

Perspectivas del ciclo crediticio en Colombia

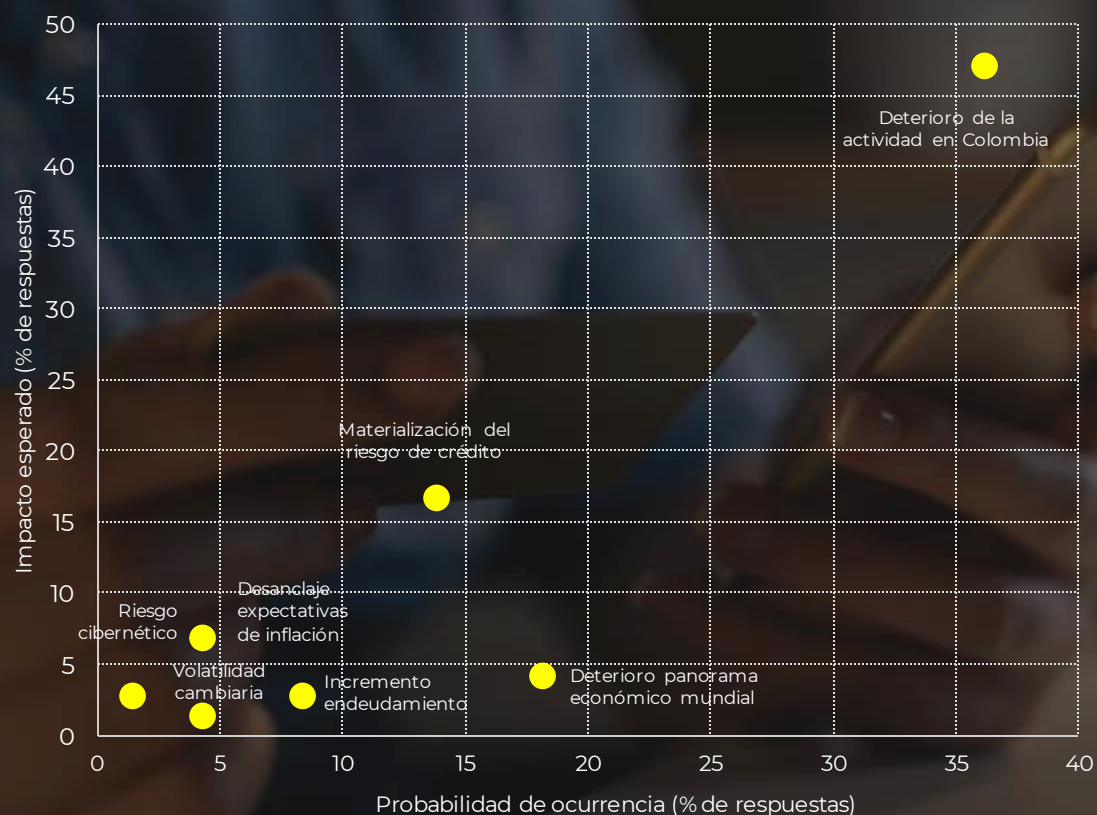
Jorge Castaño Gutiérrez
Superintendente Financiero de Colombia

Comportamiento del riesgo crediticio



La solidez del sistema financiero y las medidas adoptadas por la SFC permiten afrontar un entorno de menor dinamismo del crédito y el deterioro esperado de la cartera

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



Cartera total

Desaceleración real anual

2,51% (-3,3 pp*)

Crecimiento real anual de la cartera vencida

-2,66% (+12,7 pp*)

Altos niveles de cubrimiento de cartera

150,26%

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

-1,2% real anual

Consumo

El menor dinamismo se acentúa en este portafolio

2,95% (-9 pp*)

El crédito de consumo contribuye más a la tendencia

34,2% (+39,1 pp)

Altos niveles de cobertura por instrucciones de la SFC

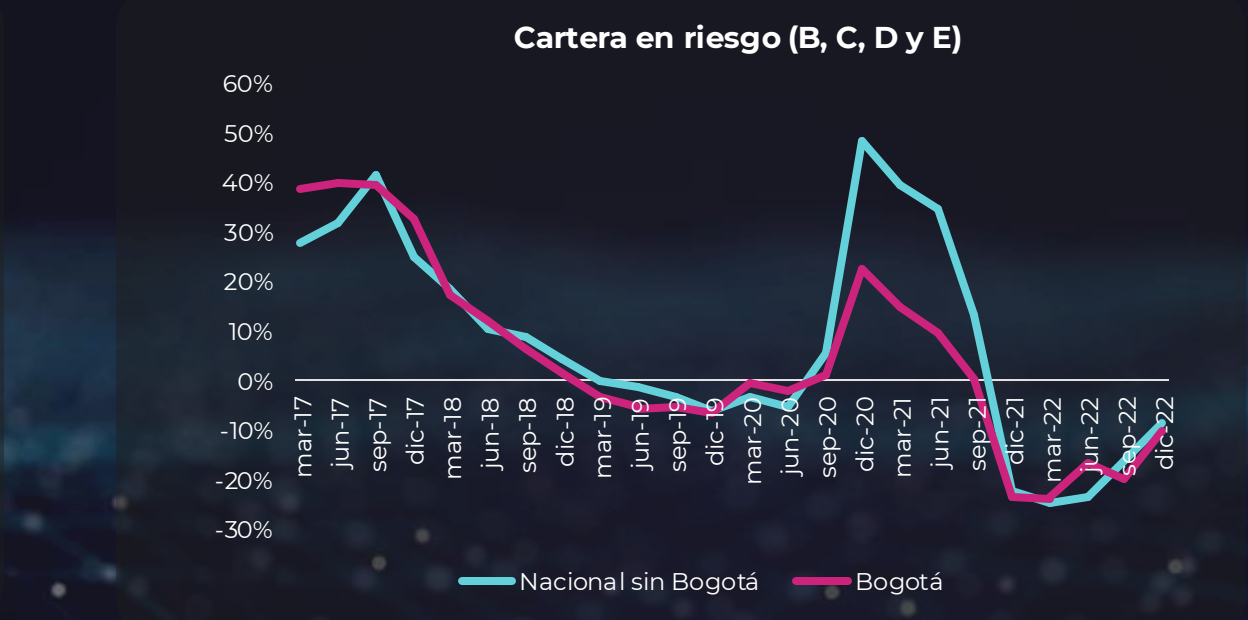
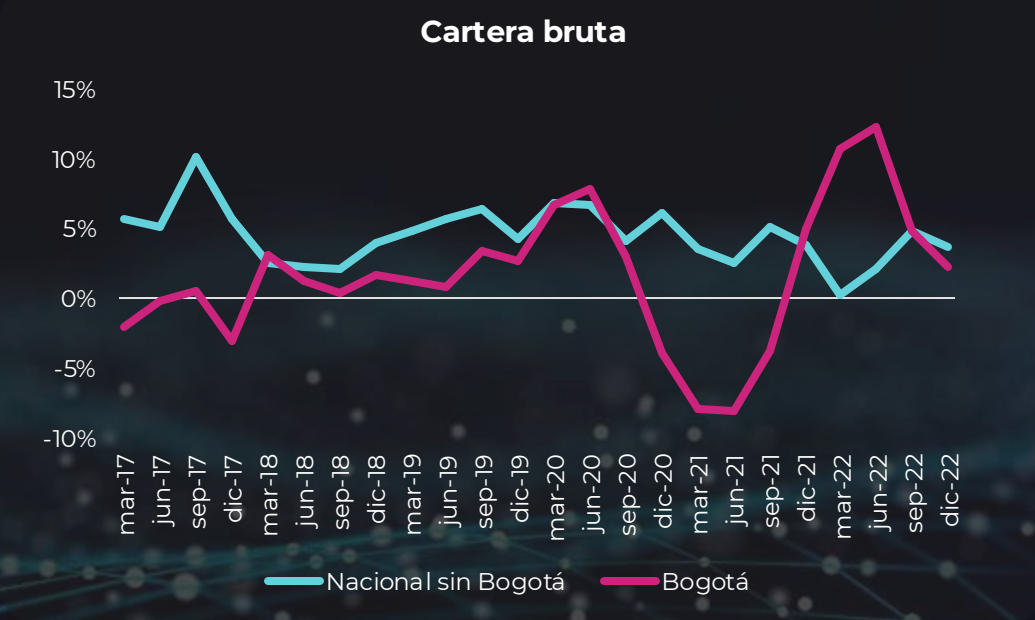
140,55%

Tendencia que también se observa en consumo

-1,4% real anual

Al igual que en la cartera total nacional, se espera que la de Bogotá se desacelere en 2023 y se mantenga la tendencia en el incremento del riesgo en hogares y empresas

Comparativo del crecimiento real - Bogotá vs. resto de departamentos



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

Perspectiva: se espera que, conforme se desacelere la actividad, haya un menor dinamismo de la financiación.

