

Perspectivas del ciclo crediticio en Colombia y el Valle del Cauca

Jorge Castaño Gutiérrez
Superintendente Financiero de Colombia

Panorama de la cartera



Se espera que la cartera de crédito continúe moderando su crecimiento en 2023 y que el entorno macrofinanciero siga presionando el balance económico de los hogares

Cartera total

Desaceleración real anual

1,44% (-1,8 pp*)

Crecimiento real anual de la cartera vencida

3,18% (+6,8 pp*)

Altos niveles de cubrimiento de cartera

142,68%

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

-1,2% real anual

Consumo

El menor dinamismo se acentúa en este portafolio

0,78% (-3,8 pp*)

El crédito de consumo contribuye más a la tendencia

41,8% (+12 pp*)

Altos niveles de cobertura por instrucciones de la SFC

132,23%

Tendencia que también se observa en consumo

-1,4% real anual

Prioridades de supervisión en riesgo de crédito

Alto

Mayor carga financiera y menor ingreso disponible de hogares apalancados.

Medio

Vulnerabilidad de sectores sensibles a costos: constructor, manufacturas y comercio.

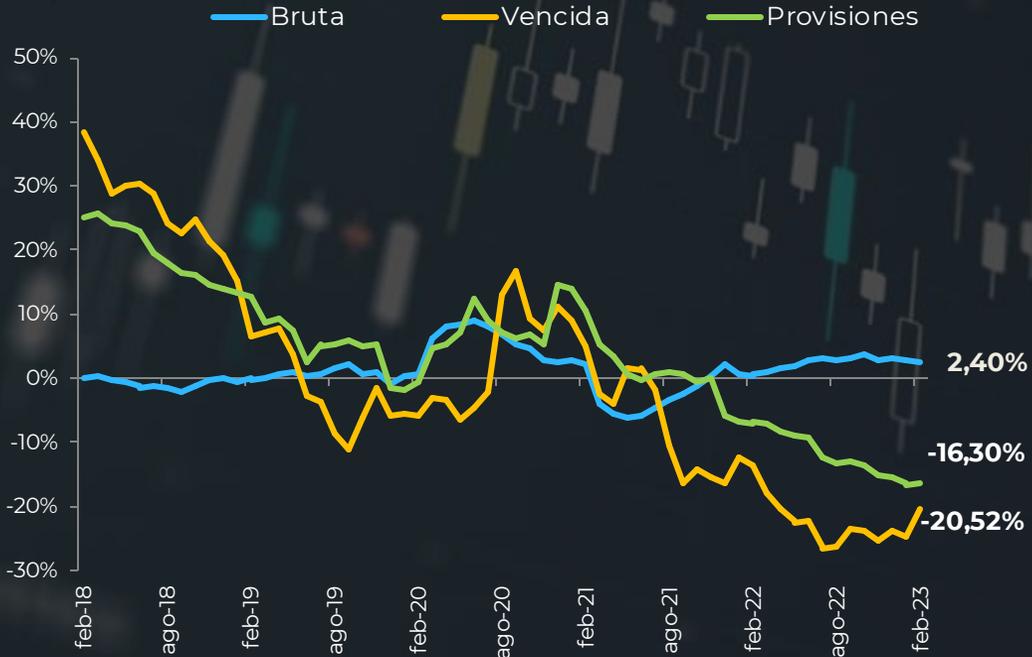
Bajo

Deudores descalzados

Severidad / Intensidad de supervisión

La cartera comercial mantiene su dinamismo y la desaceleración en algunos segmentos coincide con los resultados de la actividad económica

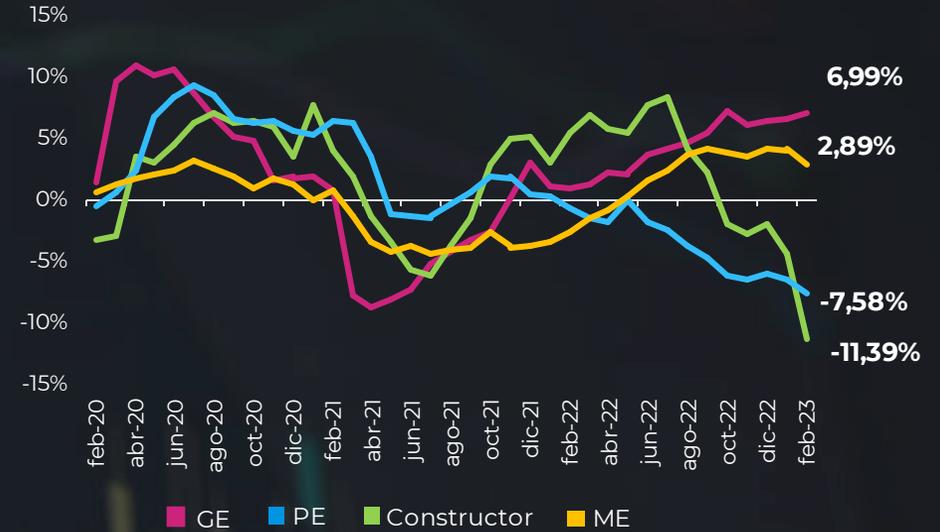
Cartera comercial – crecimiento real



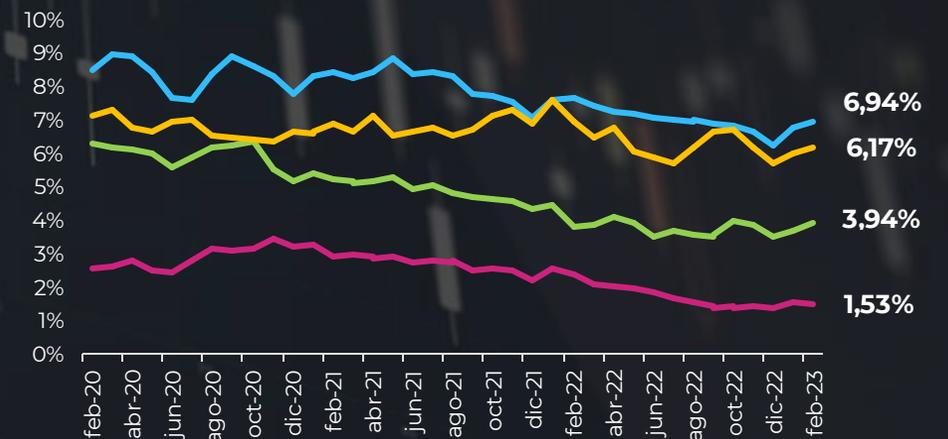
Participación cartera comercial feb-2023



