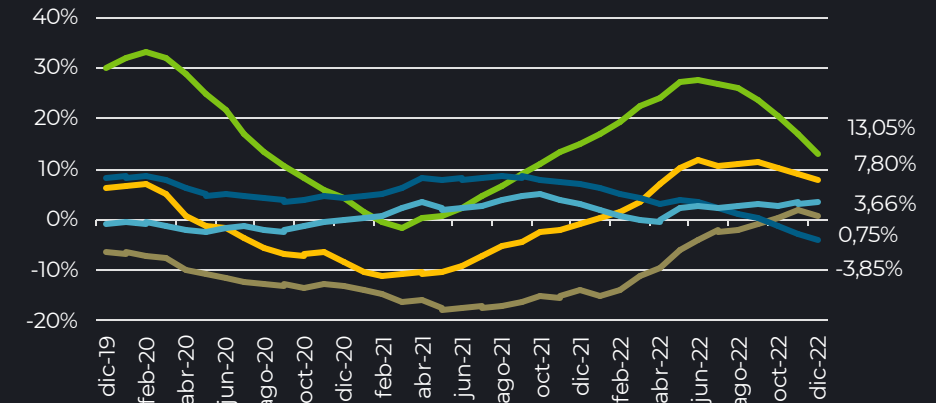
# El ciclo de crédito de consumo está cambiando: menor crecimiento observado (4.56% real anual) y un deterioro esperado asumible

- La corrección en la tendencia de la bruta del crédito de consumo está soportada en el menor nivel de colocación de los últimos meses (-43% frente a los del 1S 2022).
- La corrección más grande se presenta en el producto de Libre Inversión.

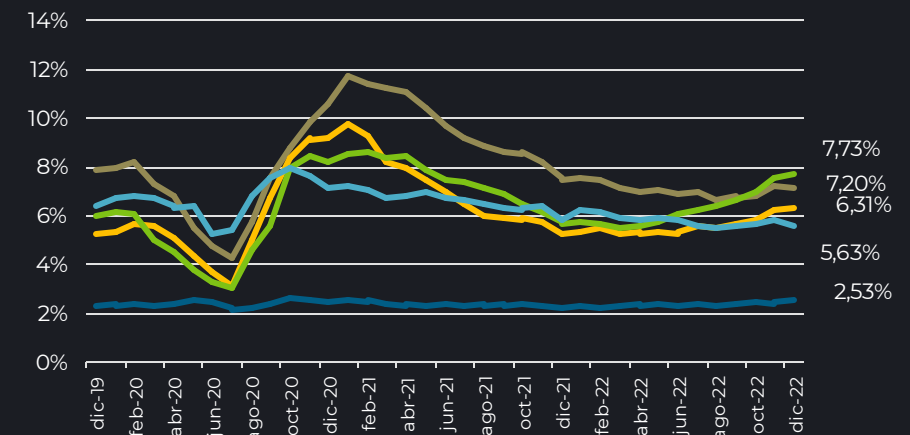
## Tendencia de los desembolsos



## Crecimiento anual cartera por producto



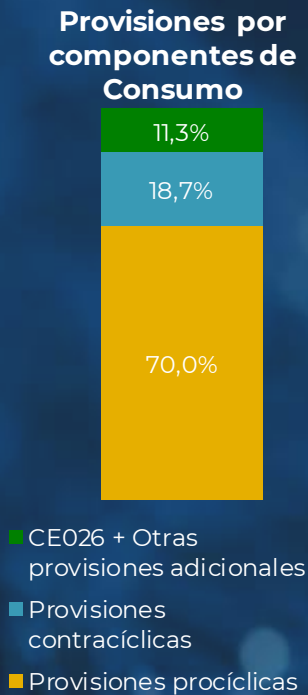
## Indicador de calidad por mora por producto



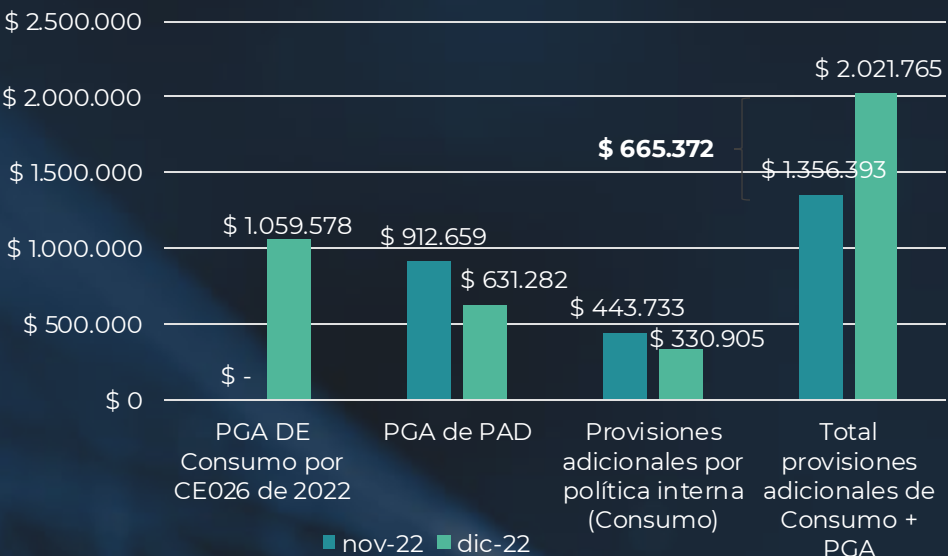
Libranza Libre inversión TDC Vehículo Otros consumo



# Consistente con la expectativa de deterioro en la cartera de consumo, la SFC en 2022 expidió la CE 026 con el fin de robustecer el nivel de provisiones para esta modalidad

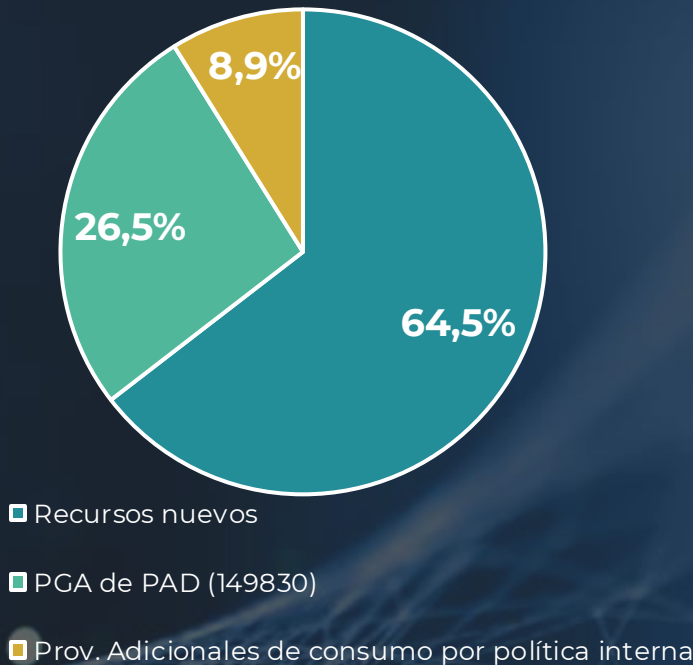


**Provisiones adicionales de consumo constituidas por los establecimientos de crédito a dic-2022**  
(en millones)



- Las PGAS por CE 026 por \$1.06 billones, sumadas a otros colchones que se conservaron a finales del año por \$962 mil, totalizan \$2.02 billones, que representan 11,3% del total de provisiones de consumo al cierre de 2022.

