

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA



Radicación: 2020115101-002-000

Fecha: 2020-06-02 23:21 Sec. día 37439

Anexos: Sí

Trámite: 2-CORRESPONDENCIA SUPER

Tipo doc: 39-RESPUESTA FINAL E

Remitente: 50000-50000-DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN, INNOVACION Y DESARROLLO

Destinatario: ATM169920-Amparo Yaneth Calderon

Doctora

AMPARO YANETH CALDERÓN

Secretaria General

Comisión Primera Constitucional

Cámara de Representantes

debatescomisionprimera@camara.gov.co

Bogotá D.C.

Número de Radicación : 2020115101-002-000

Trámite : 2 CORRESPONDENCIA SUPER

Actividad : 39 RESPUESTA FINAL E

Anexos : E1

Respetada secretaria Calderón:

En atención a su solicitud, radicada en esta Superintendencia el día martes 26 de mayo de 2020 con el número del asunto, de manera atenta damos respuesta al cuestionario remitido, para la sesión virtual que se desarrollará en la Comisión Primera de la Cámara de Representantes, en fecha y hora que disponga la mesa directiva, sobre “la quiebra inminente y total del sector entretenimiento en el País que reúne, entre otros, restaurantes, bares, discotecas, hostales, pequeños hoteles, organizadores de eventos, espectáculos, artistas y toda la cadena productiva. Para el efecto nos permitimos dar respuesta a las preguntas remitidas por los Honorables Representantes, no sin antes contextualizarlas en el marco de las funciones asignadas a esta Superintendencia.

En primer lugar, debemos mencionar que por disposición de la Constitución Política – Artículo 335-, la actividad financiera, aseguradora y del mercado de valores, así como cualquier otra relacionada con el manejo, aprovechamiento e inversión de los recursos captados del público, es calificada como de interés público. Se resalta que la intervención del Estado en estos sectores se justifica por la protección del ahorro del público, por lo tanto, ninguna persona puede legalmente captar, administrar e invertir el ahorro sin autorización previa del Estado. Y de otra parte, la actividad de financiación o de préstamos es una actividad permitida a todos los agentes de la economía, siempre que la misma se desarrolle con dineros propios.



SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

La Superintendencia Financiera de Colombia que ejerce la función de inspección, vigilancia y control sobre las personas que desarrollan las actividades atrás mencionadas, tiene como mandato constitucional y legal preservar la estabilidad, seguridad y confianza del sistema financiero, así como promover, organizar y desarrollar el mercado de valores colombiano y la protección de los inversionistas, ahorradores y asegurados.

En consecuencia, el artículo 325 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero señala como objetivos de la Superintendencia Financiera los siguientes:

- “a) Asegurar la confianza pública en el sistema financiero y velar porque las instituciones que lo integran mantengan permanente solidez económica y coeficientes de liquidez apropiados para atender sus obligaciones.*
 - b) Supervisar de manera integral la actividad de las entidades sometidas a su control y vigilancia no sólo respecto del cumplimiento de las normas y regulaciones de tipo financiero, sino también en relación con las disposiciones de tipo cambiario.*
- (...)”*

En segundo lugar, la estabilidad y la solvencia del sistema financiero y de sus instituciones se fundamenta en la capacidad financiera que tengan las entidades que lo conforman para gestionar y asumir adecuadamente los riesgos propios del negocio que desarrollan.

En la labor de los establecimientos de crédito existen dos funciones esenciales para la supervisión. De un lado, atraer el ahorro del público mediante depósitos, ya sean a la vista o a plazo, cuyo objetivo es custodiarlo y reintegrarlo en su totalidad a los ahorradores en las condiciones de tiempo, modo y lugar pactados. Para los establecimientos de crédito estos depósitos y exigibilidades se constituyen como un pasivo, y bajo ninguna circunstancia pueden abstenerse de devolver esos recursos a los ahorradores, so pena de intervención estatal mediante la figura de toma de posesión.

Es así como al cierre de marzo de 2020 los Establecimientos de Crédito (en adelante EC)¹ reportaron cuentas de ahorro, corrientes y CDT's por cerca de \$484 billones de pesos, recursos deben estar disponibles para quienes los depositaron, de acuerdo con el marco legal y contractual aplicable.

De otra parte, estos intermediarios financieros originan créditos para la economía según el análisis de riesgo que les permita medir la capacidad de pago del deudor y tener una certeza razonable de que efectivamente se pagará la suma de dinero adeudada en el tiempo y en la forma acordada. Los riesgos a los que se expone un préstamo son los de impago, variación de las tasas de interés, transformación de plazos, etc., y son asumidos únicamente por el establecimiento de crédito. Los créditos otorgados a los hogares y empresas son el principal activo de estas entidades, al cierre del mes de marzo de 2020 registró un valor de \$ 527 billones de pesos.

En el marco de estas dos funciones y para asegurar el equilibrio entre el activo (cartera) y el pasivo (depósitos del público), la regulación y la supervisión establecen niveles mínimos

¹ El informe se puede consultar en <https://www.superfinanciera.gov.co/publicacion/10085394>

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

de patrimonio y de solvencia, seguimiento y valoración permanente de la cartera, régimen de provisiones, niveles mínimos de liquidez, entre otras medidas prudenciales, cuyos objetivos específicos se relacionan a continuación:

El patrimonio técnico de las entidades define la capacidad que tiene el capital incorporado por los accionistas de absorber las pérdidas no esperadas del negocio. A mayores niveles de capital, mayor capacidad real de absorción de pérdidas y mayor protección de los ahorros del público.

La solvencia es el indicador que mide, en función de los riesgos del activo (cartera e inversiones), el colchón con que cuentan las entidades para hacer frente a las obligaciones asumidas. Dicho colchón solo está conformado por el patrimonio técnico. El nivel mínimo regulatorio de solvencia en Colombia es del 9%. La solvencia de los establecimientos de crédito, al cierre de marzo de 2020 registró un índice de 14.9%.

Las provisiones técnicamente son un gasto, que se establece en función del nivel de riesgo de cada deudor y del comportamiento de pago de los mismos, y están diseñadas para asumir las pérdidas esperadas del negocio. Todos los créditos tienen una probabilidad de incumplimiento, a mayor nivel de riesgo del deudor mayor es la proporción de provisiones que la entidad debe acumular por tanto a mayor nivel de deterioro de la cartera menor es el valor del activo que respalda los ahorros del público. Lo anterior implica que a mayor nivel de provisiones, menor es la capacidad de generación de capital interno pues al ser un gasto, también limita la posibilidad de que las entidades generen utilidades sobre activos (cartera) que no tienen capacidad real de recuperación, afectando entre otros la oferta de nuevos créditos. Con corte al mes de marzo, el nivel de constitución de provisiones del sistema financiero es de \$31.9 billones aproximadamente.

Por su parte niveles adecuados de liquidez aseguran que las entidades siempre cuenten con los recursos suficientes para atender sus obligaciones, dentro de las cuales se encuentra como la principal atender las exigibilidades de sus ahorradores. Al cierre de febrero, los EC presentaron niveles adecuados en los requerimientos de liquidez a 30 días (IRL de 238 frente al mínimo regulatorio de 100).

Ahora bien, tan relevante como mantener la confianza en el sistema financiero, lo es velar por la protección de los derechos de los consumidores financieros y en ese sentido la Superintendencia ejerce su función de supervisión mediante la aplicación de mecanismos que buscan identificar prácticas que puedan afectar el equilibrio en la relación entre el consumidor y la entidad, para lo cual nos fundamentamos en ejercicios de supervisión permanentes y en la información que nos suministran los consumidores financieros a través del envío de sus inconformidades, en los cuales, primordialmente, se verifica el cumplimiento de las instrucciones impartidas por esta entidad y el deber de información por parte de los establecimientos de crédito en las condiciones que la Ley 1328 de 2009 dispone.

Dicho lo anterior y sin desconocer el interés legítimo planteado en el cuestionario respecto de aquellos sectores altamente impactados por la coyuntura Covid-19, es claro que el ejercicio de supervisión de esta Superintendencia es transversal, prioriza y reconoce las

necesidades de todos los ahorradores y consumidores financieros con independencia del sector al que pertenezcan. De esta forma y bajo este contexto procedemos a dar respuesta a cada una de las preguntas remitidas.

1. ***“Indique en qué consiste el control y seguimiento que le están realizando a las entidades financieras sobre las solicitudes de créditos y los créditos efectivamente otorgados a los empresarios después de la declaración de emergencia del gobierno.”***

Respuesta:

Dentro del conjunto de medidas que el Gobierno Nacional ha adoptado para enfrentar la coyuntura del COVID-19 existen dos mecanismos particulares que buscan la promoción y el acceso a créditos en sectores específicos, mediante dos estrategias. La primera, utilizando la figura de los créditos de redescuento a través de Bancoldex, Finagro y Findeter, y el segundo, mediante la creación de líneas de garantías para créditos a través del Fondo Nacional de Garantías. En ambos casos, se utiliza a los intermediarios financieros para hacer la evaluación de riesgos, la selección de los deudores de los créditos y en general para aplicar la operatividad de estos instrumentos.