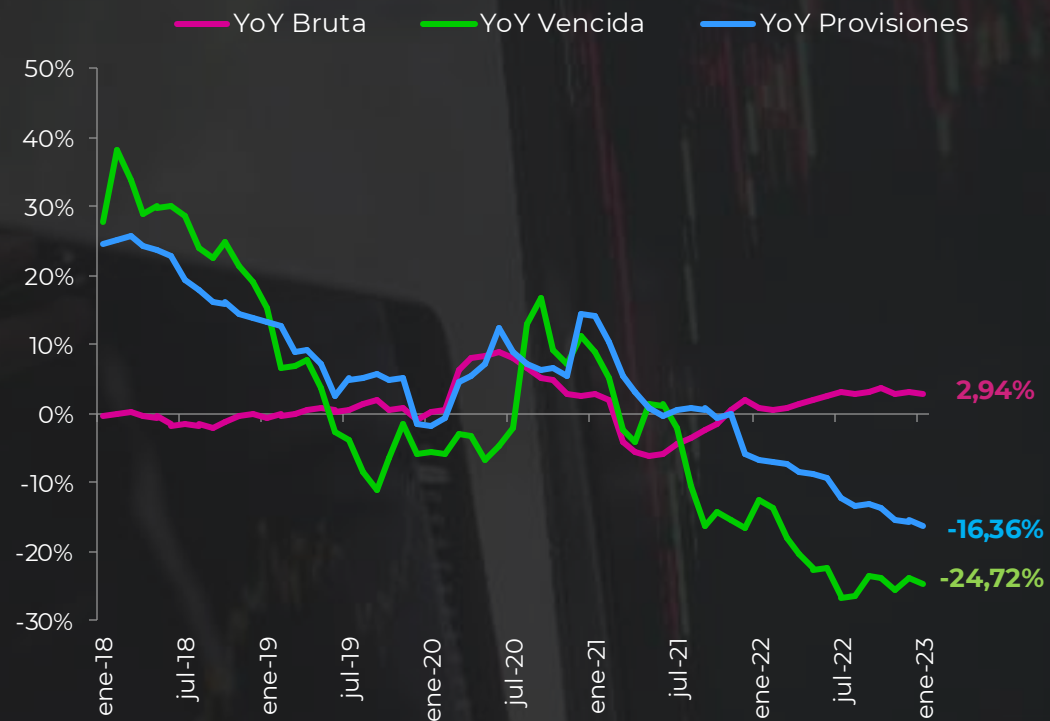
La **inflación anual en Bogotá** fue de 12,5% a febrero de 2023, **lo que impacta el ingreso de los hogares.**

La tasa de desempleo de Bogotá entre Nov 22 - Ene 23 fue **12%, inferior a la total nacional de enero (13,7%)**. Durante 2023 la tendencia ha sido al alza, **incrementando las presiones sobre el deterioro de la cartera.**

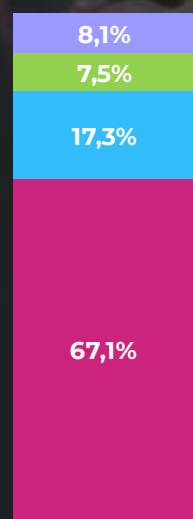
Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia Formato 322. Los datos de ISE sectorial, inflación y desempleo fuente DANE. (*) DANE con corte dic-2022.

Aún con menor ritmo económico, la cartera comercial muestra señales de dinamismo, lo cual coincide con niveles de mora estables y menores frente a coyunturas similares

Cartera comercial – crecimiento real

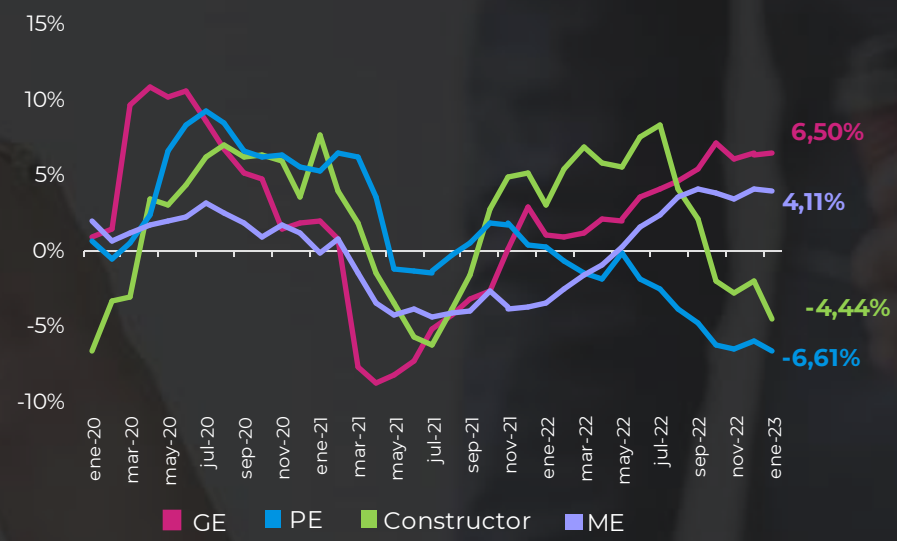


Participación cartera comercial ene-2023

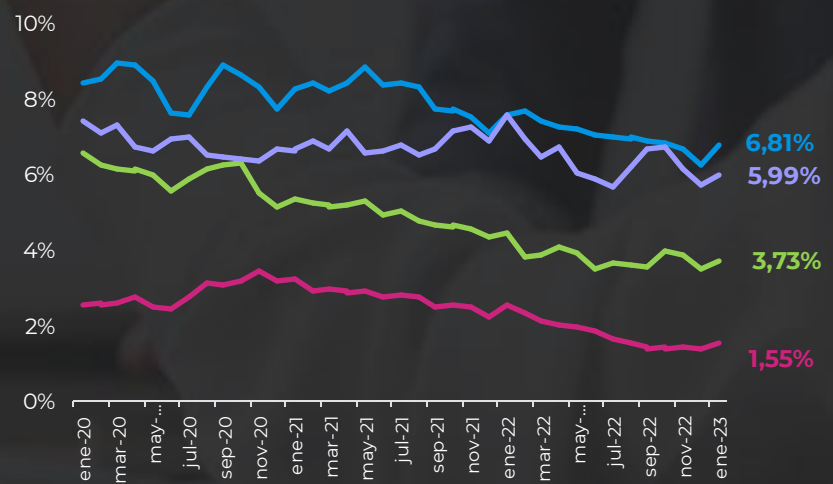


Gran Empresa (GE): corporativo (44.4%), leasing (16.0%), moneda extranjera (12.9%), gobierno (11.2%) y financiero (4.7%).
Mediana Empresa (ME).
Pequeña y Micro: (Pyme) (60.7%), microempresa (25.9%) y factoring (13.4%)

Cartera bruta por producto



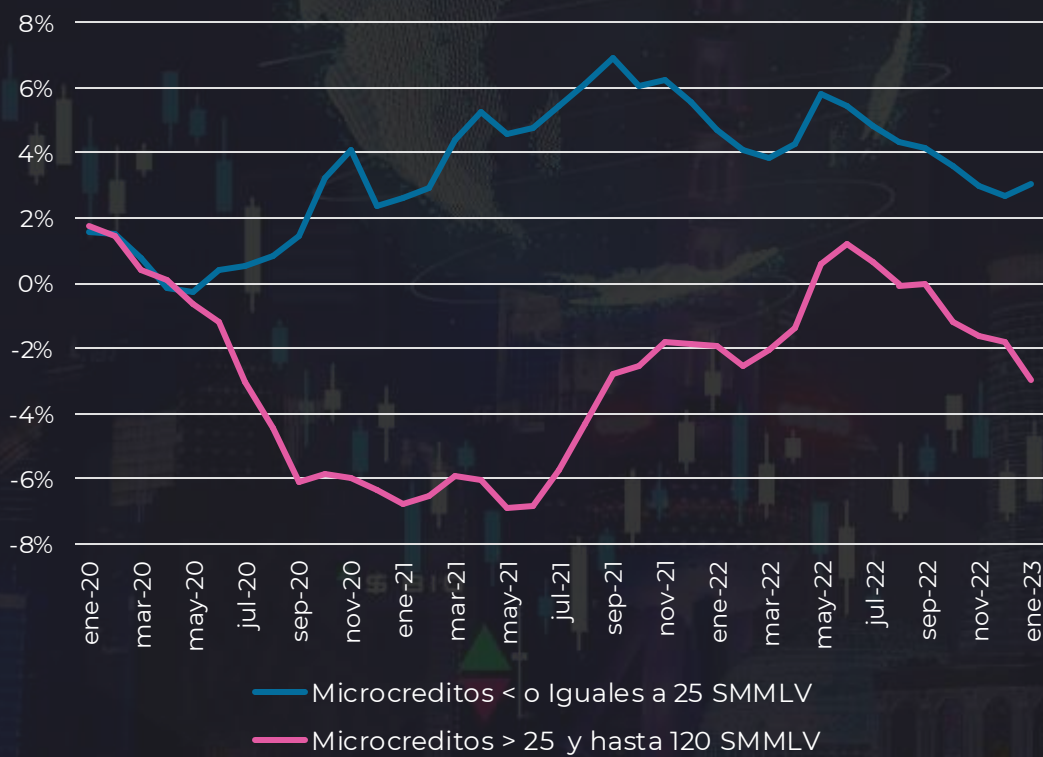
Indicador de calidad por producto



Fuente: SFC – Balance y formato 453 a ene-2023.