Cartera bruta por producto



Indicador de calidad por producto



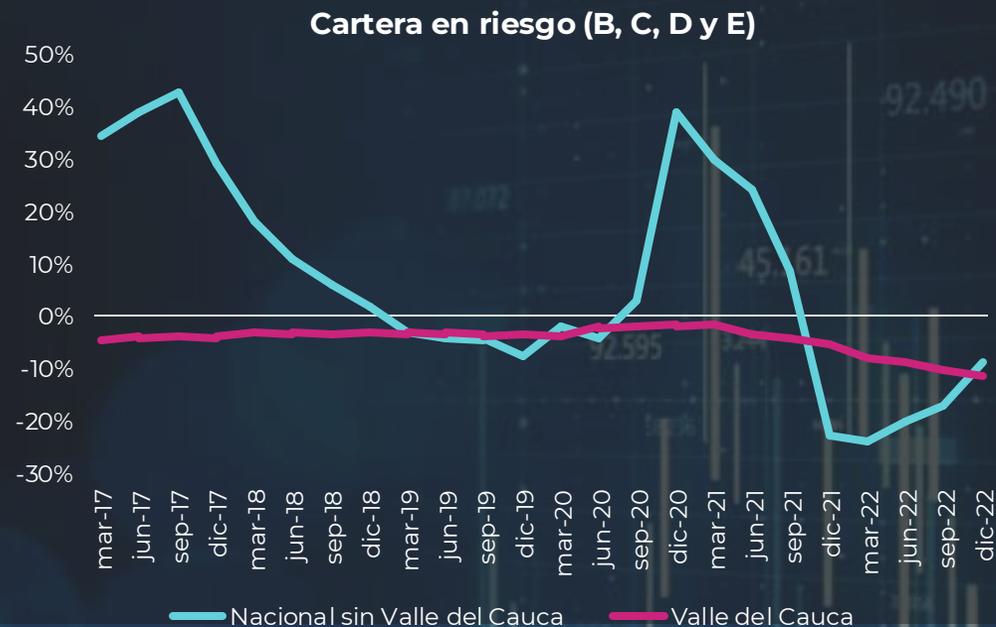
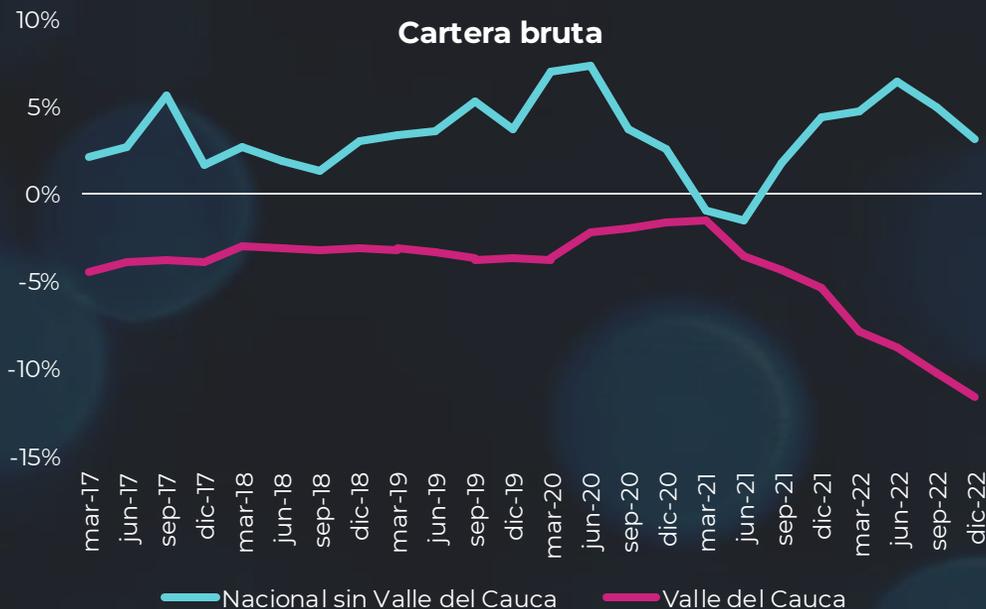
Gran Empresa (GE): corporativo (49,4%), leasing (19,7%), moneda extranjera (13,6%), gobierno (12,6%) y financiero (4,6%).

Mediana Empresa (ME): Empresarial (100%)

Pequeña y Micro: Pyme (64,1%), microempresa (25,9%) y factoring (10%).

En comparación con otros departamentos, la cartera en el Valle del Cauca se **desacelera con mayor rapidez**, mientras que el **riesgo en hogares y empresas sigue controlado**

Comparativo del crecimiento real Valle del Cauca vs. resto de departamentos



El **crecimiento moderado en la industria del Valle (1,4%) coincide con esta dinámica** y conforme se desacelere la actividad se profundizaría esta tendencia.

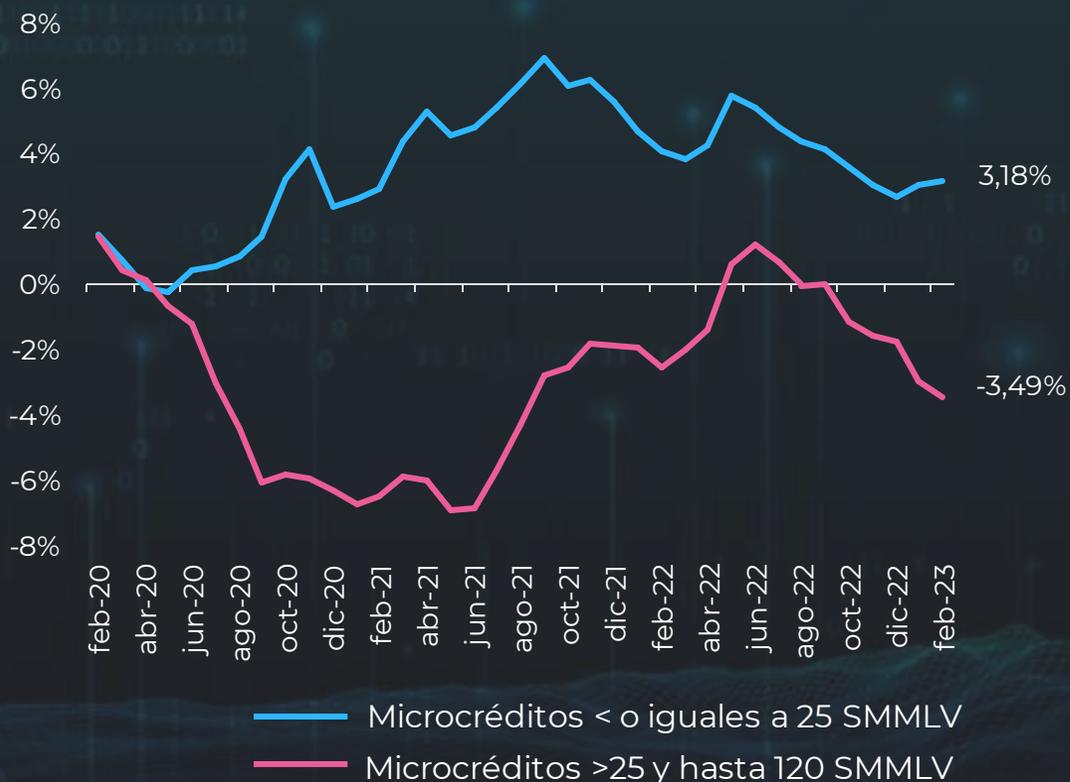
No se ven restricciones de oferta de financiación al sector productivo (comercial y micro). **La tasa de aprobación en el Valle es del 87,5%** del total de solicitudes.

A marzo de 2023 la **inflación anual en Cali fue de 13,3%**, lo que **impacta el ingreso de los hogares**.

La tasa de desempleo de Cali entre diciembre 2022 – febrero 2023 fue **12,2%**, superior a la **total nacional del periodo (11,8%)**. Este deterioro podría **incrementar las presiones sobre el deterioro de la cartera**.