Dicho lo anterior, vale la pena comentar las características del funcionamiento de cada uno de los dos instrumentos en mención:

La figura del redescuento es un contrato de crédito mediante el cual el banco de segundo piso presta unos dineros al banco de primer piso para que éste a su vez los preste bajo ciertas condiciones y características definidas en la línea. En esta figura, el deudor del banco de segundo piso es el banco de primer piso con independencia del comportamiento de pago que tenga el beneficiario final del crédito. Los bancos de segundo piso pueden adelantar operaciones con entidades vigiladas y no vigiladas por la Superintendencia Financiera.

Los recursos que el banco de segundo piso presta son recursos que obtiene en el mercado financiero a través de emisión de bonos o de CDT como cualquier otro intermediario financiero. En operaciones con tasas compensadas, la entidad de segundo piso puede recibir recursos públicos provenientes de ministerios o entidades descentralizadas, según corresponda con el propósito de subsidiar el costo financiero (tasa de interés) de un crédito al beneficiario final. Por lo tanto, salvo este último caso, los recursos que fondean las operaciones de redescuento son recursos captados del público.

La estructuración y definición de las características y condiciones de cada línea de financiación (o línea de redescuento) corresponde a la junta directiva y a la administración de las entidades de segundo piso, quienes se encuentran sometidos a la inspección, vigilancia y control de la Superintendencia Financiera, cumpliendo entre otros aspectos con los sistemas de administración de riesgo propio a las actividades que desarrollan, pues como ya se mencionó su fondeo proviene de la captación de recursos del público.

A continuación, se desagregan las líneas existentes para el caso de las entidades oficiales especiales que ofrecen créditos de redescuento.

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Bancóldex

A través de siete líneas habilitadas, al 26 de mayo se han canalizado **3,389 créditos** por valor de **\$793,477 millones**, generando un cupo por **\$296,763 millones**, así:

Cifras en millones\$

LINEAS	Cupo	Reservas		Desembolsos			Monto Disponible
		# Operaciones	Monto	# Operaciones	# Empresas	Monto	
MIPYME	\$ 175,000		\$ 11,831	441	380	\$ 162,370	\$ 799
Gran Empresa	\$ 75,000	-	\$ -	23	22	\$ 72,084	\$ 2,916
Colombia Responde – Turismo y Aviación-	\$ 250,000	60	\$ 11,831	464	402	234,454	3,715
Micro	\$ 100,000	216	\$ 4,551	1,673	1,668	\$ 91,355	\$ 4,094
PYME	\$ 175,000	34	\$ 10,125	346	336	\$ 163,675	\$ 1,200
Gran Empresa	\$ 75,000	-	\$ -	24	22	\$ 73,180	\$ 1,820
Colombia Responde para Todos	\$ 350,000	250	14,676	2,043	2,026	328,210	7,114
Bogotá Responde	\$ 220,000	24	\$ 1,327	254	241	\$ 95,295	\$ 123,378
Barranquilla Responde	\$ 60,000	8	\$ 813	169	155	\$ 38,746	\$ 20,441
Nte. De Santander Responde	\$ 12,000	5	\$ 287	56	51	\$ 8,758	\$ 2,956
Emprende e Innova	\$ 6,000	11	\$ 613	74	70	\$ 4,622	\$ 764
Cúcuta Responde	\$ 3,100	1	\$ 20	28	23	\$ 2,948	\$ 132
Manizales/Caldas Responde	\$ 120,000	41	\$ 5,197	96	81	\$ 34,494	\$ 80,310
Antioquia/Medellín Responde	\$ 100,000	72	\$ 4,128	205	203	\$ 45,949	\$ 49,922
Bucaramanga Responde	\$ 8,100	2	\$ 69	-	-	\$ -	\$ 8,031
TOTAL	\$ 1,129,200	474	\$ 38,960	3,389	3,252	\$ 793,477	\$ 296,763

Última Actualización: (27/05/2020) – Cifras con corte a (26/05/2020)

Finagro

A través de la Línea Colombia AgroProduce, al 26 de mayo se han otorgado **10.864 créditos** con subsidio a tasa de interés por valor de **\$34.427 millones**, de un cupo total asignado para este subsidio de **\$50.000 millones**, así:

Cifras en millones

Líneas	Cupo (*)	Desembolsos			Monto Subsidio tasa interés			Monto disponible subsidio de tasa
		# Operaciones	# Empresas	Monto	# Operaciones	# Empresas	Monto	
Pequeño productor	\$22,512	8,949	8,857	\$73,948	8,949	8,857	\$6,941	\$15,571
Mediano productor	\$20,132	1,851	1,748	\$222,005	1,851	1,748	\$20,132	\$0



SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Gran productor	\$7,356	64	61	\$126,126	64	61	\$7,356	\$0
Total Colombia Agroproduce	\$50,000	10,864	10,666	\$422,080	10,864	10,666	\$34,427	\$15,571

Última Actualización: (27/05/2020) – Cifras con corte a (26/05/2020)

(*) Los recursos de este cupo destinado para el subsidio de tasa de interés son aportados por el Ministerio de Agricultura. Reserva de cupo: Solicitud realizada por el intermediario a la entidad de redescuento o FNG, con anterioridad al desembolso para la verificación del cumplimiento de las condiciones del deudor y de las obligaciones a ser garantizadas frente a las condiciones de las líneas. Desembolso: Operación efectivamente colocadas por el intermediario al beneficiario final. Monto Disponible: Cupo total asignado a la línea, menos reservas y menos desembolsos.

Findeter

A través de las líneas definidas, al 26 de mayo se han colocado **193 créditos** por valor de **\$449,079 millones**, generando un disponible de **\$193,275 millones** para movilizar nuevos créditos, como se muestra a continuación:

Cifras en millones

Líneas	Cupo	Reservas		Desembolsos			Monto disponible
		# Operaciones	Monto \$	# Operaciones	# Beneficiarios	Monto \$	
Capital de trabajo	\$ 461,000	128	\$ 182,110	192	184	\$ 439,784	\$ -
Inversión	\$ 252,000	6	\$ 49,430	1	1	\$ 9,295	\$ 193,275
Total Compromiso Colombia	\$ 713,000	134	231,540	193	185	449,079	\$ 193,275

Última Actualización: (27/05/2020) – Cifras con corte a (26/05/2020)

Como parte del seguimiento realizado por la Superintendencia a la evolución de estas líneas, semanalmente se actualizan estas cifras en nuestra página web <https://www.superfinanciera.gov.co/publicacion/10103899>.

Frente al segundo mecanismo, esto es líneas de garantías se debe mencionar que el objeto del FNG consiste en respaldar las operaciones de crédito ante los intermediarios financieros en la proporción que el FNG defina, a saber: bancos, corporaciones financieras, compañías de financiamiento y de leasing, cooperativas, organizaciones no gubernamentales financieras y fundaciones que irrigen crédito.

Dentro el contrato de garantía es un contrato accesorio al contrato principal de crédito y tiene como propósito que, ante el incumplimiento del deudor en el pago del crédito en la entidad financiera de primer piso, el FNG asume el pago en la proporción preestablecida y bajo los protocolos y condiciones definidos por esta. Se desprende de lo anterior, que en las operaciones de garantías no se entregan recursos por parte del FNG a los intermediarios financieros y que los desembolsos se efectúan con los recursos propios de la entidad financiera de primer piso. De presentarse el incumplimiento del deudor, inicia el proceso de ejecución de la garantía, y en ese evento el FNG trasladará al establecimiento de crédito el monto de dinero en la proporción establecida en el contrato de garantía. Una vez el FNG

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

paga, se subroga en los derechos del acreedor y debe continuar con el proceso de cobro y recuperación de los recursos que debió asumir ante el incumplimiento del deudor beneficiario del crédito.

Para este caso particular, es importante señalar que el Gobierno Nacional a través del proceso de capitalización del Fondo Nacional de Garantías realizado el 13 de abril de 2020 por valor de \$650.000 millones, y el 8 de mayo por el mismo valor, es decir \$650.000 millones, para un total hasta la fecha de 1.3 billones de pesos, le permitió a este fortalecer su capacidad patrimonial para poder asumir al 8 de mayo garantías hasta por \$14 billones de pesos mediante la definición de 7 líneas de garantías. Las características y condiciones de las líneas son determinadas por el FNG2.

En la siguiente tabla se presentan las líneas vigentes de garantías que ofrece el FNG.