Microcrédito continúa dinámico, pero se necesita una **segmentación más granular que reconozca la heterogeneidad** en el tamaño de las operaciones, las necesidades de financiación rural/urbana y las diferencias en el riesgo de los micronegocios

Crecimiento % real anual por monto

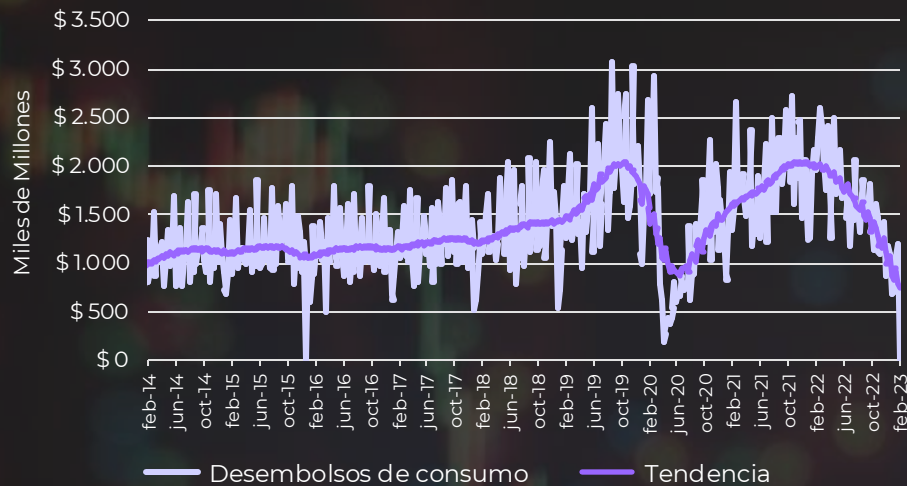


Rango	0 – 6 SMMLV	6 – 25 SMMLV	25 – 120 SMMLV
Saldo (millones)	3,766,255	8,982,120	3,922,213
Saldo promedio	2,784,405	12,585,271	37,639,757
Número deudores únicos	1,352,620	713,701	104,204

Se observa que los saldos más pequeños son masivos, mientras que **a medida que aumenta la necesidad de financiación** el número de deudores es menor.

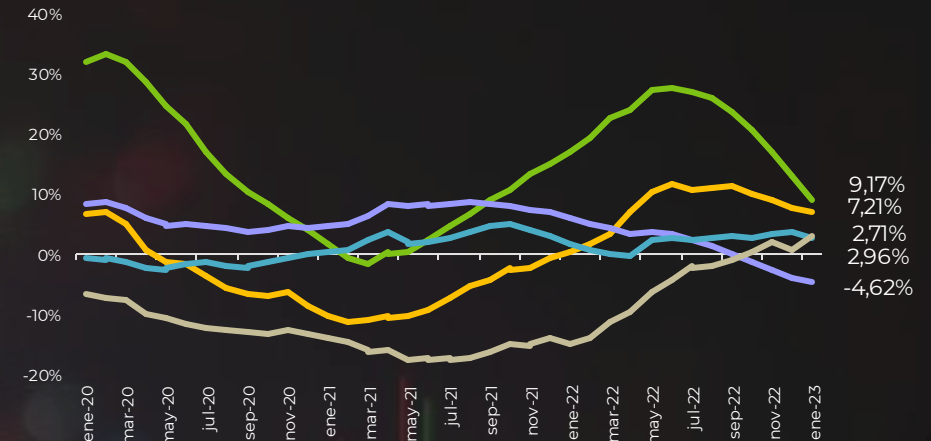
El ciclo de crédito de consumo cambió a una fase de **menor crecimiento y mayor deterioro para todos los productos**, especialmente de libre inversión

Tendencia de los desembolsos

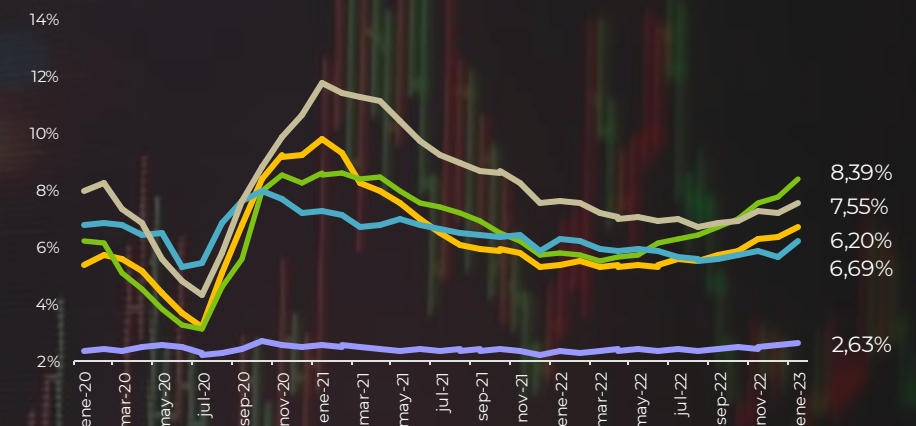


- El menor nivel de colocación de los últimos meses en esta modalidad (-57% en feb 2023 frente a junio 2022), **se concentra en el producto de libre inversión.**