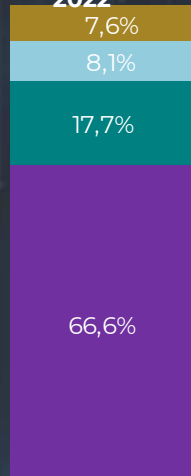
**Origen estimado de constitución de las provisiones adicionales de consumo por Circular Externa 026**  
(en millones)



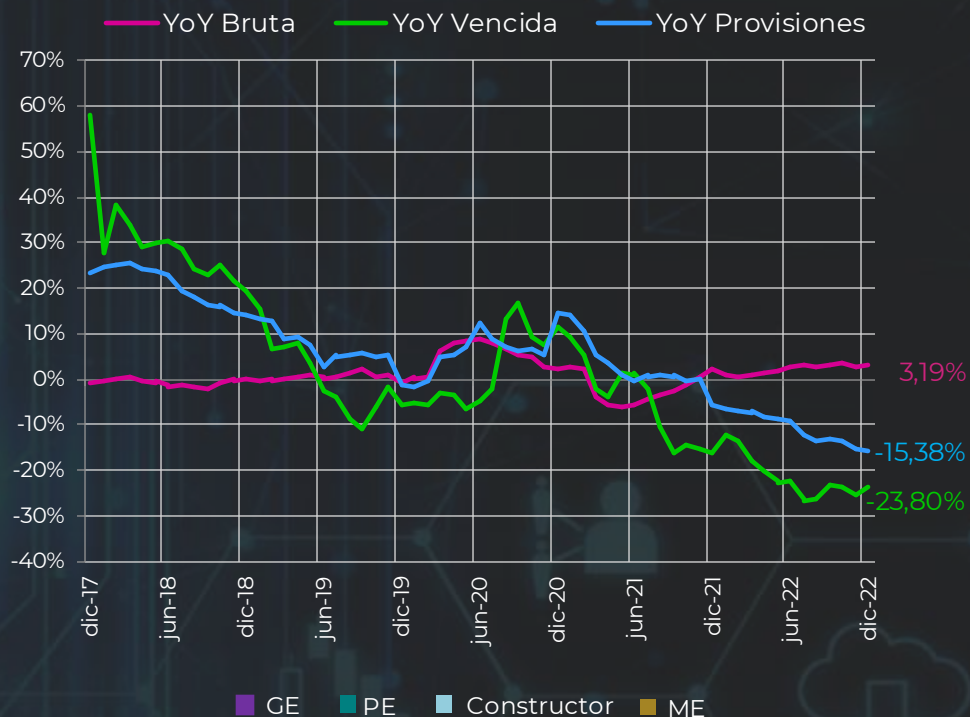
# El crédito comercial se sigue recuperando, especialmente en las grandes empresas.

## El indicador de cartera vencida es el más bajo en seis años

Participación  
cartera  
Comercial dic-  
2022



### Cartera comercial – crecimiento real

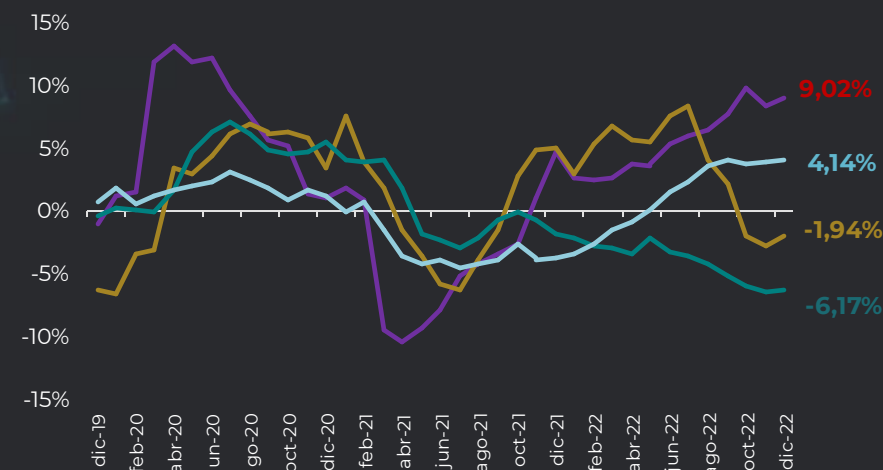


**Gran Empresa (GE):** corporativo (44.4%), leasing (16.0%), moneda extranjera (12.9%), gobierno (11.2%) y financiero (4.7%).

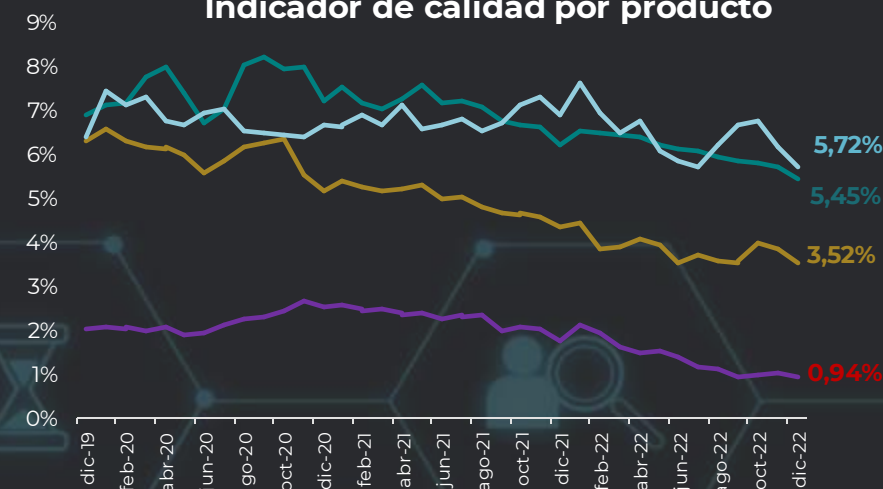
**Mediana Empresa (ME).**

**Pequeña y Micro:** (Pyme) (60.7%), microempresa (25.9%) y factoring (13.4%)

### Cartera bruta por producto

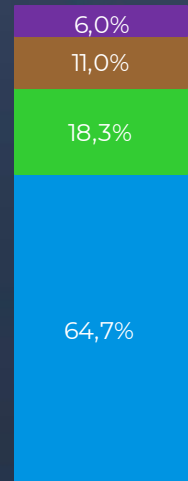


### Indicador de calidad por producto



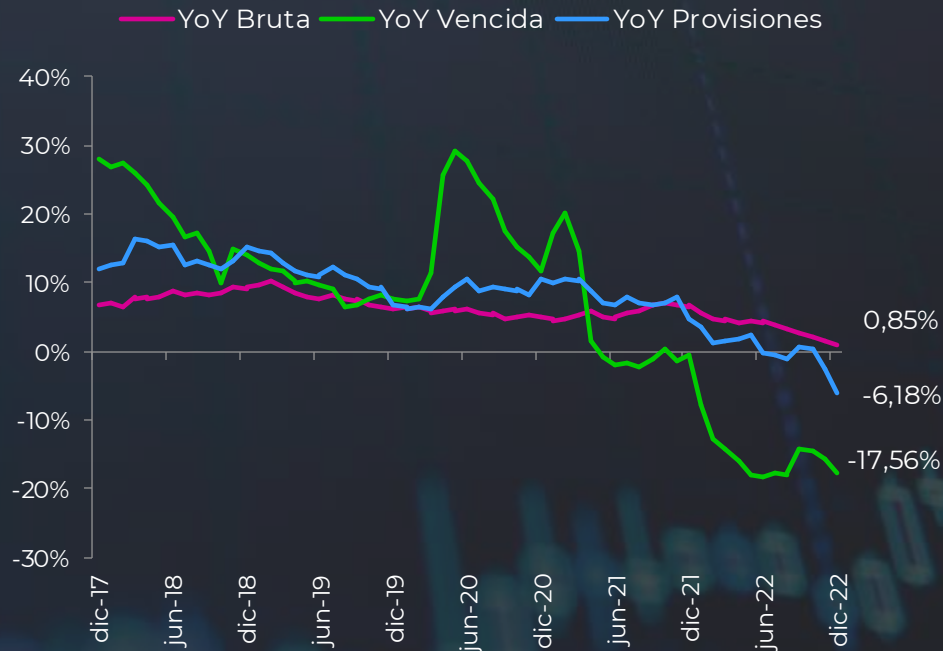
# Los créditos hipotecarios en UVR son menos dinámicos que los de tasa fija. El segmento VIS continúa impulsando la dinámica de la modalidad