Al 28 de mayo de un cupo total de **\$15.7 billones**, se han reservado para ser desembolsados **\$8.32 billones** asociados a **173.329 créditos**, se han desembolsado **\$2.43 billones** en **41,786 créditos**, en las diferentes líneas como se muestra a continuación:

Lineas	Código	Producto	Monto Producto	Reservado		Desembolsado		Disponible	%Disponible
				No. Garantías	Valor	No. Garantías	Valor		
Capital de Trabajo	EMP201	PYMES HASTA EL 80%	\$ 3,000,000	17,396	\$ 1,719,436	703	\$ 1,231,854	\$ 48,710	1.62%
	EMP2019	MICROEMPRESAS HASTA EL 70%	\$ 100,000	5,884	\$ 29,595	5,354	\$ 20,750	\$ 49,655	49.65%
	EMP223	MICROEMPRESAS HASTA EL 80%	\$ 400,000	21,267	\$ 239,812	2,046	\$ 12,868	\$ 147,320	36.83%
	Total		\$ 3,500,000	44,547	\$ 1,988,843	1,443	\$ 1,265,472	\$ 245,685	7.02%
Pago de Nóminas	EMP202	NÓMINA PYMES AL 90%	\$ 9,500,000	71,438	\$ 5,661,313	10,386	\$ 965,854	\$ 2,872,833	30.24%
	EMP224	NÓMINA MICROEMPRESAS AL 90%	\$ 500,000	389	\$ 4,583	6	\$ 61	\$ 495,356	99.07%
	Total		\$ 10,000,000	71,827	\$ 5,665,896	10,392	\$ 965,915	\$ 3,368,189	33.68%
Trabajadores Independientes	EMP203	INDEPENDIENTES AL 80%	\$ 1,000,000	56,178	\$ 671,639	16,847	\$ 205,659	\$ 122,702	12.27%
	EMP204	INDEPENDIENTES FINTECH AL 80%	\$ 200,000	740	\$ 621	117	\$ 101	\$ 199,278	99.64%
	Total		\$ 1,200,000	56,918	\$ 672,260	16,964	\$ 205,759	\$ 321,980	26.83%
Microfinanzas	EMP203	MICROEMPRESAS AL 75%	\$ 500,000	9	\$ 108	-	\$ -	\$ 499,892	99.98%
	EMP204	MICROEMPRESAS INF. AL 60%	\$ 500,000	28	\$ 130	-	\$ -	\$ 499,870	99.97%
	Total		\$ 1,000,000	37	\$ 239	-	\$ -	\$ 999,761	99.98%
Total			\$ 15,700,000	173,329	\$ 8,327,238	41,786	\$ 2,437,147	\$ 4,935,615	31.44%

Cifras en millones

Última actualización: (28/05/2020: 9am) – Cifras con corte a (28/05/2020)

Como parte del seguimiento realizado por la Superintendencia a la evolución de estas líneas, semanalmente se actualizan estas cifras en nuestra página web <https://www.superfinanciera.gov.co/publicacion/10103899>. En esta información se puede apreciar que a la fecha del 27 de mayo en particular para los sectores de actividades artísticas, entretenimiento y recreación, alojamiento y servicios de comida se habían desembolsado cerca de 2.264 operaciones por un monto cercano a los 110 mil millones de pesos. Es importante señalar quedadas las características de las líneas los recursos están destinados a medianas, pequeñas y micro empresas.

Una vez precisado los roles y alcance de los diferentes instrumentos mencionados, es claro que en ambos casos son créditos regulados bajo las normas del contrato de mutuo, definido

² https://www.fng.gov.co/ES/Paginas/Unidos_por_Colombia_FNG.aspx

como un contrato en que una de las partes entrega a la otra cierta cantidad de cosas fungibles (dinero) con cargo de restituir otras tantas del mismo género y calidad y no se perfecciona sino por la tradición (entrega de la cosa). (Artículo 2221 y 2222 del Código Civil). Por lo tanto, en la medida en que son “créditos” resulta fundamental sobre los solicitantes se debe realizar, con base en criterios y elementos objetivos de riesgo, el análisis de la capacidad de pago potencial del deudor reconociendo por supuesto las características de la coyuntura, sin olvidar que en la actividad de intermediación financiera se debe velar por la protección de los recursos del público.

Ahora bien, como ya se mencionó en la parte inicial de esta comunicación, en los objetivos misionales de esta Superintendencia no solo se encuentra mantener la estabilidad de la actividad financiera y proteger los recursos del público, sino a su vez, velar por la protección de los derechos de los consumidores financieros. Para el efecto, hemos dispuesto diferentes mecanismos de supervisión, que buscan identificar prácticas que puedan afectar el equilibrio en la relación entre el consumidor y la entidad, para lo cual nos fundamentamos en ejercicios de supervisión permanentes y en la información que nos suministran los consumidores financieros a través del envío de sus inconformidades, en los cuales, primordialmente, se verifica el cumplimiento de las instrucciones impartidas por esta entidad y el deber de información por parte de los establecimientos de crédito en las condiciones que la Ley 1328 de 2009 dispone, entre otros aspectos.

En complemento de lo anterior, esta Superintendencia, realiza un proceso de supervisión permanente a la evolución de los desembolsos³, asegurando que las solicitudes sean tramitadas y evaluadas con los criterios de administración de riesgo considerando el contexto Covid-19, el cumplimiento de los estándares definidos en las características y uso de las líneas, y los desembolsos se efectúen en las mejores condiciones posibles.

Para los créditos garantizados con las líneas del FNG, en las actuaciones de supervisión, al corte del 27 de mayo, en los establecimientos de crédito se han presentado cerca de 104.118 solicitudes de créditos, de los cuales se han aprobado el 88% de las solicitudes, esto es 91.771 aproximadamente. El 12% restante de solicitudes no son aprobadas, y las principales causales de negación están asociadas al no cumplimiento de las condiciones para aplicar a la línea definida por el FNG y a que las solicitudes exceden el cupo disponible para el deudor o la entidad.

Con base en este ejercicio de supervisión, y en ejercicio de las funciones establecidas en el literal a) numeral 3º del artículo 326 de Estatuto Orgánico del Sistema Financiero (EOSF), además de lo establecido en la Circular Externa 029 de 2014, Circular Básica Jurídica, específicamente en el numeral 1.1 de la Parte I, Título III, Capítulo I, donde existen instrucciones orientadas a que la negativa de una operación de crédito deberá fundamentarse *“en criterios objetivos y razonables que deben ponerse en conocimiento del consumidor cuando éste lo solicite (...)”*, norma cuyo cumplimiento ha sido revisada en especial a las líneas de crédito propias del Programa Especial de Garantías denominado *“Unidos por Colombia”*, exigiéndose que las causas objetivas fueran informadas al consumidor financiero debidamente motivadas y completas de conformidad con lo

³ <https://www.superfinanciera.gov.co/publicacion/10103899>

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

consagrado en el literal b) del artículo 3° de la Ley 1328 de 2009, la Superintendencia impartió a todos los establecimientos de crédito, respecto de la negación de créditos en las líneas creadas por el gobierno nacional, las siguientes órdenes, con el fin de fijar los criterios para el cumplimiento de las disposiciones que rigen su actividad:

1. En relación con las quejas referidas a la negación de acceso a las líneas de crédito del Programa Especial de Garantías denominado “*Unidos por Colombia*”, se requirió para que las entidades vigiladas, de acuerdo con las obligaciones dispuestas en los literales a) y c) del artículo 3° de la Ley 1328 de 2009, efectuaran las siguientes actividades, según corresponda al soporte de la negativa dada por el banco:
 - 1.1. Especificar al consumidor financiero si la negativa se originó en el incumplimiento de los requisitos para el acceso a líneas de crédito garantizado y, en todo caso, informar de manera clara cuál es el requisito objetivo por el cual no se pudo acceder a la línea de crédito solicitada. Se reitera que los reportes a la central de riesgo no pueden ser una causal exclusiva para negar una solicitud.
 - 1.2. En los casos en los que la razón obedezca a limitaciones en el cupo de crédito de la entidad, al ya haber consumido su cupo de la línea de crédito solicitada, explicar de forma clara al consumidor esta información.
 - 1.1. En aquellos casos en los cuales la Entidad negó la posibilidad de crédito, sin recibir del consumidor la documentación requerida para acceder a la línea de crédito, ella misma debía insistir con el fin de recaudar la documentación, hasta donde fuere posible, para realizar el estudio correspondiente y dar una respuesta con criterios objetivos y razonables.