Crecimiento anual cartera por producto

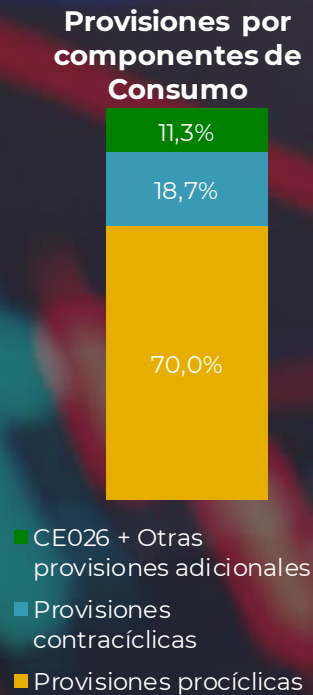


Indicador de calidad por mora por producto

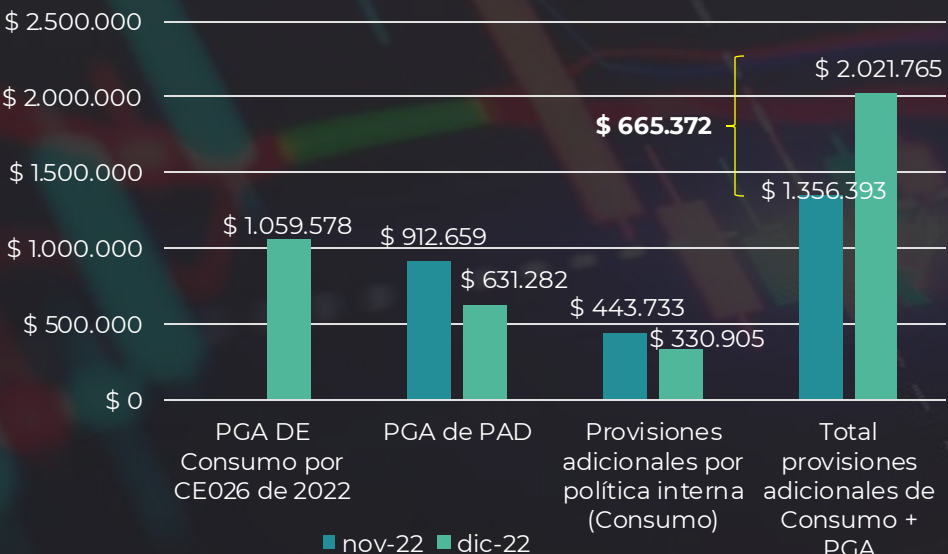


■ Libranza ■ Libre inversión ■ TDC ■ Vehículo ■ Otros consumos

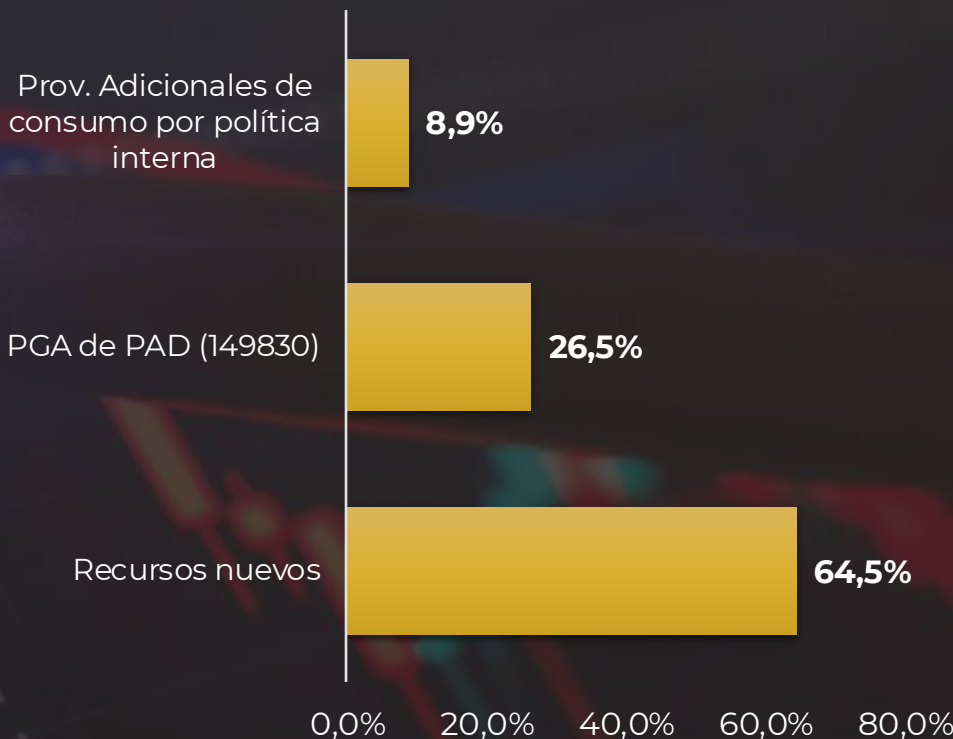
Consistente con la expectativa de deterioro en la cartera de consumo, la SFC expidió la Circular Externa 026 de 2022 para **robustecer el nivel de provisiones en esta modalidad**



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



Origen estimado de constitución de las provisiones adicionales de consumo por Circular Externa 026

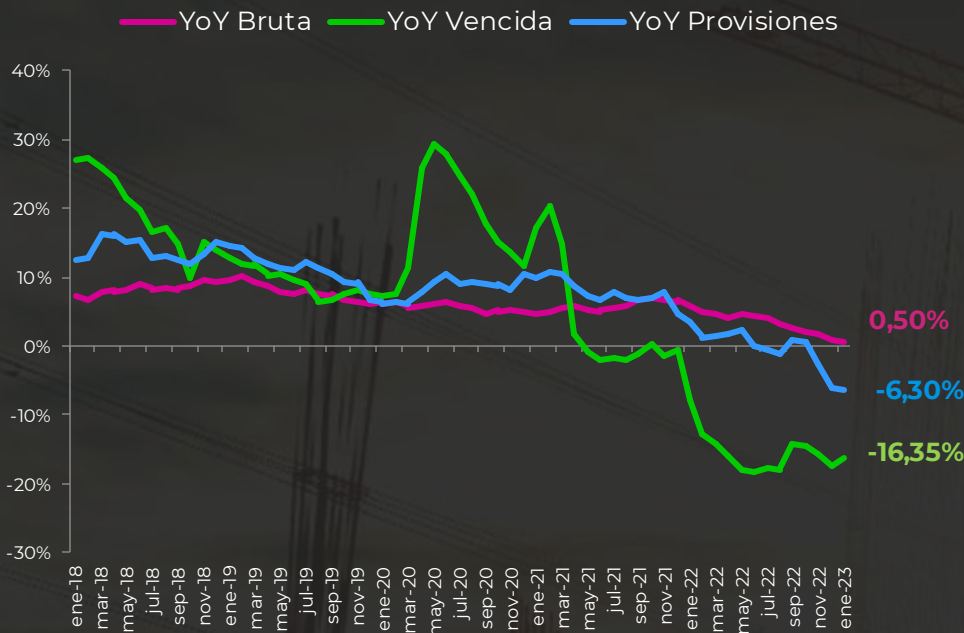


Las Provisiones Generales Adicionales (PGA) por Circular Externa 026 ascienden a \$1,06 billones junto con otros colchones que se conservaron a finales del año por \$962.00 millones y totalizan **\$2,02 billones, que representan 11,3% del total de provisiones de consumo de 2022. A enero de 2023, las PGA por CE 026 se mantuvieron en \$1,03 billones.**

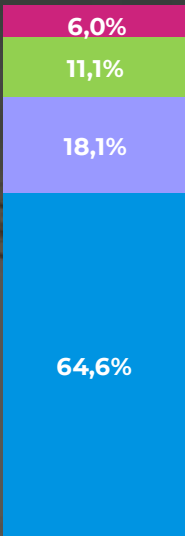
Fuente: SFC – Balance a dic2022.

El portafolio de vivienda se desacelera y su calidad se mantiene controlada. El incremento de la inflación afecta especialmente a los hogares de los ingresos más bajos