Participación  
cartera Vivienda  
dic-2022

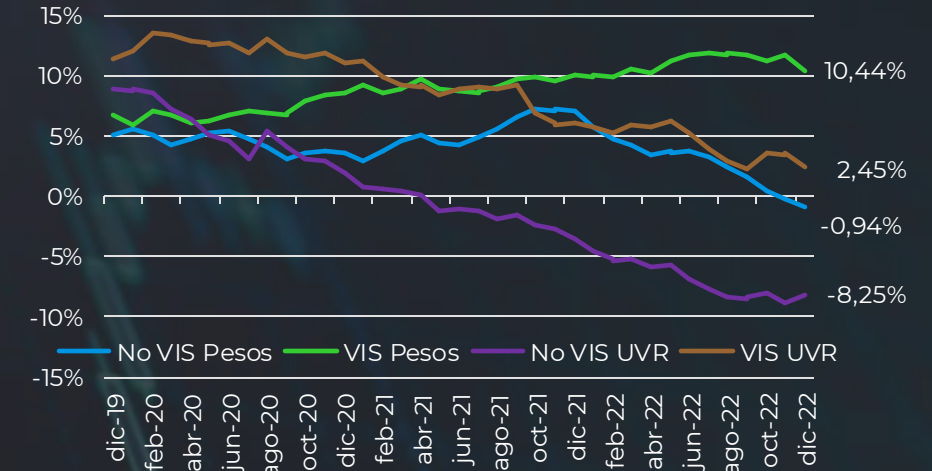


■ No VIS UVR  
■ VIS UVR  
■ VIS Pesos  
■ No VIS Pesos

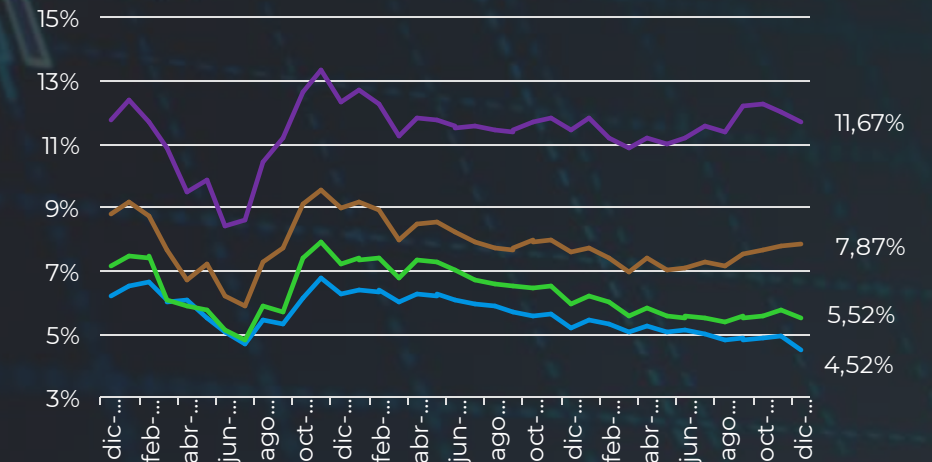
## Crecimiento real anual de los agregados en vivienda



## Cartera bruta por producto



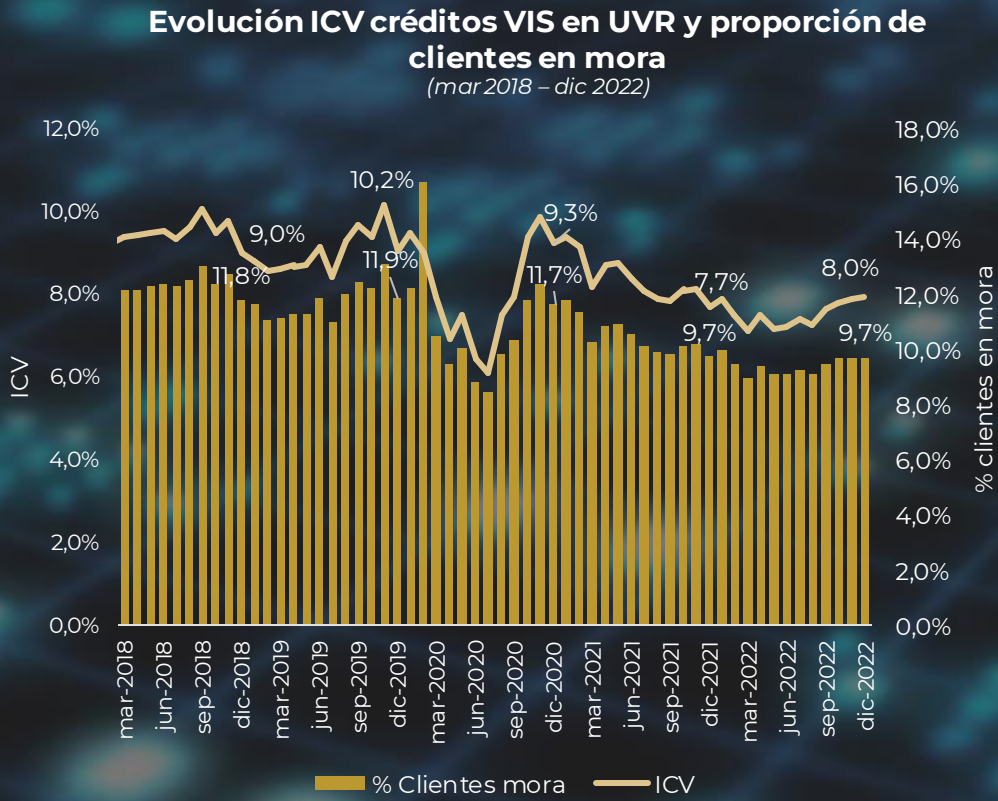
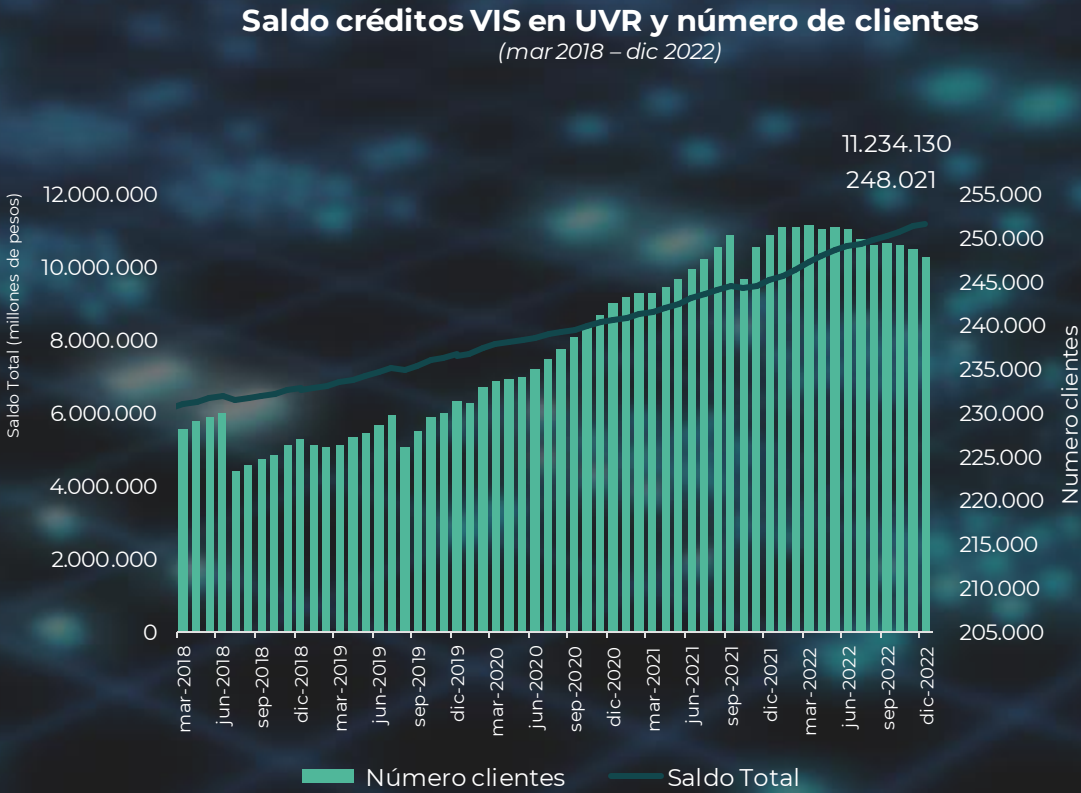
## Indicador de calidad de cartera por producto