El microcrédito mantiene su dinamismo: hay una **segmentación que reconoce las necesidades de financiación rural/urbana** y el perfil de 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*

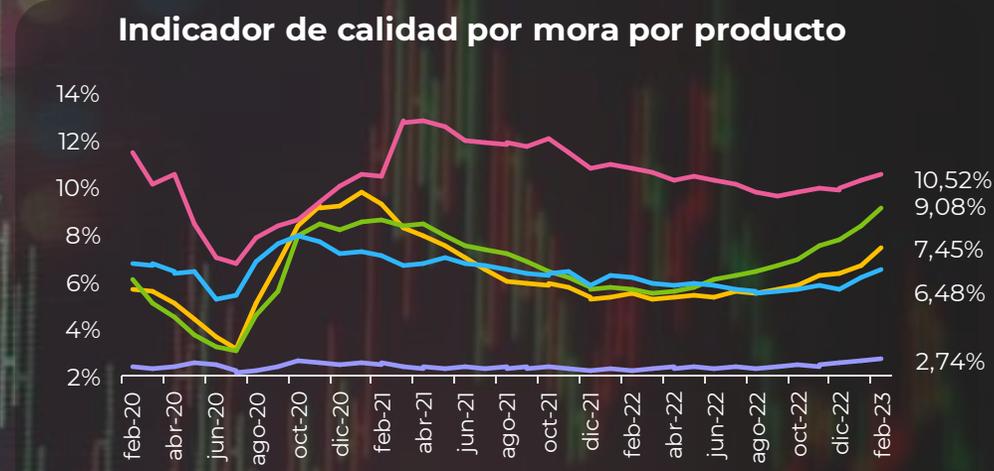
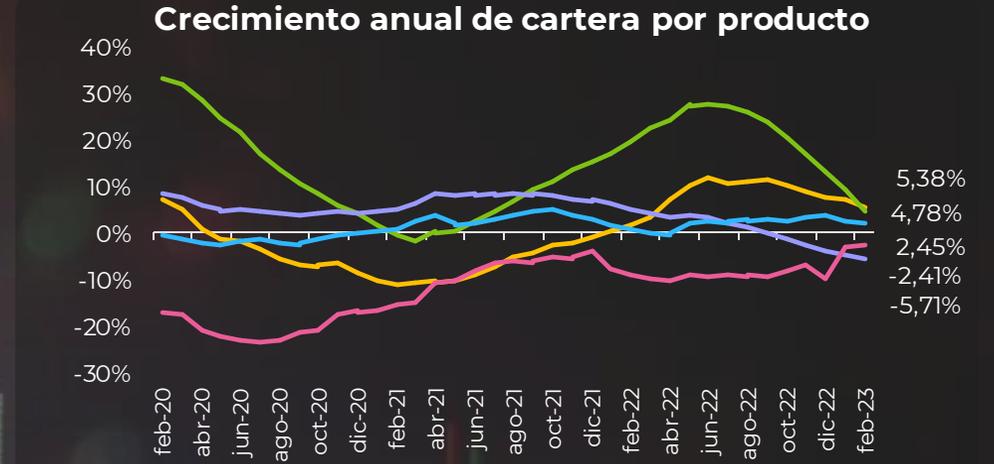
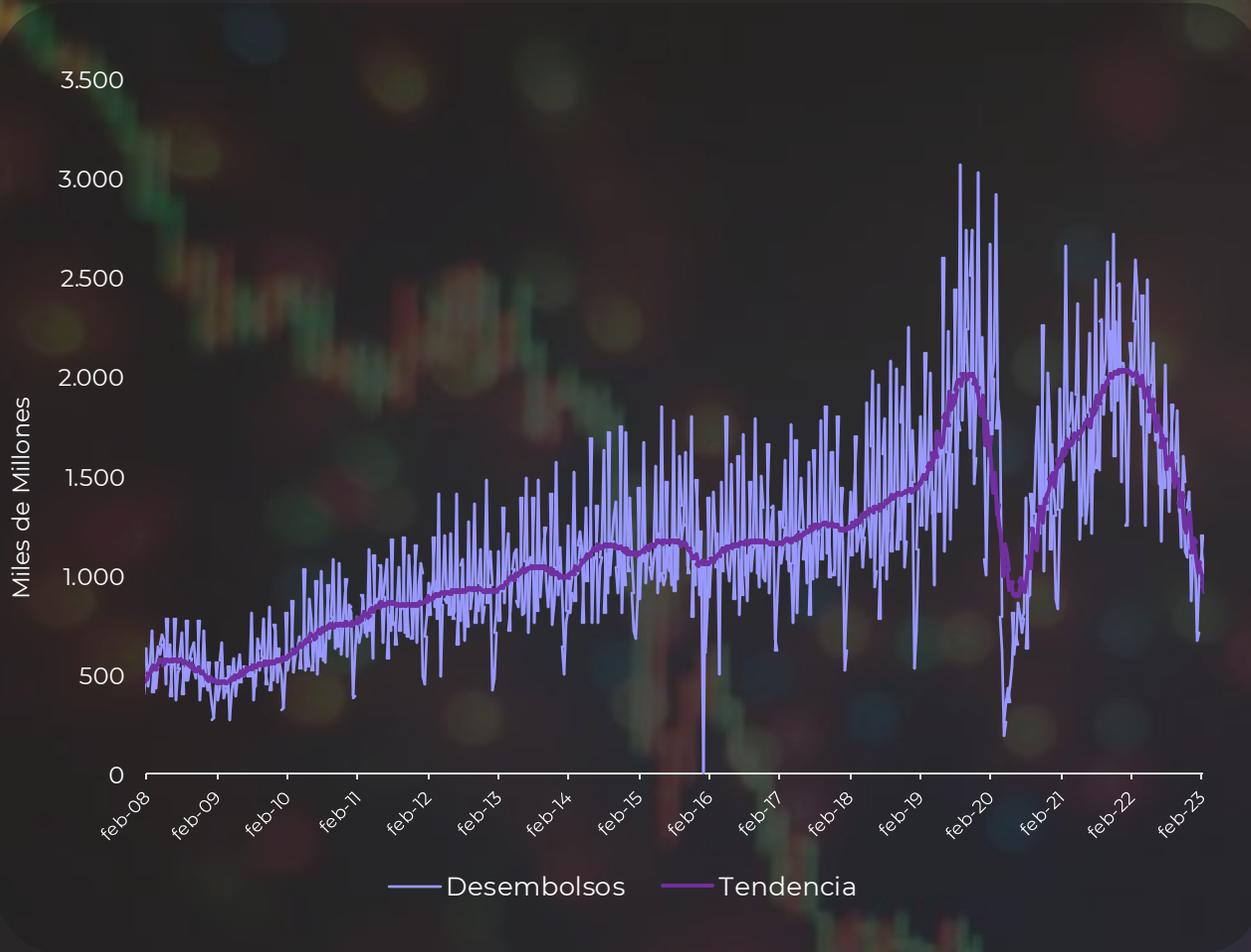
1.352.620

713.701

104.204

Los saldos más pequeños son masivos y, a medida que **aumentan las necesidades de financiación, baja** el número de deudores.