De igual forma, de acuerdo con el seguimiento realizado, se encontró que los intermediarios han optado por establecer estrategias direccionadas a una mayor atención de las solicitudes de estos créditos dirigidos a las pequeñas y medianas empresas. La mayoría se han orientado a establecer un contacto proactivo, a través de las áreas comerciales, con aquellos deudores, que, de acuerdo con su perfil de riesgo, se ajustan a las condiciones definidas en cada una de las líneas.

Igualmente, los intermediarios han establecido procedimientos para facilitar la priorización en el estudio de crédito y/o la reserva de garantías ante el Fondo Nacional de Garantías (FNG); para lo cual han efectuado cambios de infraestructura tecnológica, parametrización de sistemas, identificación de la documentación esencial a requerir, entre otros, con el objetivo de simplificar aquellos aspectos del proceso que pueden ser más expeditos.

Lo anterior, ha permitido a algunos intermediarios realizar los análisis de crédito y dar respuesta en un tiempo que oscila entre 2 y 3 días hábiles, sin embargo, estos tiempos varían entre intermediarios y dependiendo del tipo de deudor analizado. Por ejemplo, deudores sin una relación previa con el intermediario o de los cuales se dispone de menor información, implican un análisis más cuidadoso y tiempos de respuesta mayores.

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Es así como en uso de las mismas funciones de vigilancia y control señaladas anteriormente, la Superintendencia instruyó a efectos de que, en la actual coyuntura, se revisaran los procedimientos de acceso al crédito, de tal manera que el estudio, aprobación y desembolsos se realice en plazos razonables para responder a las necesidades del consumidor financiero (la SFC tiene actuaciones en curso sometidas a reserva).

Requerimientos a las entidades

En cuanto a las medidas adoptadas en desarrollo de las Circulares Externas expedidas por la Superintendencia Financiera de Colombia, se trasladaron las quejas de los Consumidores Financieros, en requerimientos que agrupan sus inquietudes identificadas por motivo en 303 oportunidades a los diferentes establecimientos de crédito, con el fin de que las mismas sean atendidas de manera directa por las entidades vigiladas dentro de los 5 días siguientes a su recepción, dado que la Superintendencia las ha clasificado como quejas especiales que deben ser atendidas de forma prioritaria, y que en los términos de la Circular Básica Jurídica se denominan “exprés”. En dichos requerimientos, esta Superintendencia ha conminado a las entidades para que:

1. Frente a los temas recurrentes que están afectando a un número representativo de sus consumidores financieros, se adopten las medidas necesarias para atacar o entender la causa raíz de dichas inconformidades.

Al respecto y de manera textual, el requerimiento masivo exige: “...*enviar un informe de la causa común de las inconformidades y las propuestas de solución planteadas por la entidad que usted representa dentro de los ocho (8) días siguientes al recibo de este documento*”.

2. Se envíe a esta Superintendencia copia de las respuestas remitidas a cada uno de los consumidores financieros, en atención a que estas quejas han sido clasificadas como exprés⁴.
3. Se robustezca la atención de sus consumidores por medio de los canales virtuales, disminuyendo en la medida de lo posible el contacto presencial y el desplazamiento de los mencionados consumidores a las oficinas físicas. Aquí

Es importante señalar que mediante la expedición de la Circular Externa 017 del 15 de mayo 2020 se impartieron instrucciones a las entidades vigiladas para que sus índices de atención

⁴ Capítulo II del Título IV de la Parte I de la Circular Básica Jurídica:

“8.5. Quejas Exprés

El procedimiento “Quejas Exprés” es un mecanismo de clasificación y atención de quejas establecido por la SFC, por medio del cual se busca optimizar los tiempos de respuesta hacia los consumidores financieros, en aquellas quejas que por sus características son susceptibles de ser atendidas en un tiempo menor al establecido en el subnumeral 8.3. del presente Capítulo.

Considerando lo anterior, una vez la SFC reciba la queja contra una entidad vigilada, puede clasificarla bajo el código de actividad 150 – “Quejas Exprés” siempre que la misma atienda alguno de los siguientes criterios:

(...)

8.5.2. Interpuesta por personas en situación de especial protección, cuando así lo pueda advertir la SFC o lo manifieste el quejoso anexando las pruebas pertinentes, o cuando se trate de una persona que se encuentre dentro de las situaciones previstas en el art. 20 de la Ley 1437 de 2011 o en las normas que lo modifiquen.”

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

en “callcenters” fueran mejorados con el fin de mantener como mínimo una tasa exitosa de atención del 92%.

Además, se ha requerido que indiquen la información suministrada a los consumidores financieros respecto a las medidas adoptadas en virtud de las Circulares Externas 007 y 014 de 2020, así como los canales por los cuales la transmitió a los consumidores financieros, y la debida aplicación del principio de transparencia e información cierta, suficiente y oportuna de que trata el literal c) del artículo 3° de la Ley 1328 de 2009.

Dicha información hace parte del proceso de supervisión que se adelanta en la Superintendencia.

Requerimientos a Defensor del Consumidor Financiero

Así mismo, se ha requerido, a la fecha, a 107 de los Defensores del Consumidor Financiero de las entidades vigiladas para que, de conformidad con la función de vocería que les asiste, remitan a esta Superintendencia, la siguiente información derivada de la pandemia COVID19, con fines de supervisión:

- Información sobre temas recurrentes
- Información estadística consolidada
- Hallazgos, causa raíz y recomendaciones de la Defensoría del Consumidor Financiero.

Involucramiento de la Junta Directiva o Consejo de Administración vía Defensores del Consumidor Financiero

En los requerimientos realizados a los defensores del consumidor financiero de las entidades vigiladas, de conformidad con la función de vocería que les asiste, se les ha solicitado que remitan a la Junta Directiva o al Consejo de Administración, según corresponda, un análisis pormenorizado de los hechos que fueron puestos en conocimiento de su entidad vigilada, junto con sus recomendaciones o propuestas de mejora, de cara a los hechos evidenciados durante la pandemia COVID19.

Requerimientos al administrador del Sistema de Atención al Consumidor Financiero

A la fecha se han requerido a 134 de los administradores del Sistema de Atención Consumidor Financiero de las entidades vigiladas para que, se implementen buenas prácticas, con ocasión de la coyuntura por la pandemia COVID 19, entre las que se encuentran:

- Adoptar las medidas para la administración de riesgos a los que se vea expuesta la entidad y sus consumidores financieros con ocasión de la emergencia sanitaria, a efectos de garantizar la debida diligencia en la prestación de todos los servicios a los consumidores financieros y para que se dé continuidad del negocio.

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

- Presentar de manera precisa, detallada y en términos de fácil entendimiento, las condiciones de los programas de alivios ofrecidos, los efectos de los mismos para el deudor, las bondades o ventajas que la aplicación del alivio representarán para el deudor debidamente soportadas y el tipo de operaciones a las que aplican.
- Fortalecer las interacciones, la cooperación y el trabajo coordinado que deben desarrollarse entre los responsables del SAC y la defensoría del consumidor financiero de la entidad, especialmente en la identificación de las causas raíz de las inconformidades, en el seguimiento juicioso a los planes correctivos que implemente la entidad y las recomendaciones que formule la misma defensoría.

Requerimientos de supervisión

Teniendo en cuenta que, en desarrollo de las actividades de supervisión se ha requerido en 9 oportunidades hasta la fecha, para que, de las quejas recurrentes trasladadas por este Organismo de control, se suministre un informe sobre la causa común que han generado las inconformidades y las soluciones que se darán a éstas por parte la entidad, particularmente sobre las tipologías planteadas en los requerimientos.

2. “Indique de donde provienen los recursos que se están colocando en el mercado”.

Respuesta:

Las fuentes de recursos con las que los intermediarios financieros otorgan los créditos provienen fundamentalmente del ahorro captado del público que como se mencionó ascienden al mes de marzo a 484 billones de pesos, de ahí la relevancia que la originación de créditos se haga bajo altos estándares de gestión de riesgos.

Ahora bien, tratándose de las entidades de redescuento los recursos que se colocan a través de líneas de redescuento los recursos provienen de los recursos de fondeo que tienen las entidades de redescuento como son principalmente, CDT, bonos, préstamos de bancos multilaterales, por lo tanto, el aporte del Gobierno se da a través de recursos para compensar u ofrecer subsidios a las tasas de interés de estos créditos de líneas especiales, a continuación, relacionamos algunos de esos aportes:

Línea	Aporte	Ministerio que aporta
Colombia Responde	\$10.000	Ministerio de Comercio, Industria y Turismo
Colombia Responde para Todos	\$16.000	Ministerio de Comercio, Industria y Turismo
Colombia Emprende e Innova	\$300	Innpulsa Colombia

Fuente: 2020064706 Respuesta Bancoldex

Cifras en Millones de pesos

Ahora bien, como se mencionó en el punto anterior el proceso de capitalización del Fondo Nacional de Garantías se realizó el 13 de abril de 2020 por valor de \$650.000 millones, y el 8 de mayo por el mismo valor, es decir \$650.000 millones, para un total hasta la fecha de 1.3 billones de pesos le permitió a este fortalecer su capacidad patrimonial para poder disponer al 27 de mayo de recursos por \$15,7 billones de pesos para la definición de 9

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

líneas de garantías. Se reitera que éstos no son recursos que sean desembolsados directamente a los deudores son cupos de garantías emitidas, los recursos efectivamente desembolsados provienen de la actividad de intermediación de los establecimientos de crédito, es decir de la captación del ahorro del público.