Los créditos VIS en tasa variable representan el **11%** del saldo de la modalidad y **92%** de este total se concentra en **4** entidades.



# El indicador de calidad por mora (ICV) de la cartera hipotecaria en VIS UVR se ha incrementado en los últimos meses, aunque presenta niveles inferiores a los observados prepandemia. Actualmente 248.000 personas cuentan con este producto



Fuente: Formato 290

	Ago. 2021	Ene. 2023	Variación %	CAGR
Cuota COP\$	462.913	527.718	14,07%	9,8%
SMLMV	908.526	1.160.000	28%	18,9%

- Tomando como referencia un crédito ejemplo de VIS UVR la cuota mensual incrementó un 14% entre Ago2021 y Ene2023.

# El reto es entender a quién y cómo se financia, adoptando métricas de carga financiera para conocer las particularidades de la dinámica y preferencias de pago

## Indicador de Carga Financiera (ICF) para cada tipo de crédito

Septiembre 2022

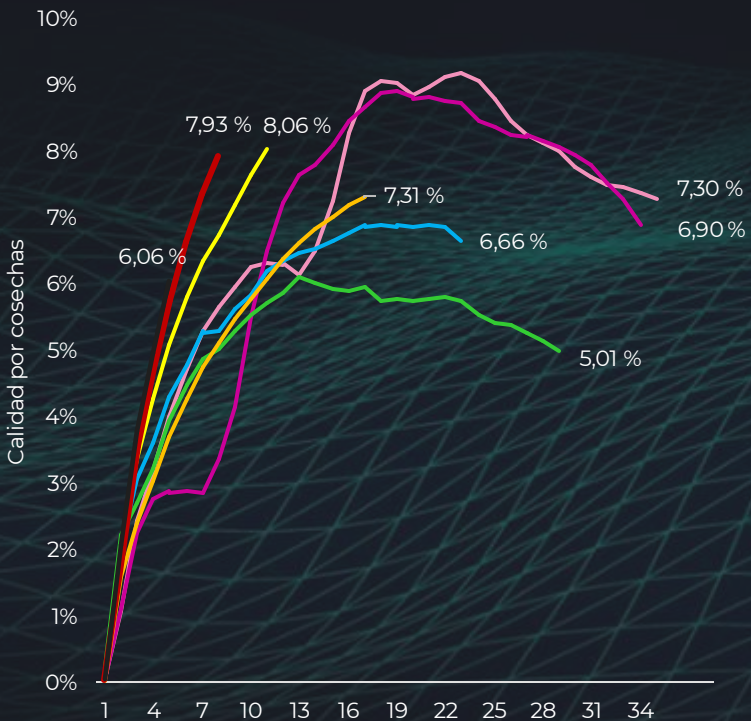




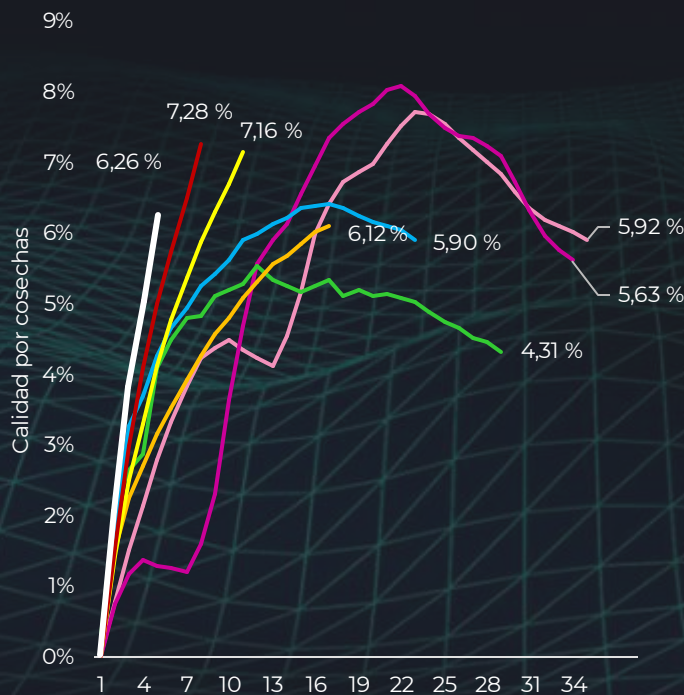
# El seguimiento a las cosechas permite tomar acciones preventivas para evitar que los consumidores financieros lleguen a un punto de no retorno