En crédito de consumo, los actores del mercado deben prepararse para una fase de menor crecimiento y un mayor deterioro de la calidad de todos los productos



■ Libranza
 ■ Libre inversión
 ■ TDC
 ■ Vehículo
 ■ Otros

Fuente: SFC – Formato 453 y 414 a febrero 2023.

En más de la mitad de los créditos de vehículo en 2022 la relación préstamo/valor (LTV) promedio fue 82%, con un potencial ajuste en el precio de los activos financiados

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

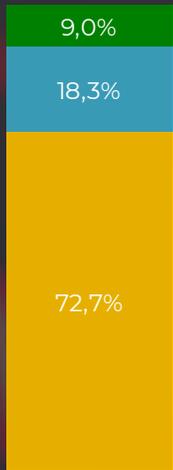
Indicador de Carga Financiera (ICF)



La meta es promover la moderación del LTV y la carga financiera de los deudores

Las provisiones generales adicionales, regulatorias y voluntarias contribuirán a absorber el mayor deterioro esperado en el portafolio de consumo

Provisiones por componentes de Consumo



Provisiones adicionales de consumo constituidas por los establecimientos de crédito

(dic-2022 a feb-2023 cifras en millones)



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

Prov. Adicionales de consumo por política interna

8,9%

PGA de PAD (149830)

26,5%

Recursos nuevos

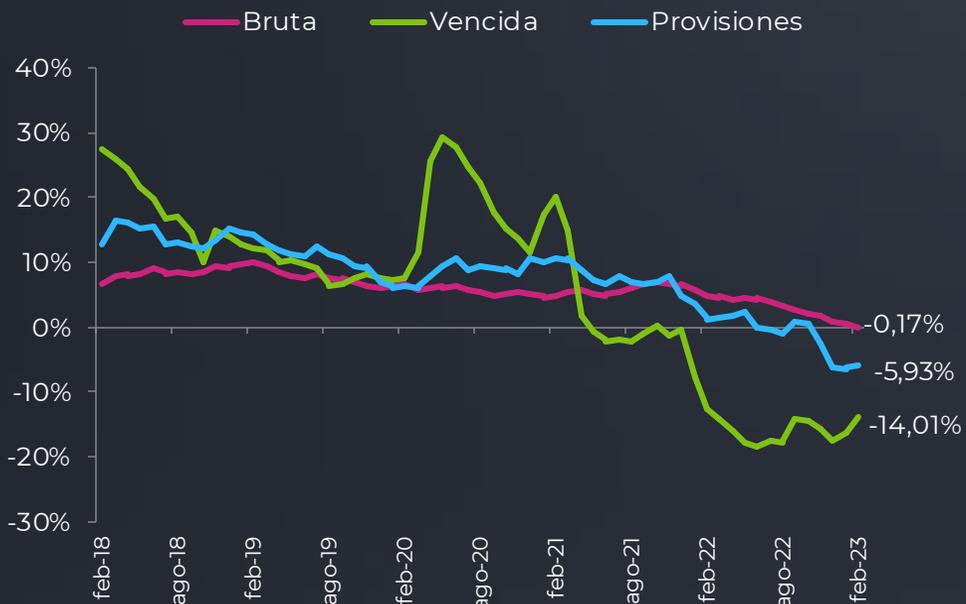
64,5%

0% 20% 40% 60% 80%

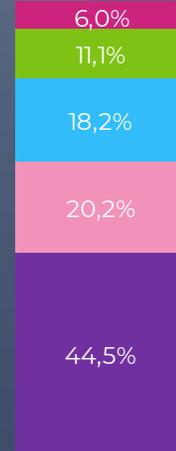
- De los \$1,06 billones de Provisiones Generales Adicionales (PGA) por Circular Externa 026, **los establecimientos de crédito mantienen aún \$802.000 millones al corte de febrero de 2023**. Las provisiones adicionales de consumo + PGA fueron \$1,67 billones a febrero de 2023 que, sumadas a otros colchones, llegan a **\$2,8 billones de provisiones adicionales totales**.

El portafolio de vivienda se desacelera, pero su calidad se mantiene controlada. El aumento de la inflación impacta el valor de la cuota y el saldo de este producto

Crecimiento real anual de los agregados en vivienda



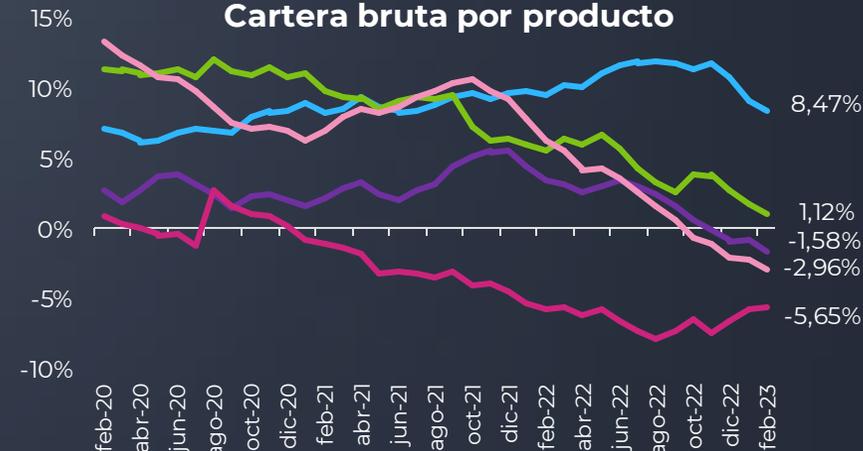
Participación cartera vivienda feb-2023



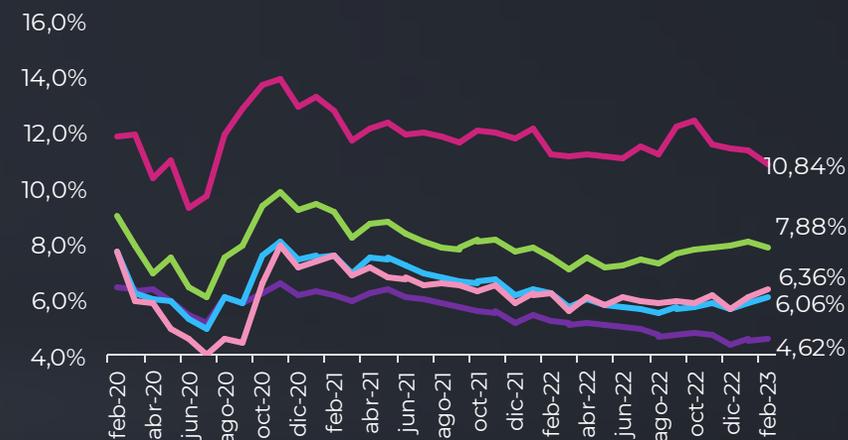
- No VIS UVR
- VIS UVR
- VIS Pesos
- No VIS Pesos
- Leasing Habitacional

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

Cartera bruta por producto



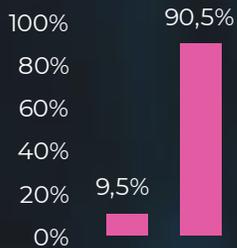
Indicador de calidad de cartera por producto