De acuerdo con lo anterior, el otorgamiento de crédito por parte de los Establecimientos de Crédito, requieren de la debida diligencia en el análisis de los deudores, sin embargo, para evaluar la gestión de riesgo en el acceso a las distintas líneas se dispuso por esta Superintendencia un seguimiento y monitoreo de los establecimientos de crédito, que ha incluido actividades de supervisión que incluyen revisiones transversales a los procedimientos internos en materia de otorgamiento de créditos garantizados con cupos del FNG, para que las entidades implementaran mecanismos ágiles en el análisis de crédito, por ejemplo fortaleciendo el uso de información interna de clientes de las propias entidades, emplear información alternativa para la evaluación de riesgos del deudor, obtener de manera rápida información de los clientes a través de medios virtuales, en cambio de realizar contacto físico o visitas comerciales; así mismo, se recomendó incrementar la periodicidad en la realización de comités como instancias decisorias para aprobación de créditos.

Estas actividades se han acompañado del seguimiento diario sobre la atención de las entidades vigiladas a las instrucciones impartidas por esta Superintendencia, así como el seguimiento a la evolución de todas las operaciones, de la oferta de nuevos créditos a hogares y empresas y del avance de desembolsos de las líneas de crédito reglamentadas por las entidades de redescuento y por el Fondo Nacional de Garantías.

Para monitorear su evolución la Superfinanciera publica reportes semanales que permiten hacer seguimiento a la evolución de estos créditos, información que puede consultar a través de la página web de la Superfinanciera en el siguiente enlace: <https://www.superfinanciera.gov.co/publicacion/10103899>

3. “Indique, de los recursos que dispuso el Estado, cuánto dinero está circulando en este momento y cuántos no han sido girados al consumidor final.”

Respuesta:

El Fondo Nacional de Garantías (FNG) es la entidad mediante la cual el Gobierno Nacional canalizó recursos para promover el acceso al crédito por parte de las micro, pequeñas y medianas empresas a través del otorgamiento de garantías por medio de diversas líneas⁵.

Estas garantías actúan como respaldo o aval de los créditos otorgados en caso de incumplimiento. No obstante, el FNG no origina los créditos directamente ni apalanca las operaciones de crédito, las cuales son otorgadas con recursos de los intermediarios financieros.

⁵ https://www.fng.gov.co/ES/Paginas/Unidos_por_Colombia_FNG.aspx

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

De acuerdo con la respuesta a la pregunta 1, Al 28 de mayo de un cupo total de \$15.7 billones, se han reservado para ser desembolsados \$8.32 billones asociados a 173.329 créditos, se han desembolsado \$2.43 billones en 41,786 créditos.

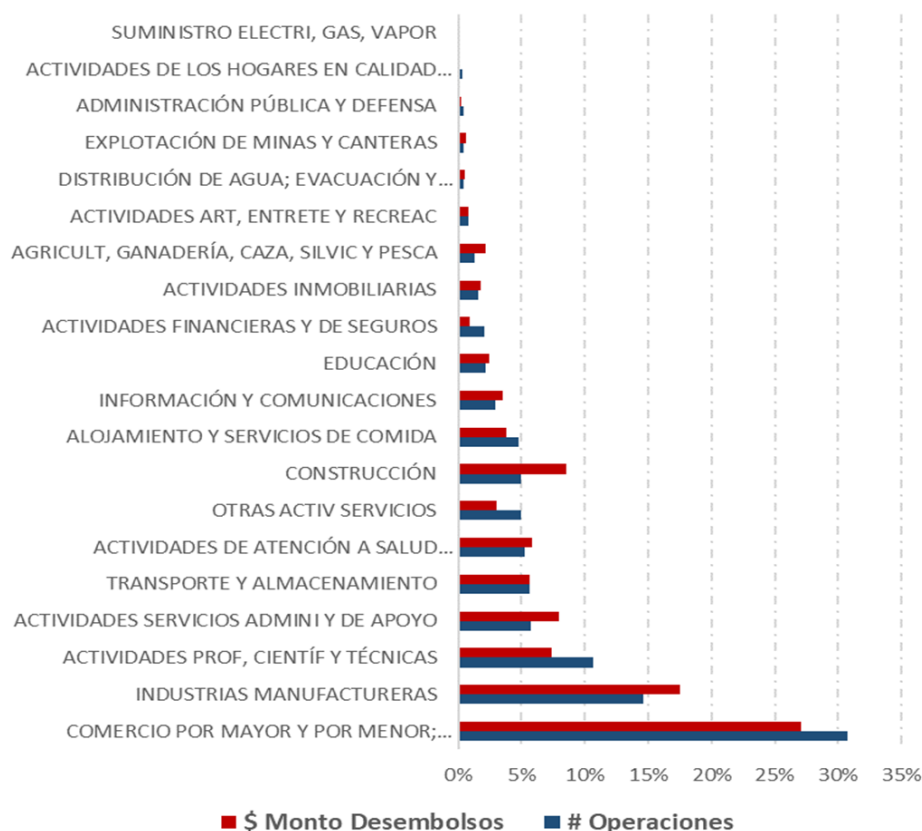
4. “Indique a quienes les están “colocando” los recursos los bancos”.

Respuesta:

De acuerdo con la información suministrada por el FNG, las líneas de garantías el 71,8 % del número de operaciones corresponden a microempresas, 18,9% a pequeñas empresas y 9,2% a medianas empresa, respecto de los montos estos porcentajes cambian al 47,2% mediana empresa, 30,9% pequeña empresa y 21,9% microempresa.

Frente a los sectores el gráfico 1 muestra la distribución por monto y número de operaciones por sector. Información que puede consultar en <https://www.superfinanciera.gov.co/publicacion/10103899>

Gráfico 1 Distribución por Sectores



5. “Indique hasta el momento qué bancos están desembolsando créditos y cuáles no están desembolsando créditos de forma continua y son trabas a los consumidores”

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Respuesta:

A continuación, se detalla el porcentaje de participación y el monto total colocado para cada intermediario financiero al 27 de mayo:

Cifras en millones de \$

Tipo / Intermediario	\$ Monto Desembolsos	%
VIGILADO	\$2.373.849	99,87%
BANCOLOMBIA	\$797.844	33,61%
BANCO DAVIVIENDA	\$493.608	20,79%
BANCO DE BOGOTA	\$475.150	20,02%
BBVA	\$260.740	10,98%
BANCO DE OCCIDENTE	\$235.447	9,92%
BANCO AGRARIO	\$32.518	1,37%
BANCO CAJA SOCIAL	\$11.496	0,48%
ITAU	\$11.149	0,47%
SCOTIABANK COLPATRIA S.A.	\$10.637	0,45%
BANCO AV VILLAS	\$9.654	0,41%
BANCAMIA S.A.	\$7.102	0,30%
ARCO GRUPO BANCOLDEX S.A.	\$6.926	0,29%
BANCOOMEVA	\$5.568	0,23%
BANCO POPULAR	\$3.833	0,16%
COOPERATIVA FINANCIERA DE ANTIOQUIA	\$3.508	0,15%
BANCO GNB SUDAMERIS	\$3.235	0,14%
BANCO MUNDO MUJER S.A.	\$1.927	0,08%
BANCO SERFINANZA S.A.	\$1.678	0,07%
CONFIAR - COOP FINANCIERA	\$792	0,03%
BANCO PICHINCHA	\$688	0,03%
BANCO PROCREDIT COLOMBIA S.A.	\$300	0,01%
BANCO COMPARTIR S.A.	\$30	0,00%
BANCO FALABELLA SA	\$21	0,00%
NO VIGILADO	\$1.487	0,06%
FUNDACION MARIO SANTO DOMINGO	\$1.413	95,01%
CONTACTAR	\$43	2,91%
CORPORACION INTERACTUAR	\$31	2,08%
NO VIGILADO FINTECH	\$1.653	0,07%
FINAKTIVA	\$919	55,63%
ABL CAPITAL SAS	\$403	24,37%
SEMPLE S.A.S.	\$230	13,92%
ZINOBE SAS	\$101	6,09%
Total general	\$2.376.988	100,00%

Fuente : Reporte FNG a la SFC

6. “Indique cuántas y qué tipo de quejas han recibido de los recursos que no están siendo efectivamente prestados a los empresarios, especifique cuántos al sector del entretenimiento”.