## Cosechas trimestrales

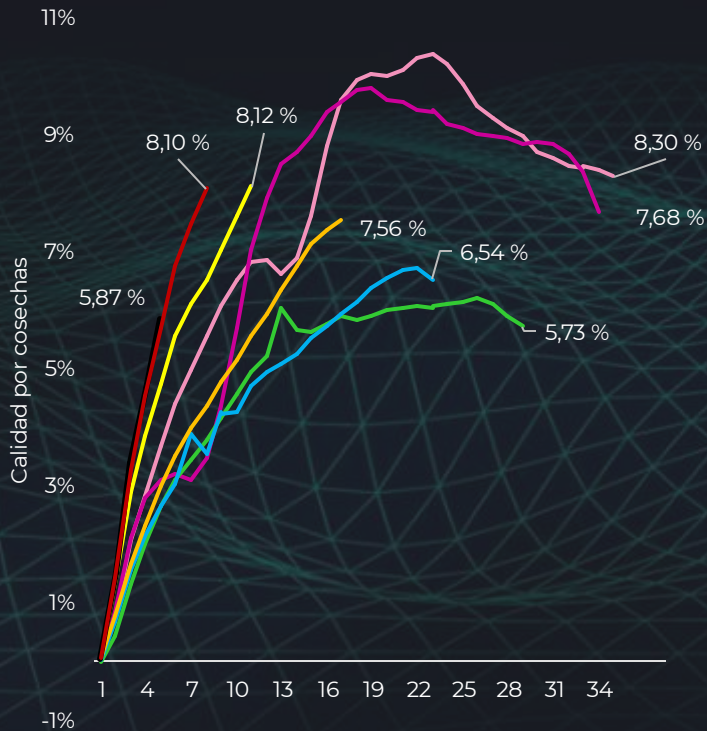
Cartera de consumo



Libre inversión



Tarjeta de crédito

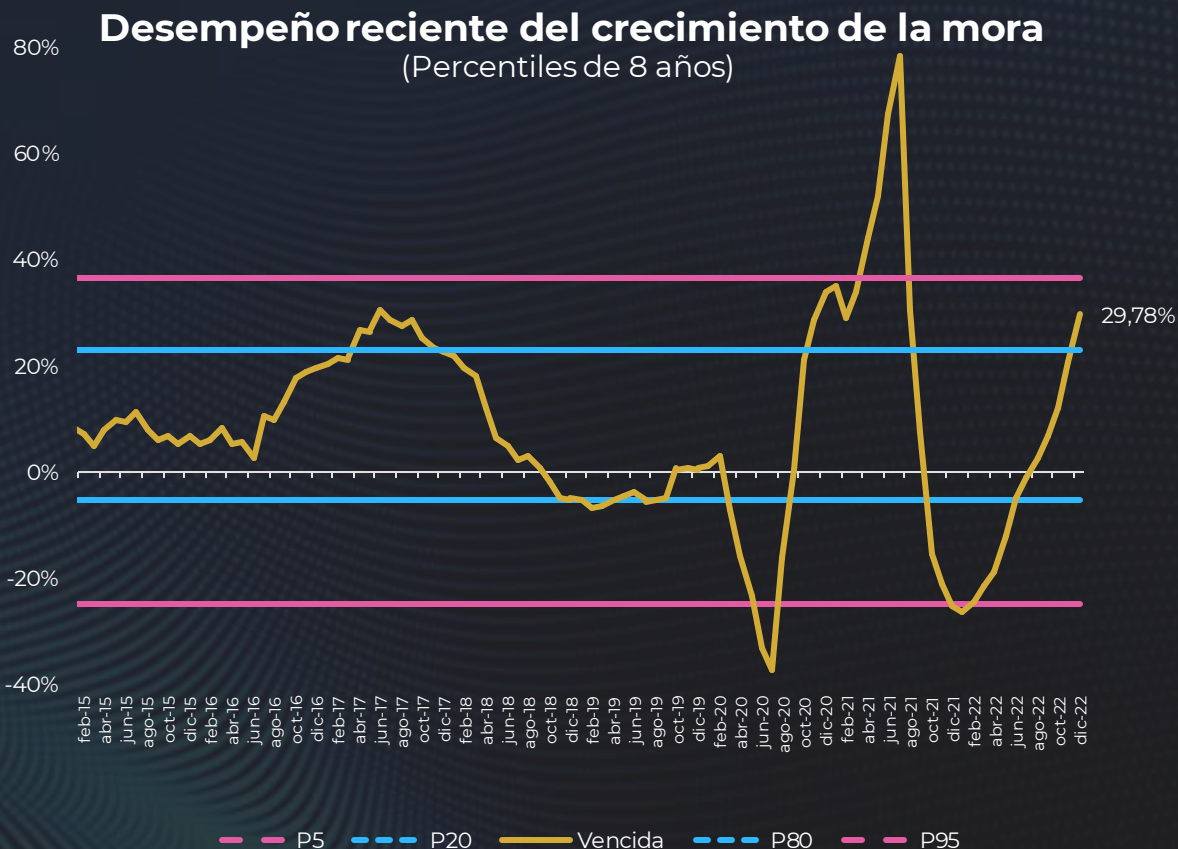


IIT-2019 IVT-2019 IIT-2020 IVT-2020 IIT-2021 IVT-2021 IT-2022 IIT-2022

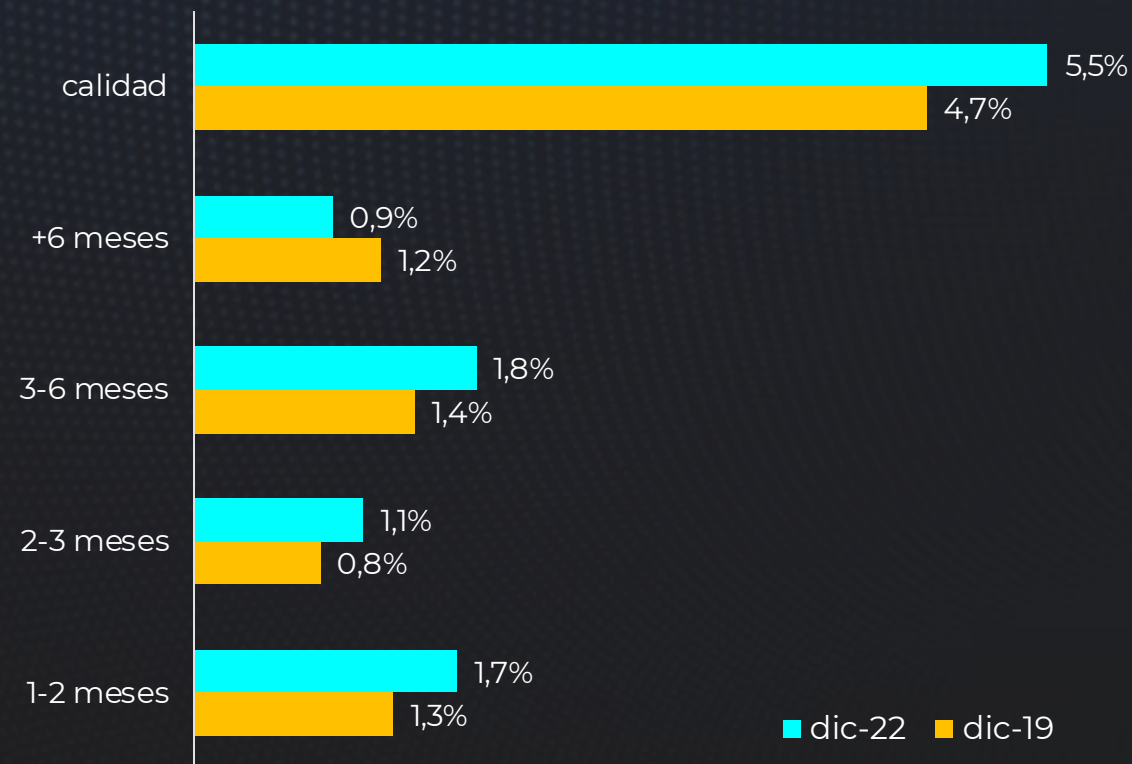
La mayor parte del deterioro del crédito se explica por factores macroeconómicos y no por elementos inherentes a las políticas de colocación.



# El seguimiento a comportamientos atípicos en las moras tempranas también es un insumo para **identificar alternativas de normalización a la medida del consumidor**



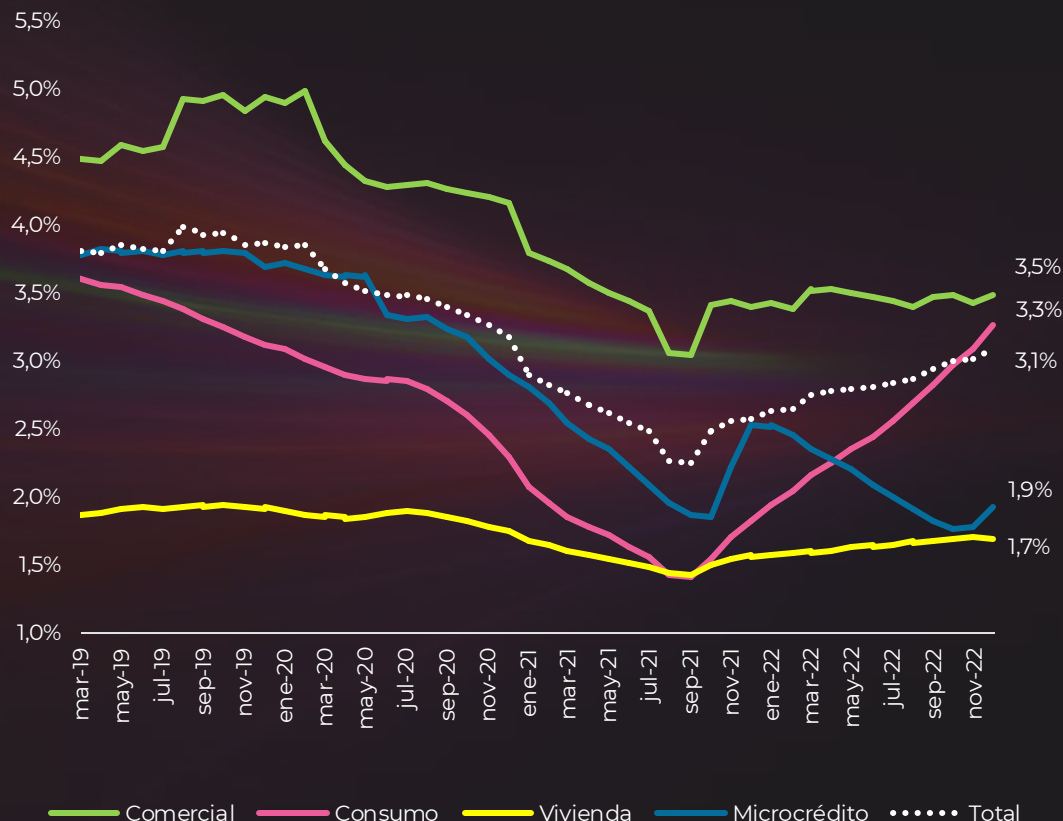
### Comparativo de la mora en consumo según corte