Crecimiento real anual de los agregados en vivienda

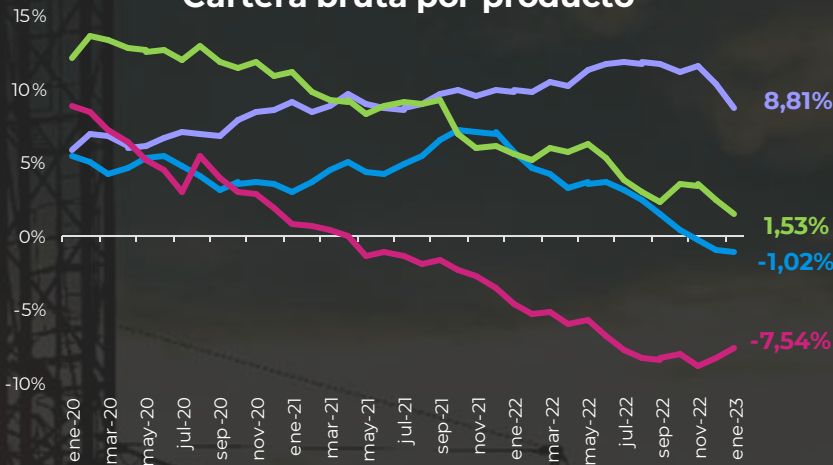


Participación vivienda ene-2023

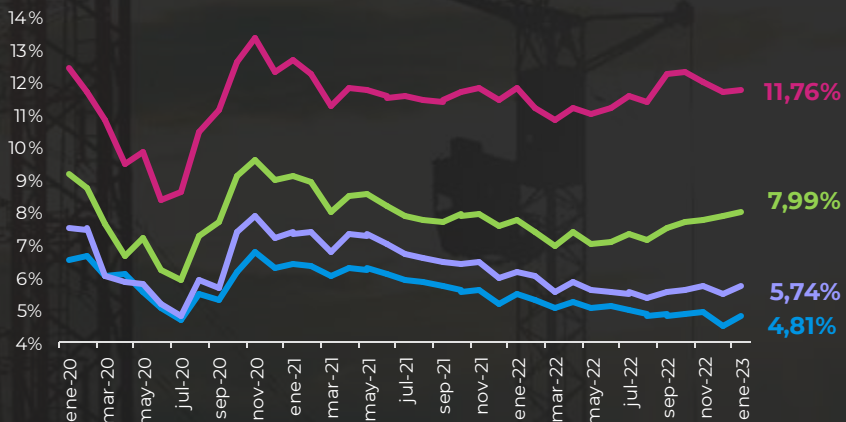


- No VIS UVR
- VIS UVR
- VIS Pesos
- No VIS Pesos

Cartera bruta por producto



Indicador de calidad de cartera por producto

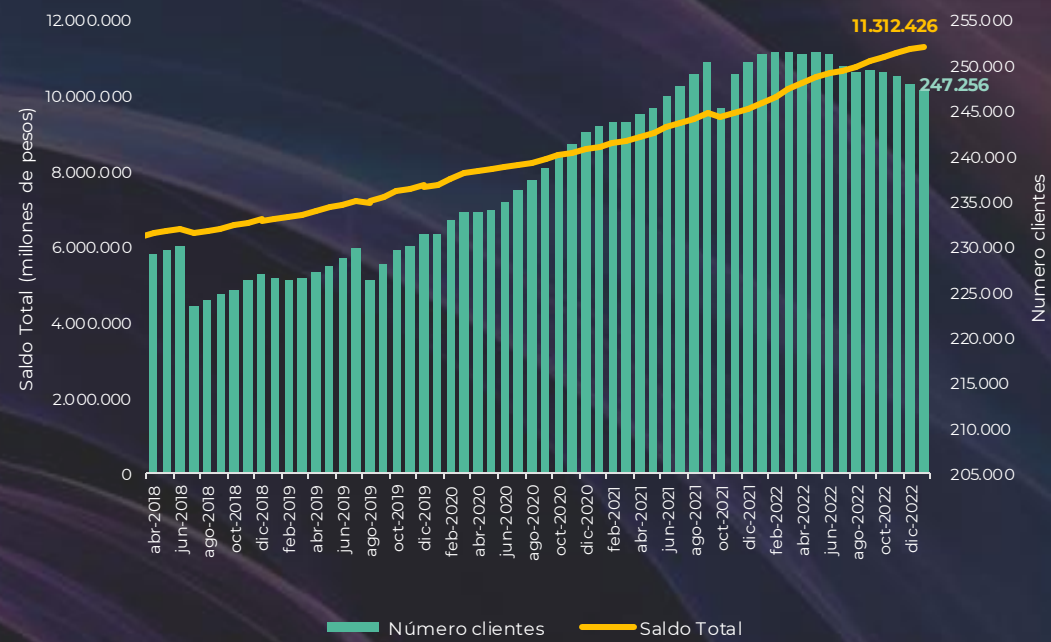


Los créditos VIS en tasa variable representan el **11%** del saldo de la modalidad y **92%** de este total se concentra en **4** entidades.

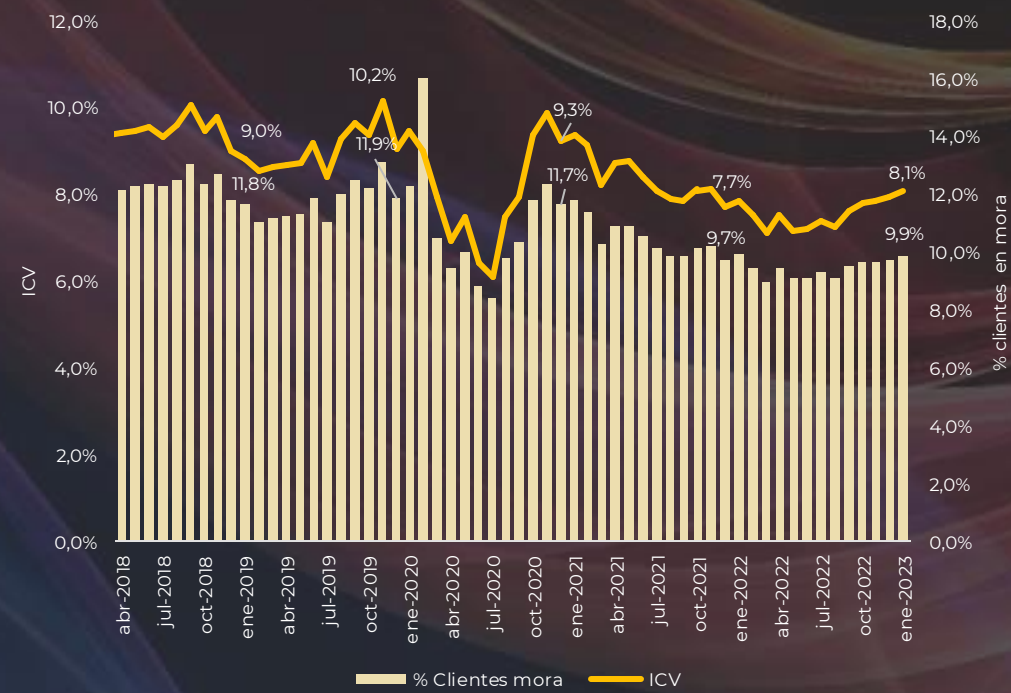
247.000 personas tienen un crédito de vivienda VIS en UVR, el incremento en la inflación se traduce en una mayor carga financiera y un aumento en la posibilidad de impago



Saldo créditos VIS en UVR y número de clientes (abr 2018 – ene 2023)



Evolución ICV créditos VIS en UVR y proporción de clientes en mora (mar 2018 – dic 2022)



Fuente: Formato 453

- Entre 2021 y 2022 la cuota de los créditos en UVR subió en promedio 17,1% en el segmento VIS. En los deudores con menores ingresos se observa una mayor participación de la cartera con más de 30 días de mora.
- Actualmente 24.417 deudores se encuentran en mora, dada una persistencia de las condiciones macroeconómicas este número podría incrementar hasta 34,529* deudores.**

*Del 14%

En más del 50% de los desembolsos de crédito de vehículo en 2022 el LTV promedio fue 82%, elevando el riesgo de crédito ante una eventual pérdida de valor de la garantía

La visión de carga financiera debe ser global, no sólo examinarse en la financiación de vivienda.

Indicador de Carga Financiera (ICF)



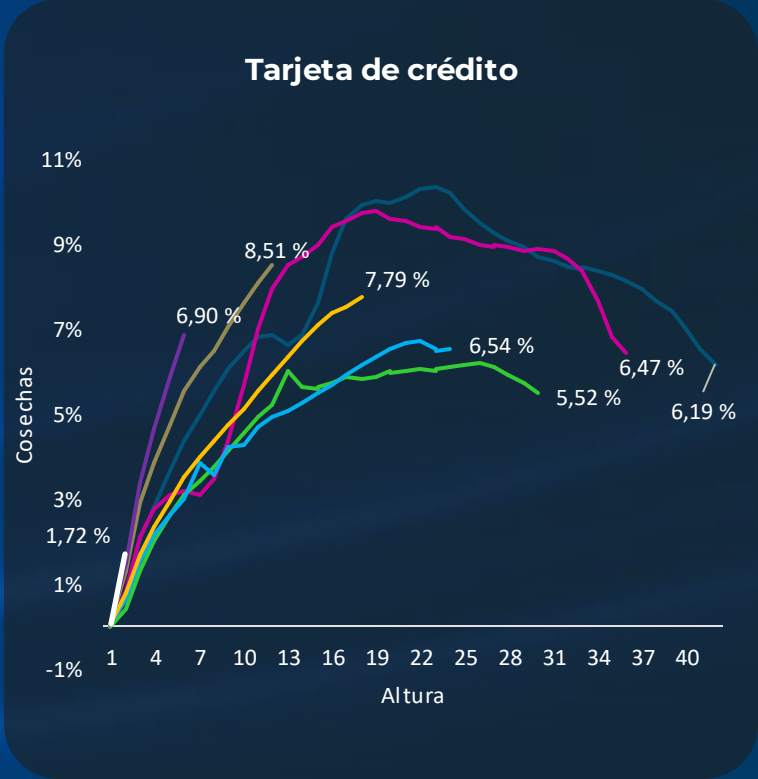
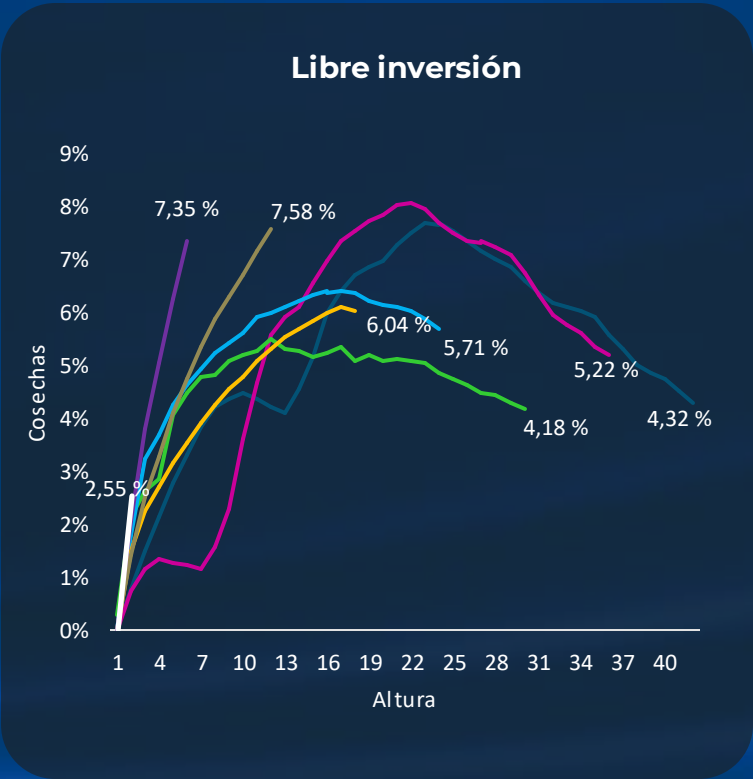
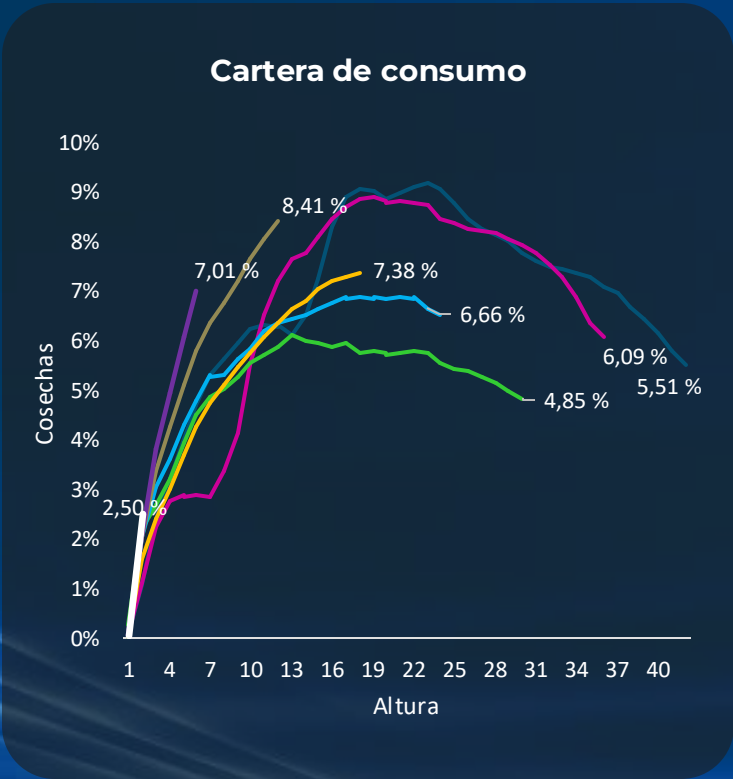
Carga Financiera por rango de ingreso