Respuesta:

En relación con el acceso al crédito, la Superintendencia Financiera de Colombia, en ejercicio de las funciones establecidas en el literal a) numeral 3° del artículo 326 de Estatuto Orgánico del Sistema Financiero (EOSF), instruyó a los establecimientos de crédito para que, en la actual coyuntura, se revisen los procedimientos de acceso al crédito, de tal manera que el estudio, aprobación y desembolsos se realicen en plazos razonables para responder a las necesidades del consumidor financiero.

Se realizó una validación de las quejas presentadas por empresarios que se refieren a negación de créditos encontrándose que se han recibido a la fecha 181 quejas, en un alto porcentaje es por la respuesta no favorable *por no cumplir con los requisitos y por la falta de documentos requeridos para el estudio del crédito*.

Del sector del entretenimiento se encontraron 7 quejas, *debido al no otorgamiento de créditos*.

7. “Indique cómo están verificando la tasa de intermediación”.

Respuesta:

La Superintendencia monitorea semanalmente la evolución de las tasas de interés como parte de los indicadores a considerar en el análisis de riesgo de crédito y riesgo de liquidez; sin embargo es preciso señalar que la SFC no coadministra las entidades que vigila, y por lo tanto no interviene en los procesos de definición de las características de los negocios que adelanta, plazos de las operaciones, destinatarios de los créditos, segmentos de captación, o las tasas de interés, entre otros aspectos.

Las operaciones de crédito y en general el funcionamiento de las características de fondeo y colocación obedece a un análisis propio de cada una de las entidades en función del perfil de riesgo de las operaciones a financiar, el costo de la liquidez en el mercado, los costos inherentes a los procesos de gestión del crédito, entre muchos otros factores.

No obstante, lo anterior la Superintendencia como parte de su actividad de supervisión, evalúa que las tasas de interés atiendan los límites legales establecidos, para el efecto que en este caso es la Tasa de Usura, y en caso de encontrarse alguna infracción, además de ordenar el cumplimiento del límite legal y asegurar la debida aplicación en las operaciones de crédito afectadas se traslada esos hallazgos a la Fiscalía General de la Nación para lo de su competencia.

En adición la Superintendencia tiene una función de certificación la cual ejerce tomando como información las tasas de interés y los niveles de desembolsos que semana a semana son transmitidos por los establecimientos de crédito.

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

De esta forma, la SFC sólo certifica el Interés Bancario Corriente IBC, el cual es el insumo para calcular la tasa de usura, que de acuerdo con lo establecido en el artículo 305 del Código Penal⁶ y con el artículo 884 del Código de Comercio⁷, corresponde al exceso de 1.5 veces el IBC. En este sentido, a esta Superintendencia no le corresponde fijar la tasa de usura.

La tasa de interés bancario corriente (TIBC) es un referente de mercado en el que se consolida la información de las tasas promedio que los establecimientos de crédito pactan semanalmente con sus clientes y ha sido competencia de esta Superintendencia certificar la TIBC con base en la información requerida a los establecimientos de crédito (EC) sobre las tasas asociadas a las operaciones activas de crédito y con ellas aplicar una metodología técnica que permita revelar al mercado el comportamiento de las tasas fijadas por las mismas entidades en función de su actividad crediticia.

La metodología vigente para el segmento de créditos consumo y ordinario establece una vigencia mensual para su determinación, lo cual hace que los movimientos de tasa se reflejen de manera más rápida en los créditos (hacia arriba o hacia abajo); sin embargo es muy importante señalar que la definición de la tasa de interés por parte de los intermediarios financieros no depende exclusivamente del comportamiento de la tasa de interés del Banco Central, en esta determinación del precio o costo del crédito se deben tener en cuenta elementos relacionados fundamentalmente con el riesgo inherente a la operación que se va a financiar, de manera tal que la metodología diseñada no tiene como objetivo intervenir en esta definición del precio, sino en revelar este último al mercado como referente del comportamiento agregado.

Ahora bien, desde la perspectiva de la captación, dentro de ejercicio de la supervisión del riesgo de liquidez, la Superintendencia monitorea el comportamiento de las tasas de interés de las captaciones de los establecimientos de crédito. Estas tasas se forman en el mercado de depósitos producto del comportamiento de la demanda de recursos por parte de las entidades financieras y de la oferta de recursos de los ahorradores. Un factor importante para explicar el comportamiento de las tasas de captación es la tasa de intervención de

⁶ **Artículo 305. Usura.** “El que reciba o cobre, directa o indirectamente, a cambio de préstamo de dinero o por concepto de venta de bienes o servicios a plazo, utilidad o ventaja que exceda en la mitad del interés bancario corriente que para el período correspondiente estén cobrando los bancos, según certificación de la Superintendencia Bancaria, cualquiera sea la forma utilizada para hacer constar la operación, ocultarla o disimularla, incurrirá en prisión de treinta y dos (32) a noventa (meses) y multa de sesenta y seis punto sesenta y seis (66.66) a trescientos (300) salarios mínimos legales mensuales vigentes”. El que compre cheque, sueldo, salario o prestación social en los términos y condiciones previstos en este artículo, incurrirá en prisión de tres (3) a siete (7) años y multa de cien (100) a cuatrocientos (400) salarios mínimos legales mensuales vigentes.”

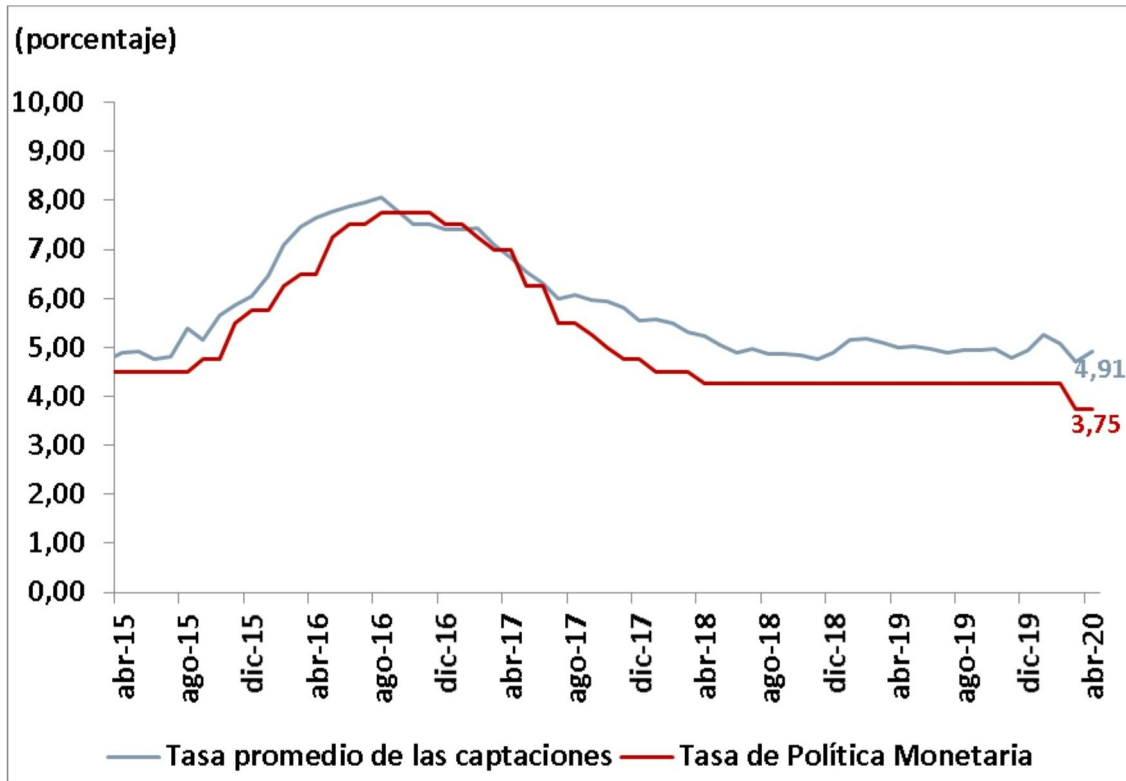
⁷ **Artículo 884. Límite de intereses y sanción por exceso.** “Cuando en los negocios mercantiles haya de pagarse réditos de un capital, sin que se especifique por convenio el interés, éste será el bancario corriente; si las partes no han estipulado el interés moratorio, será equivalente a una y media veces del bancario corriente y en cuanto sobrepase cualquiera de estos montos el acreedor perderá todos los intereses, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 72, Ley 45 de 1990.

Se probará el interés bancario corriente con certificado expedido por la Superintendencia Bancaria.”