Un **seguimiento y atención temprana** de estos deudores **podría dar viabilidad financiera y mejorar sus condiciones de pago.**

# Mecanismos de **gestión como las normalizaciones** ayudan a recuperar los flujos de recursos y a dar viabilidad crediticia al consumidor evitando su exclusión financiera

**Normalizaciones  
Modificados (M)+Reestructurados (R)**  
(% del saldo por modalidad)



**Participación  
por modalidad  
(M+R)**



**Normalizaciones por tipo de producto**

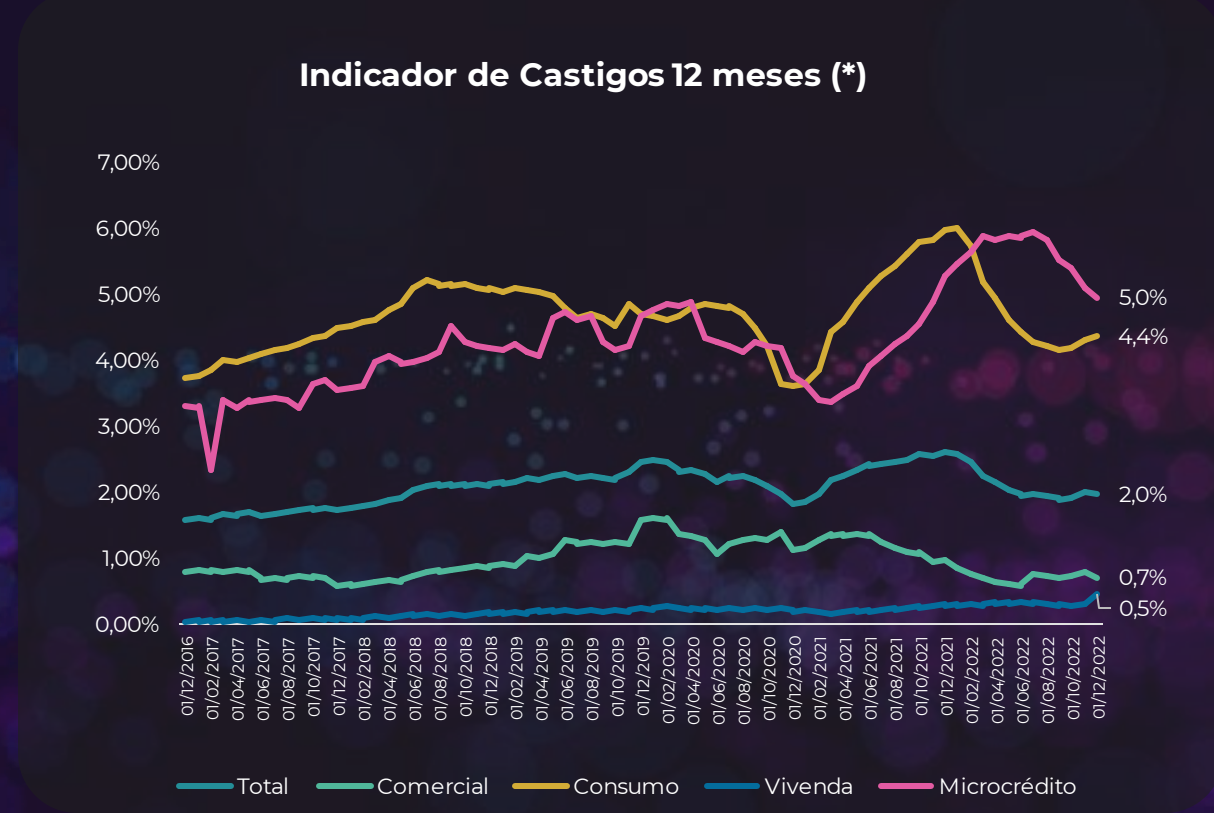
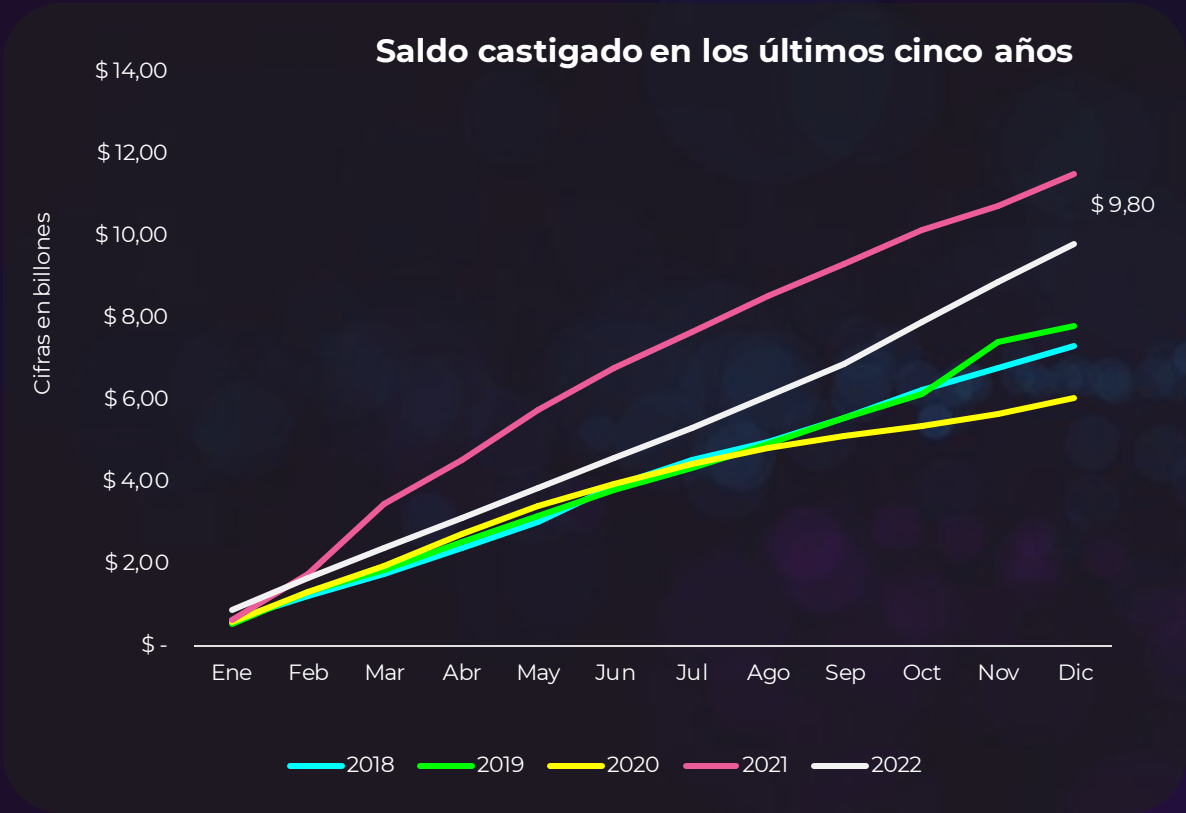
Libre inversión	59%
Tarjeta de Crédito	18,7%
Libranza	9,7%
Vehículo	6,7%
Otros	5,9%

% de éxito de las  
**normalizaciones  
en consumo**

**74,9%**

El consumidor debe **contactar directamente** a su entidad financiera para cambiar las condiciones de su crédito **sin necesidad de intermediarios**.