Quintil	RANGO DE INGRESOS SMLV	CF PROMEDIO
Q1	{0.7,1]	48.6%
Q2	{1,1.37]	38.2%
Q3	{1.37,2]	38.1%
Q4	{2,3.81]	33.9%
Q5	>3.81	29.2%

El foco de supervisión estará en los estándares de originación de este producto, incluyendo la evaluación del impacto del LTV sobre la carga financiera de los hogares.

Las cosechas recientes de la cartera de consumo **continúan mostrando un mayor ritmo de deterioro**, consistente con las condiciones financieras de los hogares

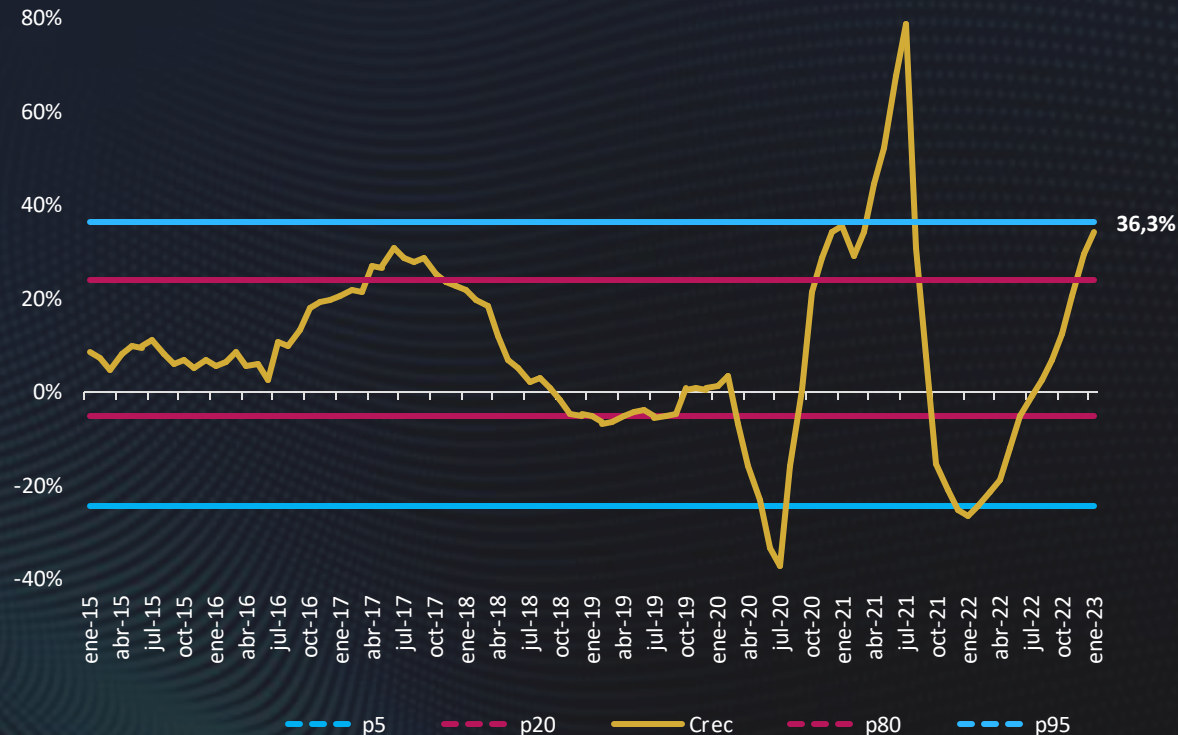
Cosechas trimestrales



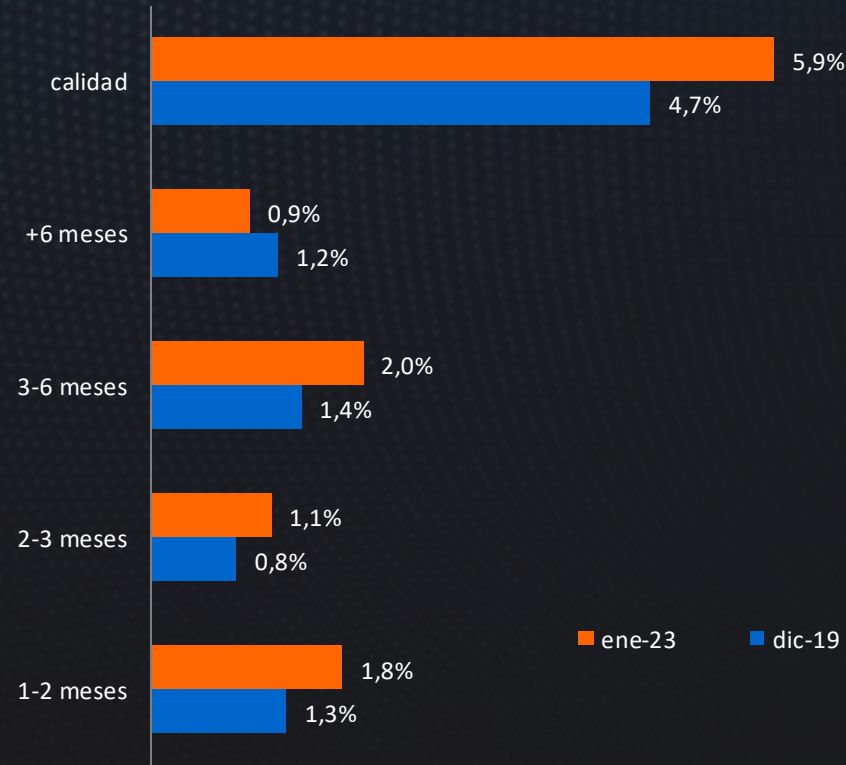
La mayor parte del deterioro del crédito se explica por factores macroeconómicos y no por elementos inherentes a las políticas de colocación.

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

Desempeño reciente del crecimiento de la mora
(Percentiles de 8 años)