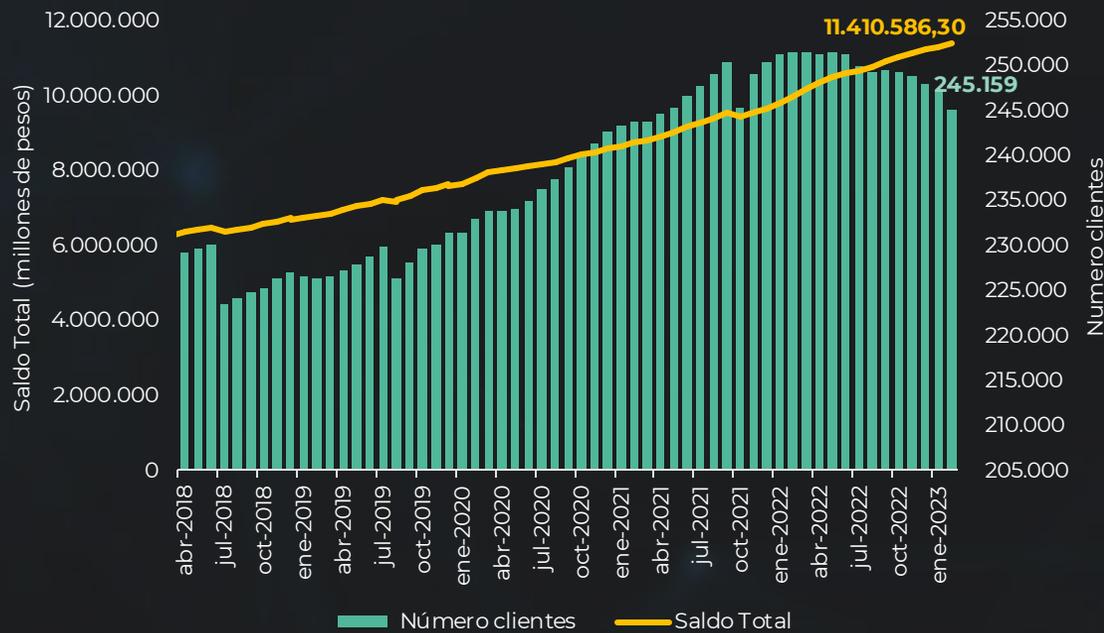
Cerca de 245.000 personas tienen un crédito de vivienda VIS en UVR. El incremento de la inflación genera una mayor carga financiera



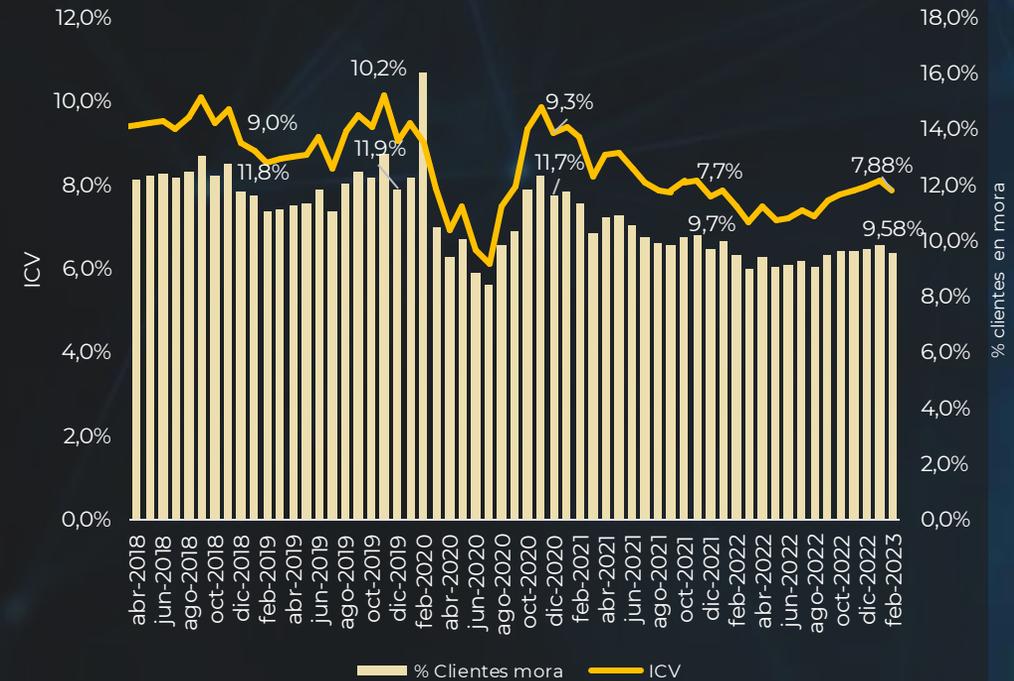
23.490
clientes en mora
Feb 2023



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



Evolución ICV créditos VIS en UVR y proporción de clientes en mora
(abr 2018 – feb 2023)

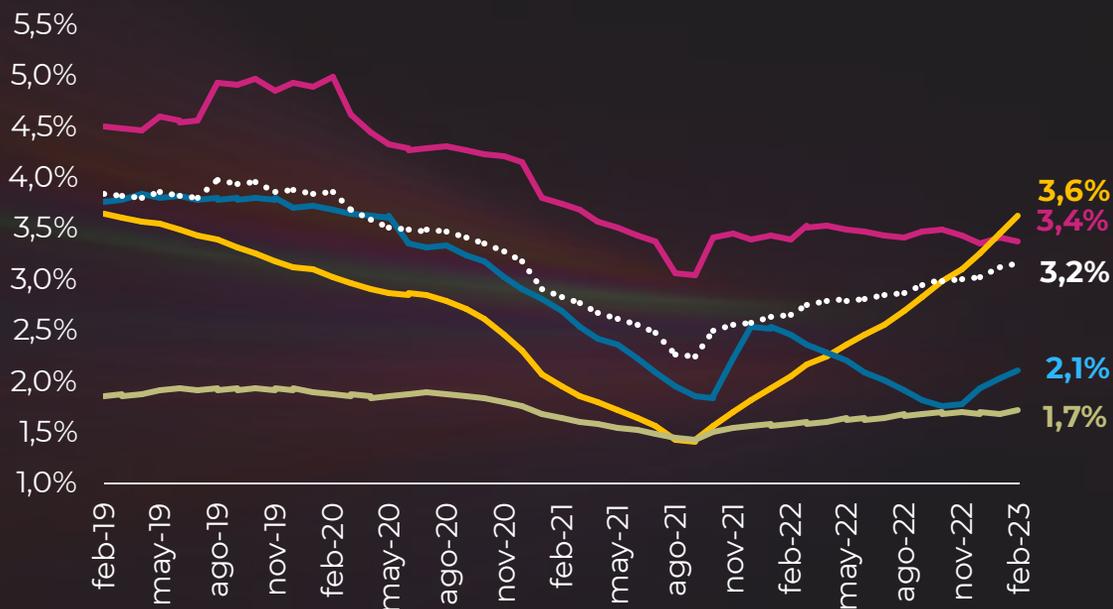


Fuente: Formato 453

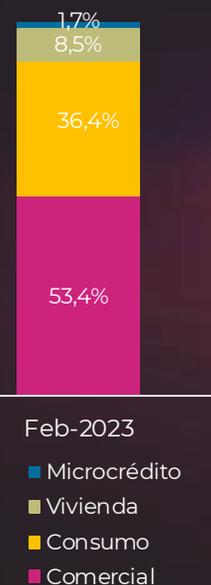
- Entre 2021 y 2022 la cuota de los créditos en UVR subió en promedio 17,1% en el segmento VIS. En los deudores con menores ingresos se observa una mayor participación de la cartera con más de 30 días de mora.
- Actualmente, **23.490** deudores se encuentran en mora. Dada una persistencia de las condiciones macroeconómicas, este número podría incrementarse a **34.529** deudores.