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

política monetaria definida por el Banco de la República. La cual establece una referencia para medir el costo de financiación de corto plazo. En este orden de ideas, la tasa de las captaciones presenta una alta correlación con la tasa de política monetaria como se puede observar en el gráfico 2

Gráfico 2. Tasa de interés de las Captaciones vs. Tasa de Política Monetaria



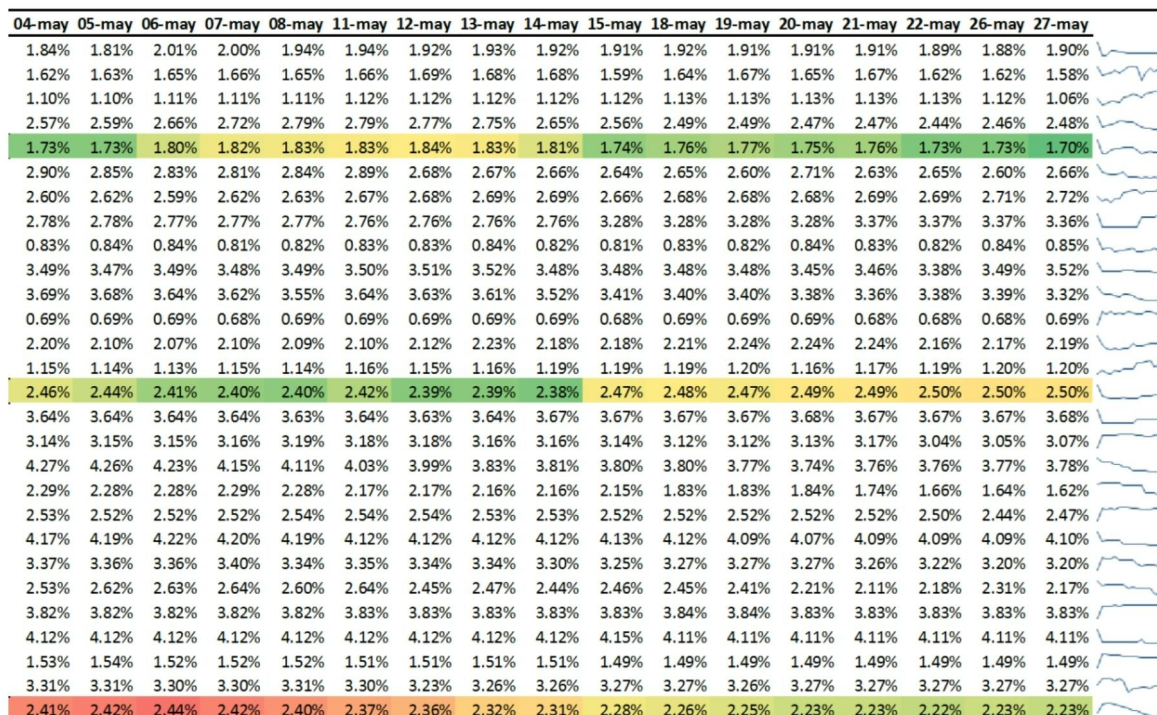
Fuente: Superintendencia Financiera, Banco de la República.

Nota: La tasa de las captaciones se calcula como un promedio ponderado de las tasas de depósitos a la vista y los depósitos a plazo.

Adicionalmente, existen otros factores que pueden afectar el nivel de la tasa de las captaciones como los son el tipo de producto, si es un depósito a plazo o a la vista. El plazo de los productos también es relevante para definir el comportamiento de las tasas; por ejemplo, productos de ahorro de mayor plazo suelen tener tasas de interés más alta. Asimismo, las necesidades de liquidez y estrategias de captación que tengan las entidades financieras también tienen un efecto en el nivel de las tasas.

Teniendo en cuenta todos estos factores en la Superintendencia se realiza un seguimiento diario de las tasas de captación que se enmarca dentro de la estrategia de supervisión del riesgo de liquidez de los establecimientos de crédito. El análisis se realiza para todas las entidades en donde se estudia la evolución, el nivel y se compara con otras entidades de la industria y con las tasas de referencia del mercado (Gráfico 2).

Gráfico 2. Evolución de las tasas de los depósitos a la vista de los Establecimientos de Crédito



Fuente: Formato 441, Superintendencia Financiera.

Dicho lo anterior es claro que la evaluación de las tasas de captación y colocación en la Superintendencia se realiza con el objetivo claro y específico de monitorear la adecuada gestión de liquidez de los intermediarios financieros pues de ella depende en buen aparte su capacidad de atender las obligaciones para con el público.

8. “Estipule cómo están controlando los intereses y de los créditos otorgados a los empresarios en medio de esta crisis económica derivada por la pandemia”.

Respuesta:

Como se mencionó en el punto anterior, el control que ejerce la Superintendencia Financiera en materia de tasas de interés se circunscribe a la verificación de que las mismas se encuentren bajo los parámetros establecidos por la Ley, es decir por debajo de la tasa de usura. En donde de acuerdo con el seguimiento semanal que se hace de los desembolsos y tasas de interés que cobran los intermediarios financieros no se detectan situaciones de tal naturaleza.

La información semanal de desembolsos y tasas la pueden consultar semanalmente en <https://www.superfinanciera.gov.co/publicacion/60829>.

9. “Indique que bancos han subido sus tasas de interés desde el mes de febrero de este año hasta hoy”

Los bancos semanalmente transmiten a la SFC la información de las tasas efectivas anuales promedio ponderadas de los créditos por modalidad desembolsados durante la respectiva semana, a través del formato 88 “informe semanal – tasas de interés activas”.

Para establecer los bancos que han subido las tasas de interés desde el mes de febrero a la fecha es necesario ver la información transmitida en las diferentes modalidades de crédito.

Es así como en el archivo excel “tablas- hoja pregunta 9”, se anexa la información semanal de las tasas promedio desde la semana con corte al 28 de febrero hasta el 22 de mayo que es la última semana disponible y la variación en puntos básicos (1 punto básico = 0.01%) y además se presenta la participación de los desembolsos de la entidad en el periodo frente al total de desembolsos efectuados por los bancos en ese mismo periodo.

10. “Indique cuáles van a ser los mecanismos de control posteriores a la crisis que se van a utilizar para supervisar los abusos de las entidades financieras respecto a las políticas de cobro y el trato al consumidor.”

Respecto de esta pregunta vale la pena señalar que antes, durante y con posterioridad a la crisis, la Superintendencia vela porque los derechos del consumidor se respeten en el marco de los procesos de cobranza, con el fin de propender por el buen trato hacia los mismos. En ese sentido las disposiciones de la Circular Externa 048 de 2008 en la cual se establecieron instrucciones a las entidades relacionadas condiciones de la gestión de cobranza prejudicial se mantienen vigentes y son la base de la gestión de la Superintendencia Financiera en este sentido.

Ahora bien, conscientes de que estos procesos son tercerizados en aras de tener mayor capilaridad y efectividad en la recuperación de cartera por parte de las entidades, en el año 2028 la Superintendencia con el apoyo de la de la Asociación Colombiana de la Industria de la Cobranza -COLCOB-, diseñó, implementó y divulgó la “*Guía de mejores prácticas en la gestión de cobranza*” con el fin de ofrecer información a los consumidores financieros y a las entidades vigiladas sobre las mejores prácticas que se deben seguir en los procesos de cobranza que realizan las entidades y las empresas contratadas por éstas a los clientes que han entrado en mora en el pago de sus obligaciones (deudores morosos).

Con base en esta guía y la normatividad vigente, la Superintendencia supervisa que se atiendan los conceptos y principios del buen trato, que se traduzcan en procesos de gestión de cobro adecuados. En caso evidenciar formas indebidas de cobranza en los que se afecten los derechos de los consumidores la Superintendencia actúa con órdenes directas a las entidades vigiladas para corregir la causa raíz del motivo de queja y para retrotraer de manera inmediata los efectos que se hayan podido generar para el consumidor financiero, sin perjuicio de las actuaciones administrativas sancionatorias que se adelanten, en los términos del artículo 208 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero.

11. “Indique cómo van a calcular y controlar la tasa de usura una vez sea conjurada la crisis económica generada por el virus.”

Tal como se mencionó en la respuesta a la pregunta número 7 de este cuestionario, la SFC, en ejercicio de sus atribuciones legales y en especial de lo dispuesto en los artículos 11.2.5.1.1 del Decreto 2555 de 2010, le corresponde certificar el interés bancario corriente correspondiente a las modalidades de crédito señaladas en el artículo 11.2.5.1.2 del mismo decreto.

De esta forma, la SFC sólo certifica el Interés Bancario Corriente IBC, el cual es el insumo para calcular la tasa de usura, que de acuerdo con lo establecido en el artículo 305 del Código Penal ⁸ y con el artículo 884 del Código de Comercio⁹, corresponde al exceso de 1.5 veces el IBC. En este sentido, esta Superintendencia no certifica la tasa de usura.