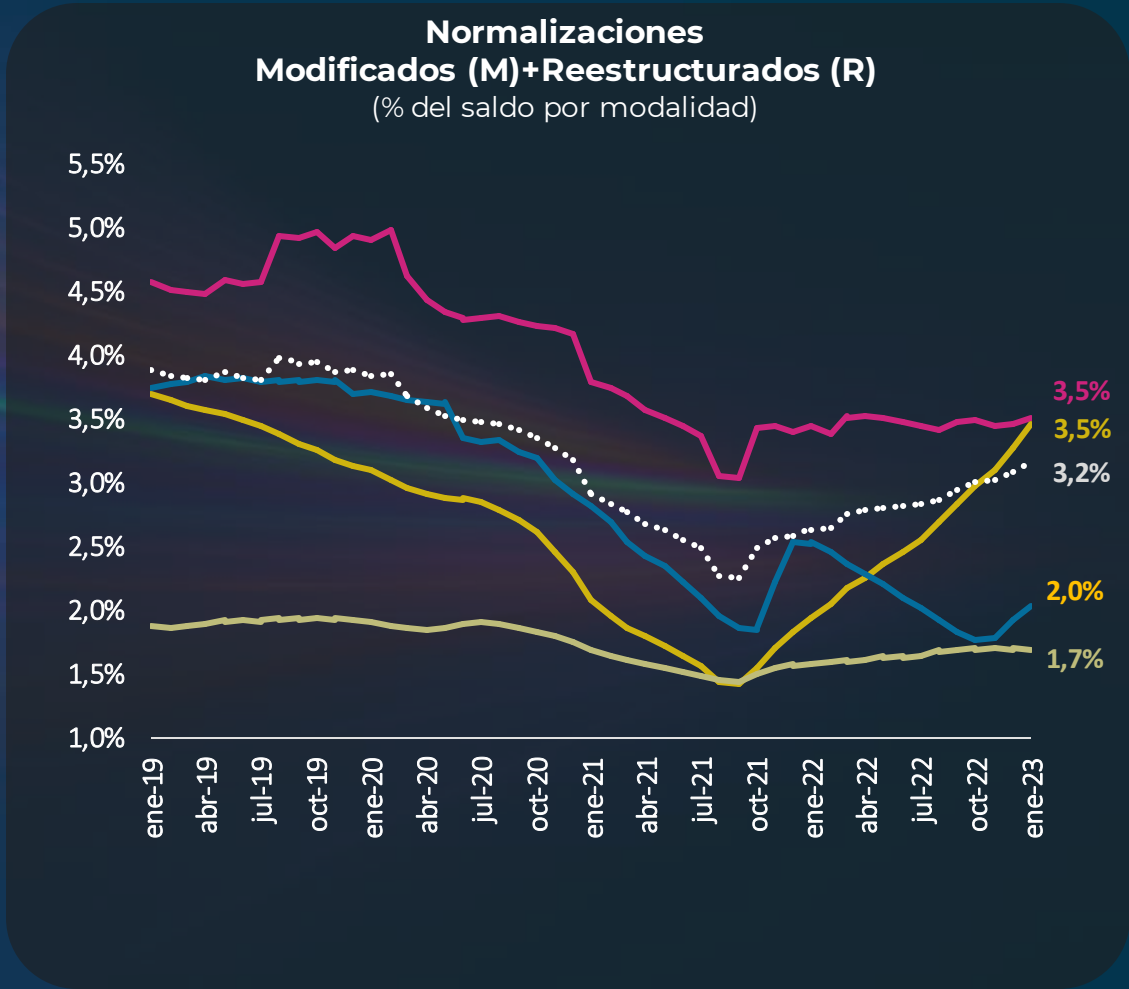


Comparativo de la mora en consumo según corte

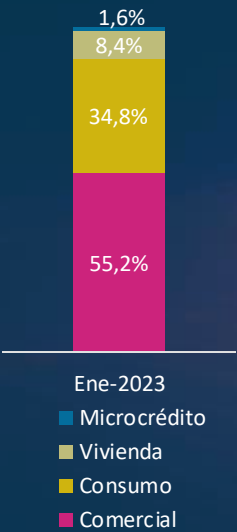


Un **seguimiento y atención temprana** de estos deudores **podría dar viabilidad financiera y mejorar sus condiciones de pago.**

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



Participación por modalidad (M+R)



Normalizaciones por tipo de producto

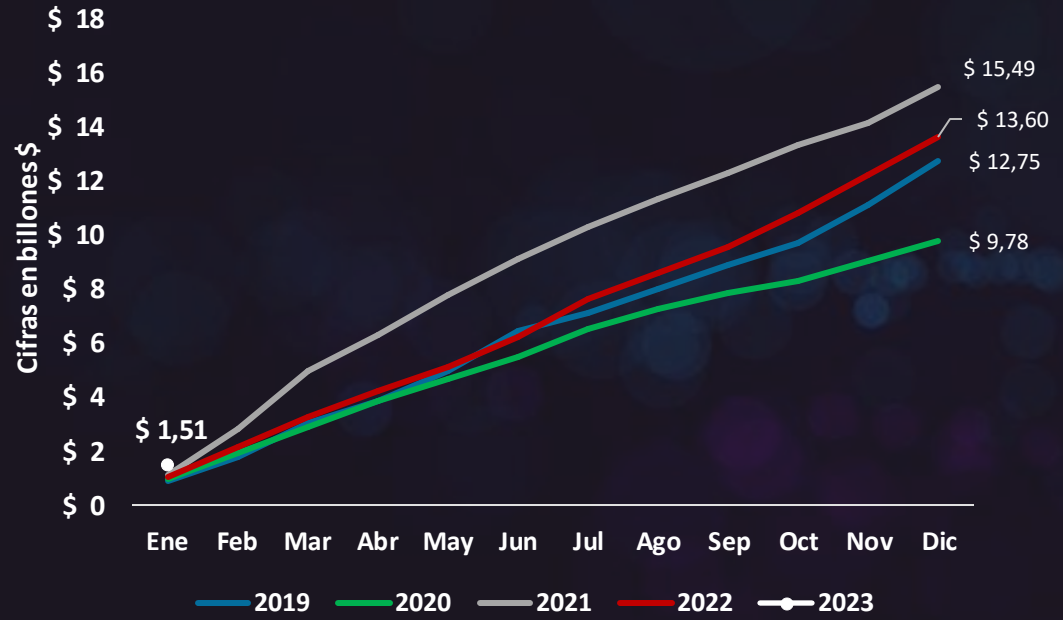
Libre inversión	59,7%
Tarjeta de Crédito	19,0%
Libranza	9,3%
Vehículo	5,9%
Otros	5,9%

Éxito de las normalizaciones en consumo **74,9%**

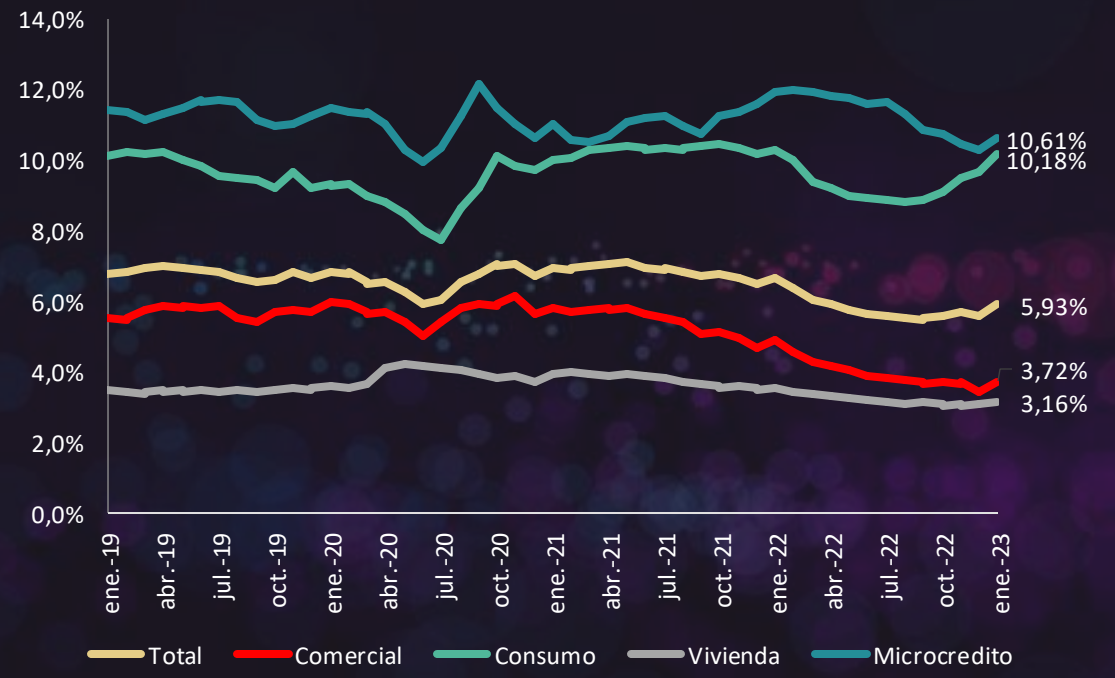
El consumidor debe **contactar directamente** a su entidad financiera para cambiar las condiciones de su crédito **sin necesidad de intermediarios**.