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
Respecto al total de consumo

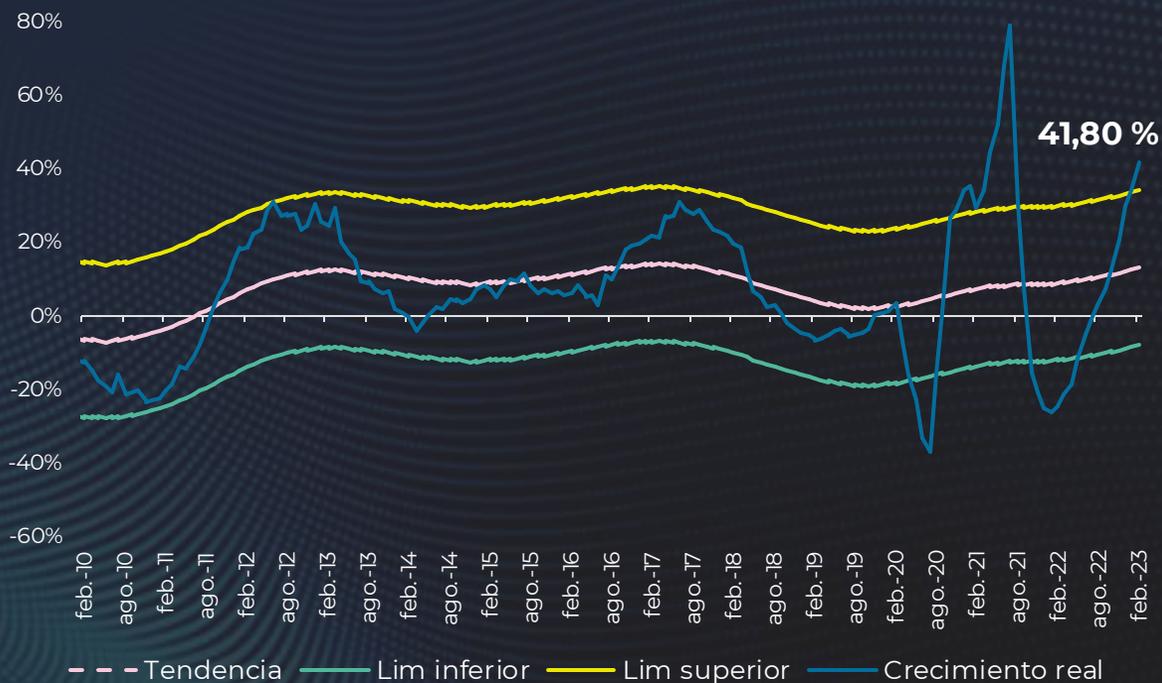
Libre inversión	60,2%
Tarjeta de crédito	18,8%
Libranza	9,1%
Vehículo	5,8%
Otros	6,1%

Éxito de las normalizaciones en consumo **73,6%**

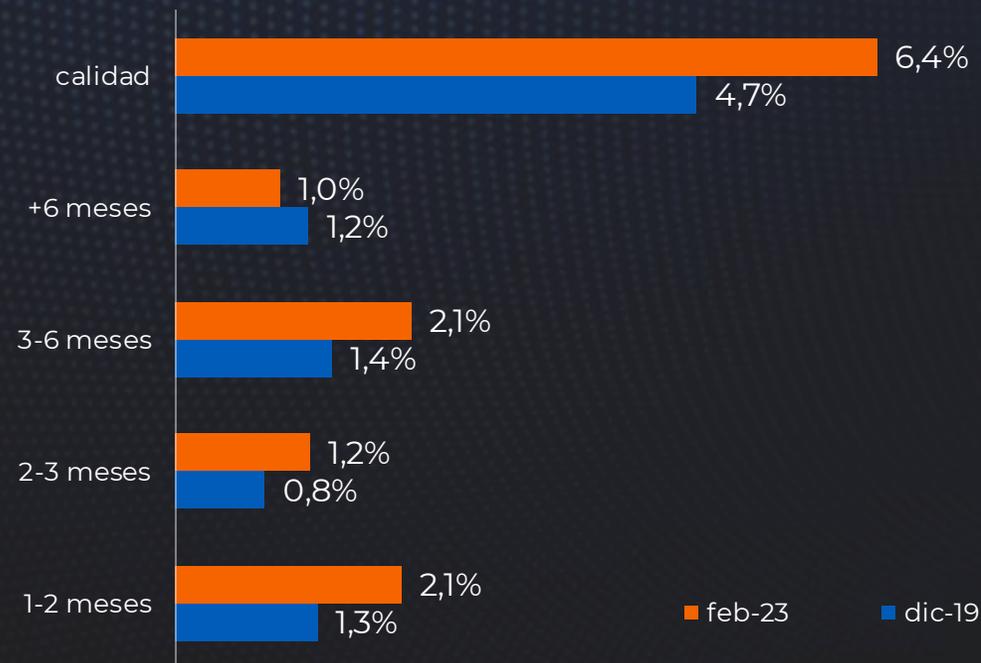
El consumidor debe **contactar de forma proactiva** a su entidad financiera para cambiar las condiciones de su crédito **sin necesidad de intermediarios**.

Identificar las razones detrás del aumento en las moras tempranas permite ofrecer alternativas de normalización para dar viabilidad financiera a los deudores

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



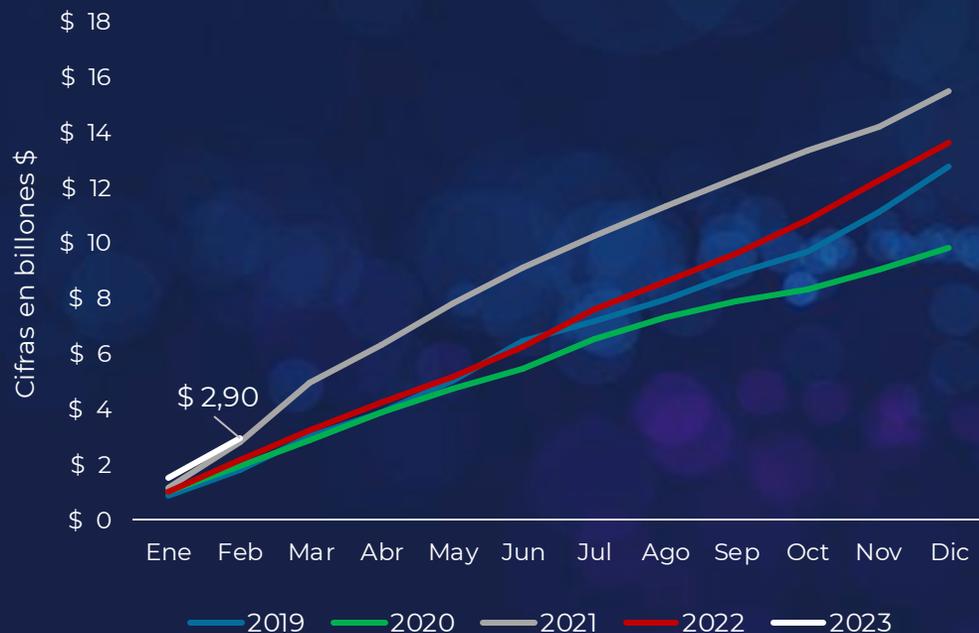
Comparativo de la mora en consumo según corte