Mas allá de la salida del balance, las políticas de castigo deben **reconocer el ciclo y realidad económica del deudor** sin convertirse en un mecanismo de exclusión financiera



**Hacia una reactivación crediticia sostenible**  
Circular Externa 009 de 2022

Saldo **\$1,9 b** (0,3% del total de la cartera)  
Total deudores **22.520**

Fuente: SFC – Formato 507 \*El indicador se calcula como castigo acumulado 12 meses/ (cartera bruta+castigos acumulados 12 meses)



# En aplicación de la Circular Externa 009 de 2022, **Antioquia lidera la reactivación de consumidores castigados** como soporte de procesos productivos e inclusión financiera

## Antioquia

Saldo 2022

**\$1,14 b**

(59,4% del total\*)

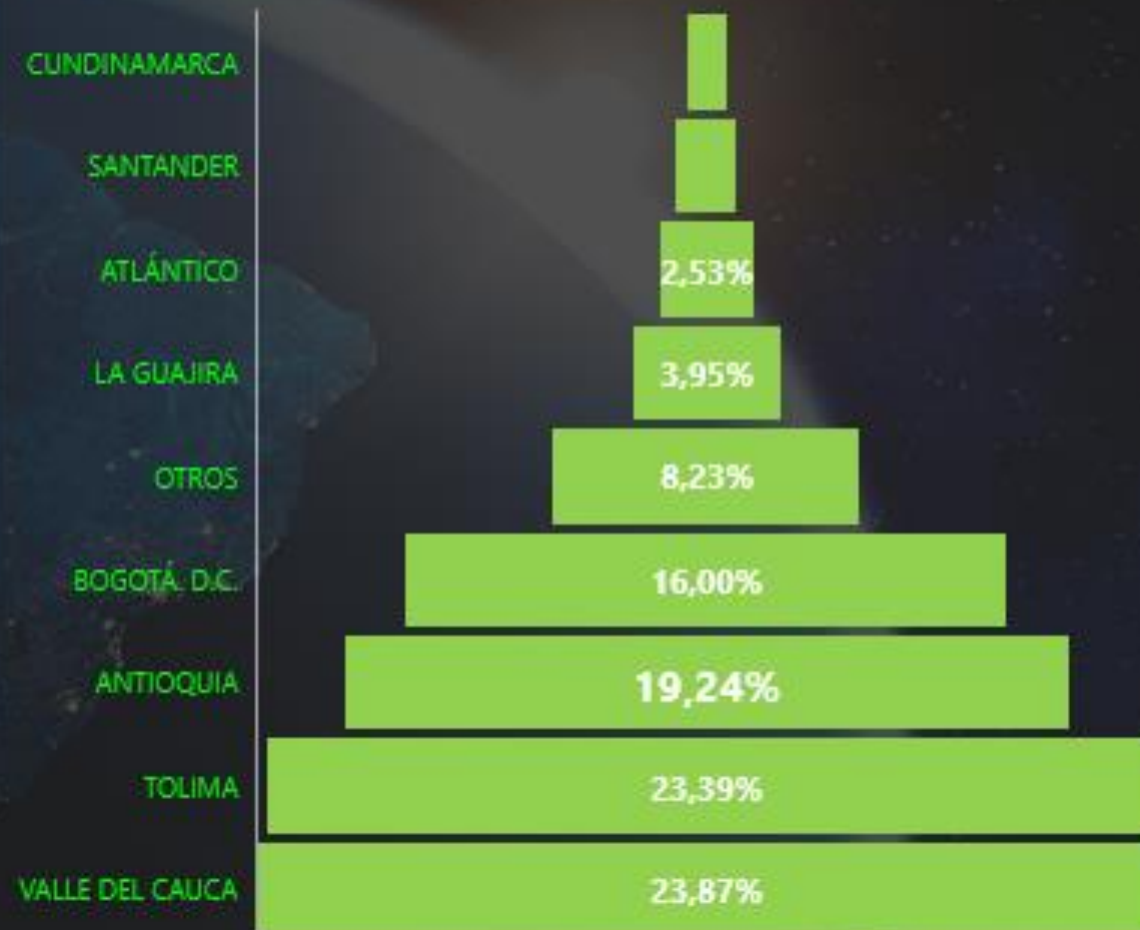
Total deudores

**7.805**

(34,7% del total\*)



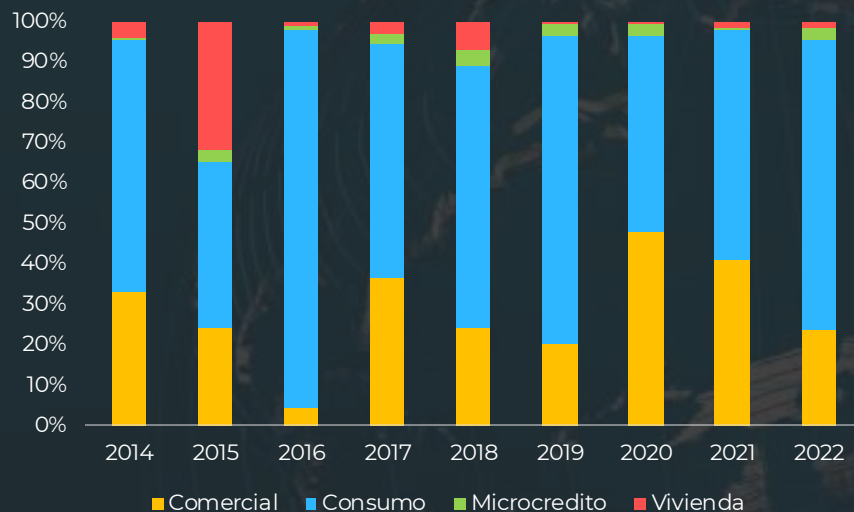
## Saldo en mora de deudores con castigos - 2022



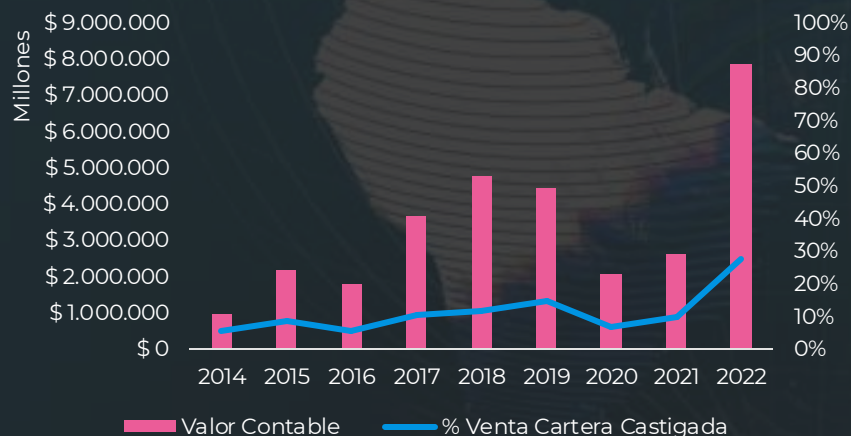
\*Total de la cartera castigada con nuevo créditos cubierta bajo la CE 009 2022

# La venta de cartera es un instrumento válido para enfrentar la morosidad, pero **no diluye la responsabilidad que tienen las entidades con el consumidor financiero**

## Composición de la venta de cartera por modalidad



## Evolución de las ventas en valor contable contra la proporción del valor de venta real



## Venta de cartera por producto (Diciembre 2022)\*

### Comercial



\$108,6 mm

### Consumo



\$50,0 mm Automóviles

\$194,1 mm Otros

\$86,8 mm Tarjetas de crédito

### Microcrédito



\$15,1 mm

### Vivienda



\$3,7 mm Vivienda No VIS

\$2,9 mm Vivienda VIS

Una venta de cartera no implica disolver una relación de largo plazo con el consumidor

Fuente: SFC – formato trimestral 343 a diciembre de 2022. Valor negociado vs. valor contable

\*Valor negociado de la venta de cartera.