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

Saldo castigado en los últimos cinco años



Indicador de Castigos 12 meses (*)



Hacia una reactivación crediticia sostenible
Circular Externa 009 de 2022

Saldo **\$1,5 b** (0,2% del total de la cartera)
Total deudores **22.520**

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

Aplicando la Circular Externa 009 de 2022, la capital del país ocupa el segundo lugar en reactivación de consumidores castigados como soporte de procesos productivos e inclusión financiera

Saldo ene 2023

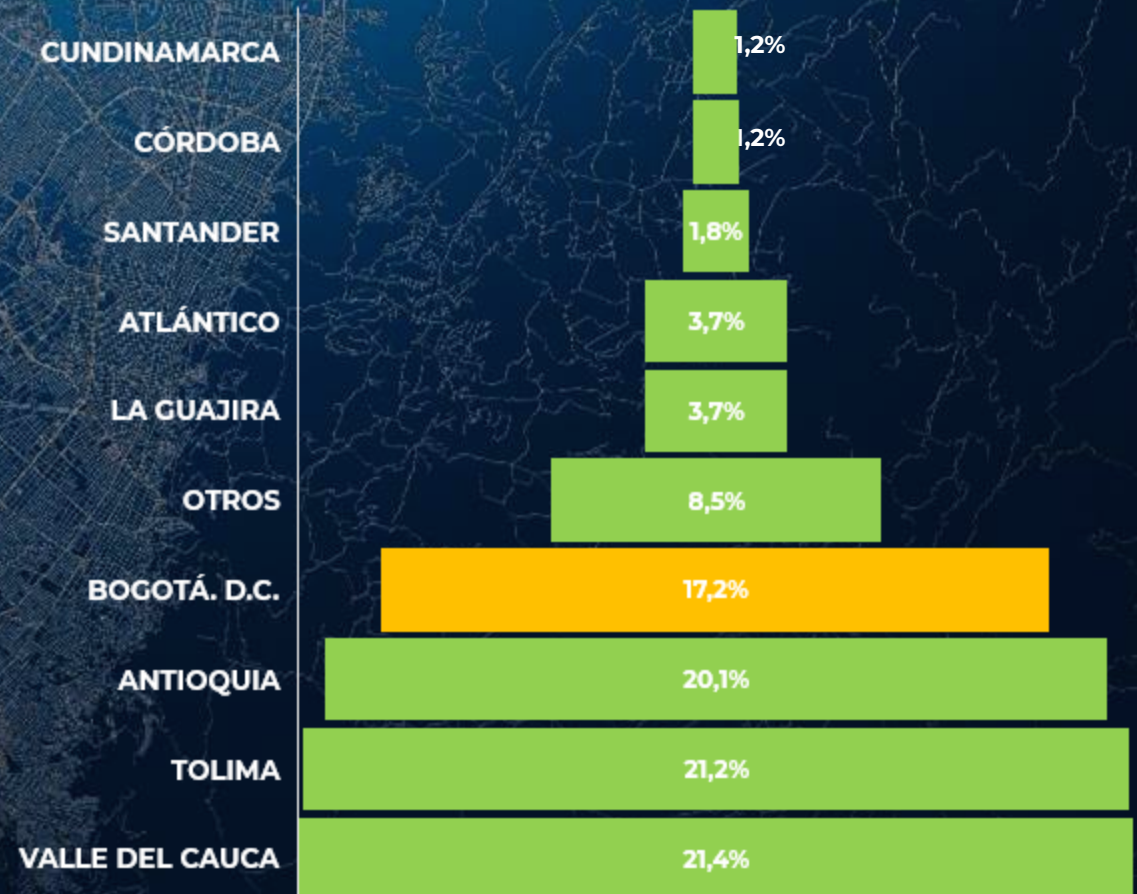
\$487 mil millones
(23,7% del total*)

Bogotá D.C.

Total deudores

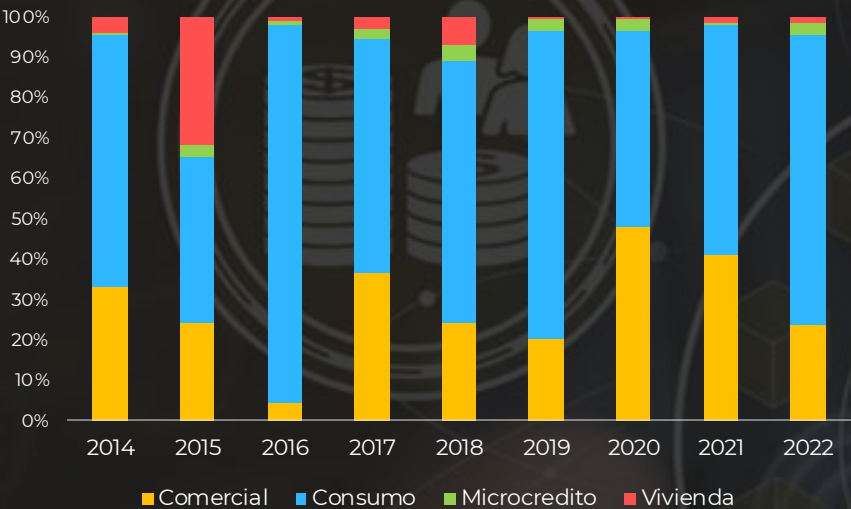
5.324
(21,1% del total*)

Saldo en mora a enero de 2023

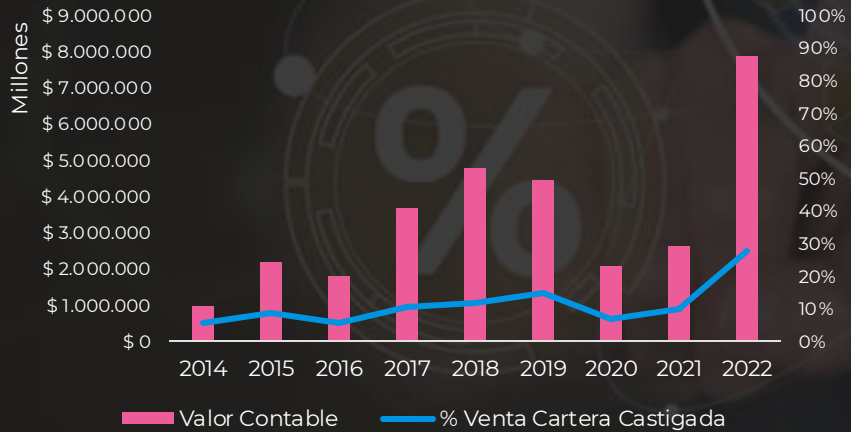


La venta de cartera es un instrumento válido para enfrentar la morosidad, pero no diluye la responsabilidad que tienen las entidades con el consumidor financiero

Composición de la venta de cartera por modalidad



Evolución de la venta de cartera castiga en valor contable frente al 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 la anulación de 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 la **originación sostenible**, el **seguimiento prospectivo** y la **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, es central en la preservación de los logros en inclusión financiera y cierre de brechas

Brechas de inclusión identificadas

(% de adultos y empresas con crédito)

**Indicador de
inclusión
crediticia**
(Sep 22)*

36%



Rural

20%



Mujeres

32%



Microempresa**

17%



Urbano

39%



Hombres

36%



**Pequeña
empresa****

64%

Brecha

19%

Brecha

3,2%

Brecha

47%

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.

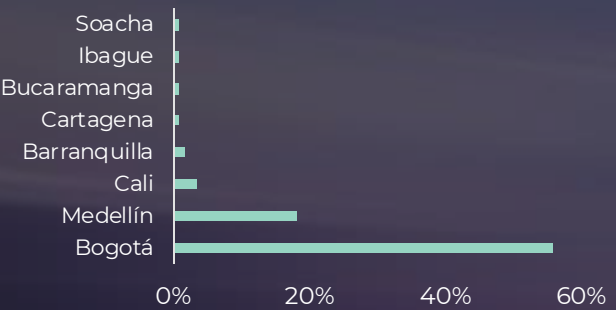
**Banca de las Oportunidades (2021) – Inclusión financiera empresarial en Colombia 2019 – 2020. Indicadores crediticios para negocios formales, basados en el RUES y Transunion en 2020. Para la mediana y gran empresa el indicador de inclusión crediticia fue de 78% y 84%, respectivamente.

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

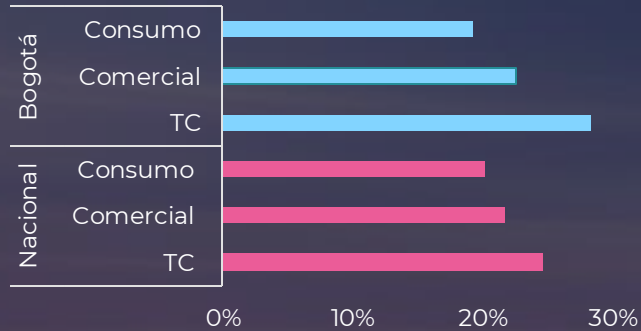
Caracterización de inconformidades por cobranza



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**

543 entre enero 2022 y feb 2023

379 finalizadas**

81% a favor del consumidor

Lenguaje y llamadas
reiteradas.

No hay claridad
del verdadero
acreedor.

No se asume
responsabilidad del
reporte negativo.

Traslado de la
deuda sin
notificación.

Desconocimiento
de los acuerdos de
pago alcanzados con la
entidad.

Conciliaciones extrajudiciales por cobranza

53 entre enero 2022 y feb 2023

1,6% 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 543 demandas 164 están activas, es decir el 30.2%.

Además de las guías, desde la SFC se **fortalecerán los procedimientos de cobranza** a cargo de terceros a través de nuestras entidades 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



www.superfinanciera.gov.co