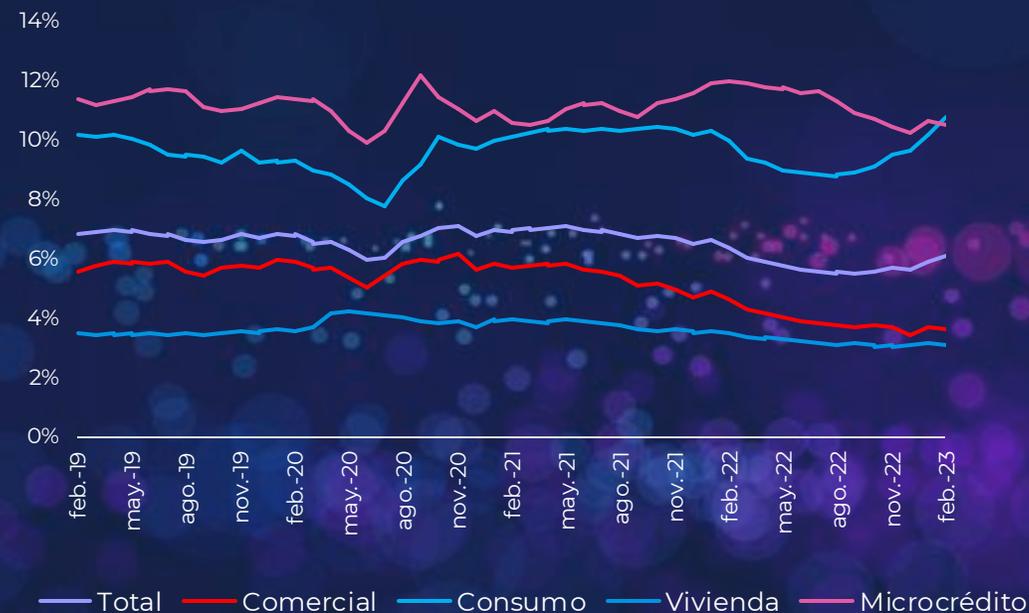
Las normalizaciones no deben promover la “gimnasia financiera”, sino dar viabilidad al consumidor financiero y evitar su exclusión del sistema.

Las políticas de castigo deben reconocer el ciclo y la 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**

Valle del Cauca ocupa el tercer lugar en el país en la reactivación de consumidores castigados para **promover procesos productivos y la inclusión financiera**

Resultados de la Circular Externa 009 de 2022

Saldo a enero 2023

\$59.000

millones
(2,9% del total*)

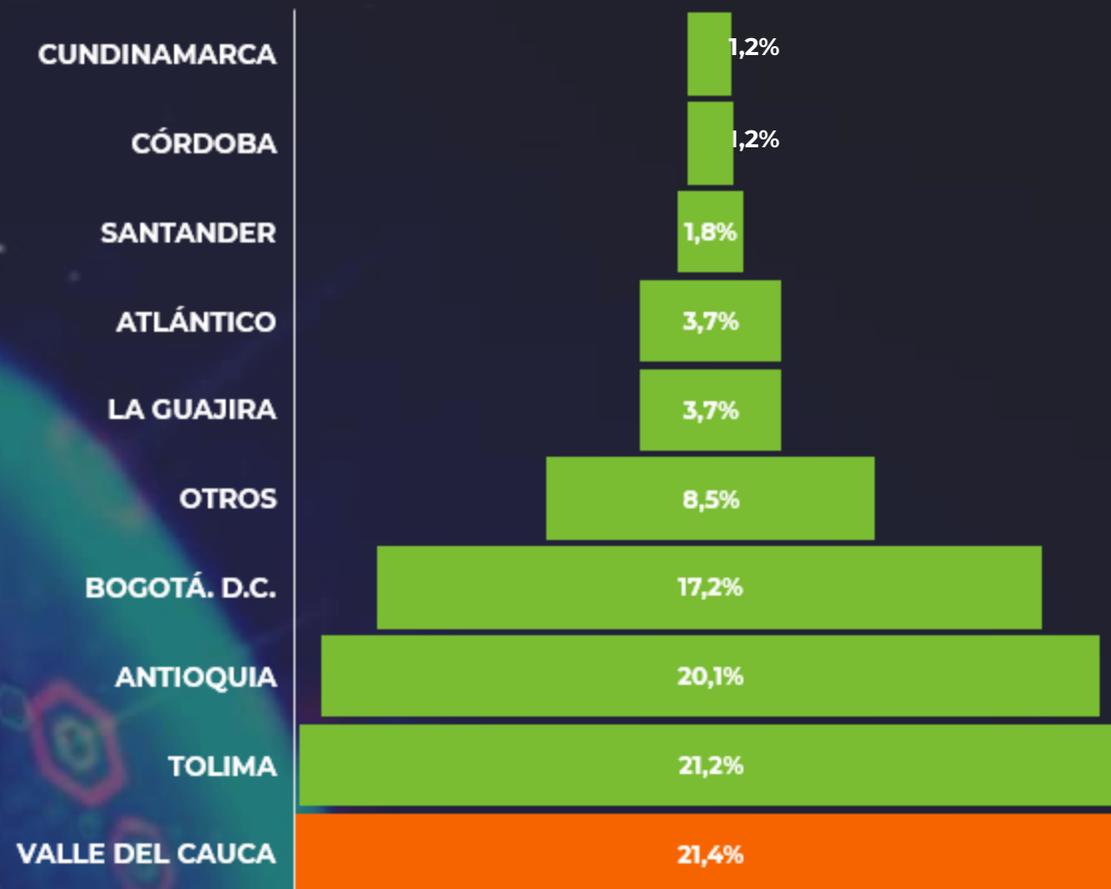
Valle del Cauca

Total deudores

1.838

(7,3% del total*)