De acuerdo con lo anterior, ha sido competencia de esta Superintendencia certificar la Tasa de interés bancario corriente (TIBC) con base en la información requerida a los establecimientos de crédito (EC) sobre las tasas asociadas a las operaciones activas de crédito y con ellas aplicar una metodología técnica que permita revelar al mercado el comportamiento de las tasas fijadas por las mismas entidades en función de su actividad crediticia.

La certificación de la TIBC es un referente del comportamiento agregado de las tasas observadas bajo las cuales se celebraron operaciones activas de crédito entre los EC vigilados y los consumidores financieros (empresas y personas) y no corresponde a una tasa de interés impuesta por el supervisor. Es importante resaltar que dicha facultad de certificación es reglada y se limita a dar a conocer oficialmente (certificar) las tasas observadas en el mercado, conforme a la metodología establecida, sin que haya discrecionalidad por parte de la SFC para determinar la TIBC, ni mucho menos la tasa de usura que está establecida en la ley con base en la TIBC.

Por lo tanto, es claro que la SFC no determina ni tampoco fija las tasas de interés del mercado ni la tasa de usura, siendo ésta última el valor a partir del cual se establece si un

⁸ **Artículo 305. Usura.** “El que reciba o cobre, directa o indirectamente, a cambio de préstamo de dinero o por concepto de venta de bienes o servicios a plazo, utilidad o ventaja que exceda en la mitad del interés bancario corriente que para el período correspondiente estén cobrando los bancos, según certificación de la Superintendencia Bancaria, cualquiera sea la forma utilizada para hacer constar la operación, ocultarla o disimularla, incurrirá en prisión de treinta y dos (32) a noventa (meses) y multa de sesenta y seis punto sesenta y seis (66.66) a trescientos (300) salarios mínimos legales mensuales vigentes”. El que compre cheque, sueldo, salario o prestación social en los términos y condiciones previstos en este artículo, incurrirá en prisión de tres (3) a siete (7) años y multa de cien (100) a cuatrocientos (400) salarios mínimos legales mensuales vigentes.”

⁹ **Artículo 884. Límite de intereses y sanción por exceso.** “Cuando en los negocios mercantiles haya de pagarse réditos de un capital, sin que se especifique por convenio el interés, éste será el bancario corriente; si las partes no han estipulado el interés moratorio, será equivalente a una y media veces del bancario corriente y en cuanto sobrepase cualquiera de estos montos el acreedor perderá todos los intereses, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 72, Ley 45 de 1990.

Se probará el interés bancario corriente con certificado expedido por la Superintendencia Bancaria.”

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

individuo incurre en el delito de usura, que es definido desde el mismo marco de la Ley (Código Penal) y se fundamenta en la observación de un hecho del mercado, a saber el “interés bancario corriente que para el período correspondiente estén cobrando los bancos”, sobre el cual la SFC calcula e informa, pero no tiene injerencia alguna.

Expuesto lo anterior, queda claro que la SFC no tiene la facultad de controlar ni cambiar el cálculo de la tasa de usura. Sin embargo, es importante tener en cuenta que en promedio las tasas de interés que cobran los establecimientos de crédito para las diferentes modalidades de crédito que certifica la SFC están por debajo de las tasas de usura, como se muestra a continuación:

Tasas de interés efectivas anuales por modalidad de crédito

FECHA	CRÉDITO ORDINARIO	CRÉDITO PREFERENCIAL	CRÉDITO DE TESORERÍA	CRÉDITO DE CONSUMO	TARJETA DE CRÉDITO PN	TASA DE USURA COMERCIAL Y ORDINARIO	MICROCRÉDITO *	TASA DE USURA MICROCRÉDITO
2020/01/03	14.25%	8.26%	9.28%	17.80%	25.30%	28.16%	35.75%	54.80%
2020/01/10	14.11%	7.67%	8.75%	18.85%	24.86%	28.16%	37.99%	54.80%
2020/01/17	14.09%	8.28%	8.88%	18.36%	24.89%	28.16%	38.16%	54.80%
2020/01/24	14.27%	7.44%	8.87%	17.94%	24.82%	28.16%	37.46%	54.80%
2020/01/31	14.28%	7.96%	8.45%	17.88%	24.67%	28.16%	36.36%	54.80%
2020/02/07	14.53%	7.89%	9.19%	18.09%	24.78%	28.59%	37.63%	54.80%
2020/02/14	14.32%	7.72%	8.92%	17.96%	25.11%	28.59%	37.47%	54.80%
2020/02/21	14.39%	8.22%	8.56%	18.47%	25.10%	28.59%	37.04%	54.80%
2020/02/28	14.08%	7.71%	8.92%	17.44%	25.04%	28.59%	35.97%	54.80%
2020/03/06	14.66%	7.49%	9.73%	17.86%	24.82%	28.43%	36.55%	54.80%
2020/03/13	14.13%	7.96%	8.47%	17.84%	24.71%	28.43%	37.38%	54.80%
2020/03/20	14.00%	7.84%	8.32%	18.13%	24.29%	28.43%	37.39%	54.80%
2020/03/27	13.60%	7.97%	8.18%	17.86%	23.26%	28.43%	31.86%	54.80%
2020/04/03	12.74%	8.01%	10.04%	17.70%	22.55%	28.04%	26.72%	55.58%
2020/04/10	12.48%	8.14%	8.71%	17.54%	22.44%	28.04%	22.36%	55.58%
2020/04/17	12.77%	8.10%	7.63%	17.91%	22.96%	28.04%	29.18%	55.58%
2020/04/24	12.59%	8.09%	8.78%	18.13%	23.09%	28.04%	31.24%	55.58%
2020/05/01	12.70%	8.07%	10.05%	17.46%	23.13%	27.29%	31.87%	55.58%
2020/05/08	13.16%	7.68%	9.65%	17.51%	22.82%	27.29%	31.47%	55.58%
2020/05/15	13.06%	8.29%	10.59%	17.69%	22.68%	27.29%	31.32%	55.58%
2020/05/22	13.23%	8.09%	9.02%	17.76%	22.70%	27.29%	32.35%	55.58%

fuentes: formato 88 *informe semanal - tasas de interés activas

* promedio ponderado

Para finalizar es importante añadir que, entre diciembre de 2017 y abril de 2018, el Banco de la República redujo en 325 puntos base la tasa de interés de política monetaria, pasando de 7.50% hasta 4.25%. En esa medida, en ese mismo periodo la TIBC se redujo 186pb pasando de 22.37% a 20.48%. Desde abril de 2018 hasta marzo de 2020 el Banco de la República mantuvo la tasa de política monetaria en 4.25% mientras que la TIBC se redujo 135pb adicionales llegando a 18.95%. En virtud de lo anterior, la variación acumulada de la TIBC entre marzo de 2017 y marzo de 2020 fue una reducción de 339pb, evidenciando la transferencia de la política monetaria.

Entre marzo de 2020 y mayo de 2020 el Banco de la República redujo en 150pb la tasa de política monetaria dejándola en 2.75%, a partir del 1 de junio y como resultado de lo anterior la TIBC para consumo y ordinario entre marzo y junio de 2020 se ha reducido 83pb llegando a 18.12%.

Esto permite establecer que bajo la actual metodología se ha venido reconociendo de forma consistente tanto la percepción de riesgo de crédito, como el costo del fondeo (relacionado con la tasa de referencia del Banco Central), de forma tal que a la fecha no se ha encontrado evidencia técnica que exija realizar modificaciones a dicha metodología.

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Es importante señalar que la Superintendencia mantiene con rigurosidad y criterio técnico un monitoreo continuo desde la perspectiva del consumidor financiero y la estabilidad financiera, pilares para gozar de un equilibrio económico en la coyuntura y continuará ejerciendo su labor de supervisión sobre la base de las facultades legales otorgadas a la misma, mediante las cuales han permitido adoptar las medidas y tomar las decisiones que aquí se han mencionado.

En los anteriores términos hemos atendido el requerimiento y esperamos que la información suministrada sea de interés y utilidad.

Visítenos en www.superfinanciera.gov.co donde podrá consultar información del sistema financiero, bursátil y asegurador colombiano, realizar trámites en línea y acceder a nuestros espacios de participación ciudadana. Recuerde que también estamos en Twitter y Facebook.

Cordialmente,



INGRID JULIANA LAGOS CAMARGO

50000-Director de Investigación y Desarrollo

50000-DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN, INNOVACION Y DESARROLLO

Copia a:

Elaboró:

MARIA ALEJANDRA GUERRA PEREZ

Revisó y aprobó:

INGRID JULIANA LAGOS CAMARGO