# Las entidades deben anticipar el impacto de un cambio de ciclo a través de una **originación sostenible**, un **seguimiento prospectivo** y una **recuperación personalizada**



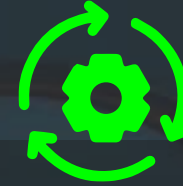
## Otorgamiento

- Evaluar la **carga financiera** y el **apalancamiento** de hogares y empresas.



## Seguimiento / Gestión del riesgo

- **Alertas tempranas** para la viabilización del deudor.
- Proponer alternativas que **preserven la relación de largo plazo**.



## Recuperación

- Superar el sesgo cognitivo de **recuperar el pago**.
- Reintegrar a los deudores al sistema y darles un **trato justo y empático**.





**La gestión de cobranza  
debe promover la  
inclusión financiera**

# La gestión del riesgo de crédito, en particular de la cobranza, juega un rol central en la preservación de los logros en inclusión financiera y cierre de brechas

## Brechas de inclusión identificadas

(% adultos empresas con crédito)

Indicador de  
inclusión  
crediticia  
(Sep 22)\*

36%



Rural

20%



Mujeres

32%



Microempresa\*\*

56%



Urbano

39%



Hombres

36%



Pequeña  
empresa\*\*

91%

Brecha

19%

Brecha

3,2%

Brecha

35%

## Objetivos de la gestión de cobranza para la inclusión

1. Contribuir a mejorar la **experiencia del cliente**.
2. Ofrecer **explicaciones claras y sencillas** sobre el estado de su obligación y las implicaciones en los cambios de las condiciones del crédito.
3. Generar estrategias basadas en la **asesoría y no en la intimidación del cliente**.
4. La **humanización** no riñe con la automatización.
5. Promover **relaciones de largo plazo** con el sistema financiero.

Fuente: Reporte de Inclusión Financiera 2021.

\* Reporte trimestral de inclusión financiera a septiembre 2022, Banca de las Oportunidades.

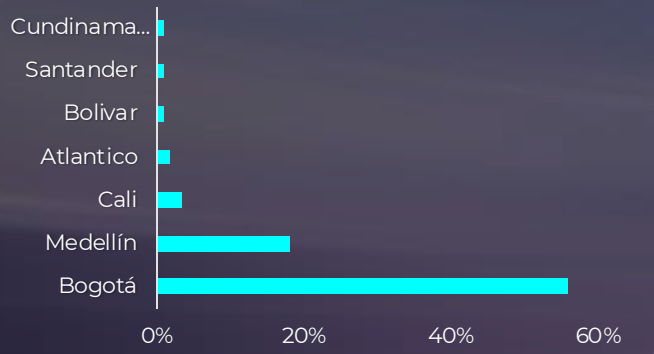
\*\*Banca de las Oportunidades (2021) – Inclusión financiera empresarial en Colombia 2019 – 2020. Indicadores crediticios para negocios formales, basados en el RUES y Transunion en 2020. Para la mediana y gran empresa el indicador de inclusión crediticia fue de 96% y 97%, respectivamente.

# La gestión de cobranza continúa derivando en inconformidades y procesos de los consumidores financieros por causales que podrían prevenirse

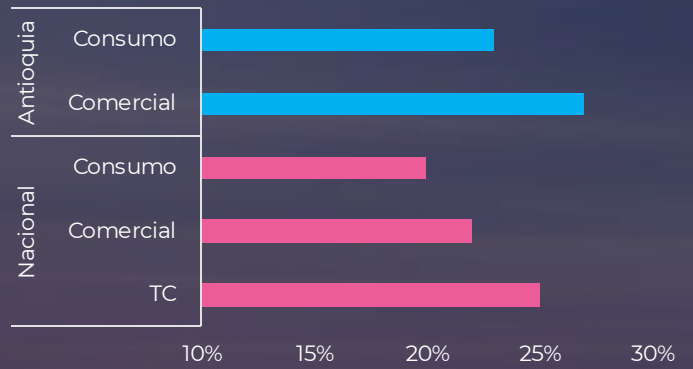
Caracterización de inconformidades por cobranza



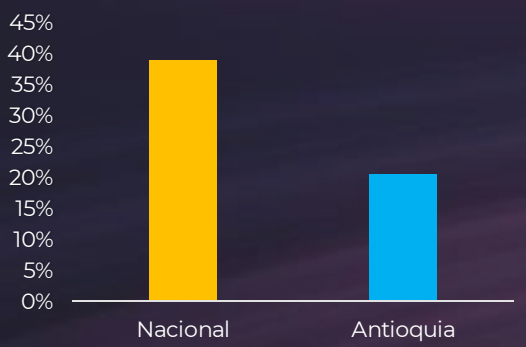
## Lugar de la inconformidad\*



## Producto asociado\*



## Favorabilidad hacia el consumidor financiero\*



Persona acosadora.

Ese asesor es un

grosero.

No actualizan  
rápido en centrales.

Cobro injusto de  
honorarios.

Expedición paz  
y salvo.

Me cobran el producto de  
mi difunto abuelo.

No me envíen más mensajes, no  
tengo el producto.

## Demandas de acción por cobranza\*\*

516 en 2022 - 348 finalizadas\*\*

81% a favor

Lenguaje y llamadas  
reiteradas.

Traslado de la  
deuda sin  
notificación.

No hay claridad  
del verdadero  
acreedor.

Desconocimiento  
de los acuerdos de  
pago alcanzados con la  
entidad.

No se asume  
responsabilidad del  
reporte negativo.

## Conciliaciones extrajudiciales por cobranza

51 en 2022

1,85% de los trámites

\*Quejas por inconformidad con los procedimientos de la cobranza o cobros de terceros de 1 julio de 2022 a 31 de enero de 2023  
Fuente: quejas recibidas a través del desarrollo tecnológico de Smartsupervision y la Delegatura para Funciones Jurisdiccionales. \*\* De las 516 demandas 168, es decir el 32.5%, se encuentran activas.



# Además de las guías **fortaleceremos los procedimientos de la cobranza** a cargo de terceros a través de nuestras vigiladas

## **La terciarización no implica delegación de responsabilidad**

1

La entidad debe continuar gestionando la cartera objeto de cobranza

2

Las mejores prácticas (horarios, respeto) deberán ser implementadas por las entidades vigiladas en el proceso de cobranza.

3

Salvaguardar la información del consumidor objeto del proceso de cobranza.

**Descárguela** en su dispositivo



100 AÑOS



Superintendencia Financiera  
de Colombia



@SFCsupervisor



Superintendencia Financiera de Colombia



superfinanciera



Superintendencia Financiera de Colombia



superfinanciera



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



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