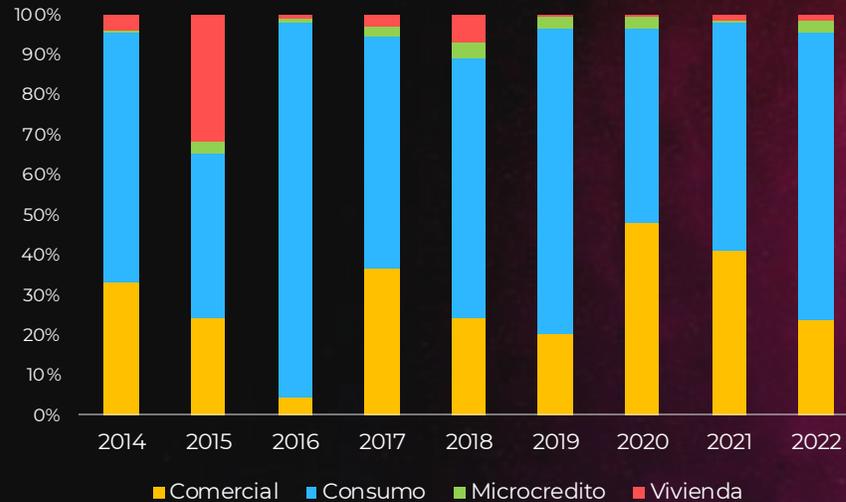
Saldo en mora a enero de 2023



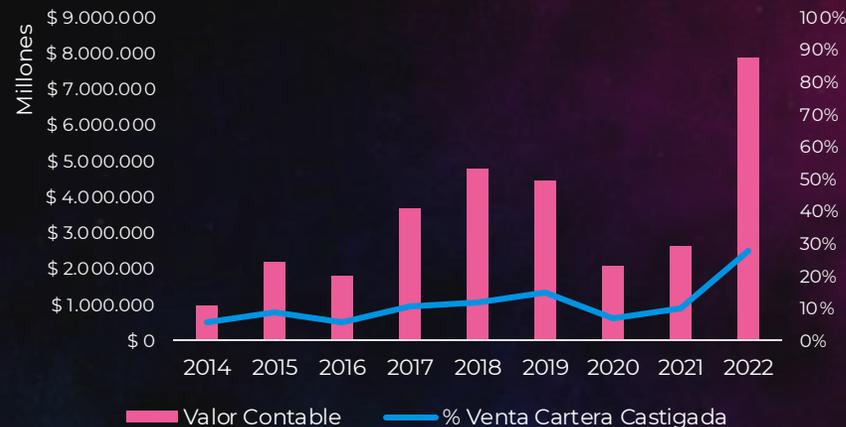
*Total de la cartera castigada con nuevos créditos cubierta bajo la Circular Externa 009 de 2022.

La venta de cartera es un instrumento válido para enfrentar la morosidad, pero no diluye la relación de largo plazo 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



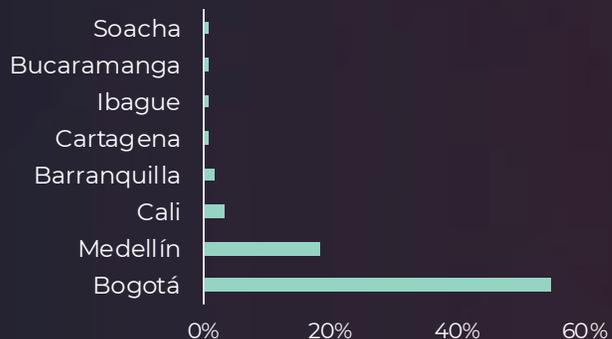
**A problemas
conocidos... nuevas
formas de respuesta**

En Cali hay una menor inconformidad frente a los procesos de gestión de cobranza, pero las razones y productos son similares a las del total nacional

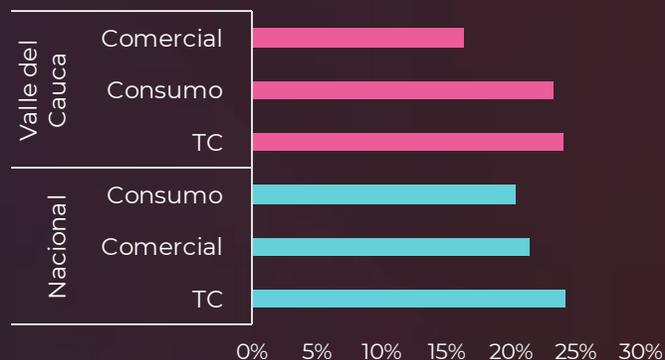
Caracterización de inconformidades por cobranza



Lugar de la inconformidad*



Producto asociado*



Favorabilidad hacia el consumidor financiero*



A nivel nacional

- 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**

544 entre enero 2022 y mar 2023

417 finalizadas**

81,5% 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.

A nivel nacional

Conciliaciones extrajudiciales por cobranza

55 entre enero 2022 y marzo 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 marzo de 2023
Fuente: quejas recibidas a través del desarrollo tecnológico de Smartsupervision y la Delegatura para Funciones Jurisdiccionales. ** De las 544 demandas 127 están activas, es decir el 23.3%.

La nueva forma de respuesta será promover buenas prácticas en productos masivos y fortalecer los procedimientos de cobranza

Corregir la aparición de prácticas abusivas en productos masivos



Imputar los pagos razonablemente (por escogencia del consumidor o por orden de antigüedad).



Dar información sobre cuotas de manejo y condiciones de exoneración.



Agilidad y optimización del proceso de cesiones en la cartera de vivienda.

Gestión de cobranza a través de terceros

1

La cartera objeto de cobranza por un tercero debe ser gestionada por la entidad.

2

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

3

Se debe salvaguardar la información del consumidor objeto del proceso de cobranza.

En cada etapa del ciclo de crédito hay un rol para favorecer la **originación sostenible, el seguimiento prospectivo y la recuperación personalizada**

Otorgamiento



- Evaluar integralmente la **carga financiera** y el **apalancamiento** de hogares y empresas (conjugación con otros productos y niveles de tasas e ingresos).
- Provisión de información sobre productos y servicios adquiridos.

Seguimiento / Gestión del riesgo



- **Emitir alertas tempranas** para la viabilización del deudor y no esperar a que sea demasiado tarde.
- Proponer alternativas que **preserven la relación de largo plazo**.
- **Facilitar la cesión de contratos**, evitando trámites operativos innecesarios.

Recuperación



- Superar el sesgo cognitivo de **recuperar el pago, sin soluciones estructurales**.
- Reintegrar a los deudores al sistema y darles un **trato justo y empático**.
- Validar que los **datos de abonos** se reflejen de forma inmediata.
- Incorporar el cambio en **valor de los colaterales** como una variable para definir las condiciones de pago.
- Implementar **estrategias de educación financiera** como parte del proceso de recuperación para evitar nueva mora.

La adopción de la guía de buenas prácticas ha permitido avanzar, pero se requerirá una respuesta ágil de los gestores de cobranza en la **aplicación de las nuevas disposiciones del legislativo**



Se nivela la cancha de juego

Incorpora algunos deberes de las entidades vigiladas para los gestores de cobranza no vigilados (protección de datos y respeto de los derechos del consumidor).



Apalancarse de la tecnología e inteligencia artificial

Implica el uso intensivo de datos para proponer al deudor horarios, canales y periodicidad de contacto.



Humanización y personalización del discurso de cobranza

Capacitación del personal para informar al consumidor y permitirle la selección de los canales de contacto.



Contacto para brindar alternativas

Se podrá indagar con el consumidor sobre las razones de incumplimiento sólo para proponer soluciones, no para promover la "gimnasia financiera".

Descárguela en su dispositivo



100 AÑOS

sfc

Superintendencia Financiera
de Colombia



@SFCsupervisor



Superintendencia Financiera de Colombia



superfinanciera



Superintendencia Financiera de Colombia



superfinanciera



super@superfinanciera.gov.co



www.superfinanciera.gov.co