

Síguenos



@SFCsupervisor



superintendencia.financiera



Superfinanciera

#RendiciónCuentas

Construyendo confianza en las instituciones

Período de referencia Agosto 2018 - Julio 2019

Bogotá D.C. Septiembre 30 de 2019



A scenic view of a road with a large stylized 'A' painted on it, leading through a forest towards mountains. The road is paved and has yellow lines on the sides. The 'A' is painted in a light color, possibly sand or a light paint, and is the central focus of the road's design. The background shows a dense forest of evergreen trees and mountains in the distance under a clear sky.

Un camino definido,
un norte claro

En el que toda la industria vigilada tiene su espacio y su aporte



Entidades supervisadas no vigiladas (97)

Emisores de valores **97****



Entidades vigiladas (403)

Pensiones **8**
Fiduciarias **28**
Fondos mutuos de inversión **37**
Industria aseguradora **108***
Intermediarios financieros **139***
Intermediarios de valores **53***
Proveedores de infraestructura y otros agentes **16**
Sociedades comisionistas agropecuarias **10**
Titularizadora **1**
Entidades calificadoras **3**



Portafolios (617)

Fondos de Inversión Colectiva (FIC) **278**
(incluye Fondos de Capital Privado)
Administradoras de Portafolio de Terceros (APT) **313**



Negocios Fiduciarios (23.927)

Negocios fiduciarios **23.927**



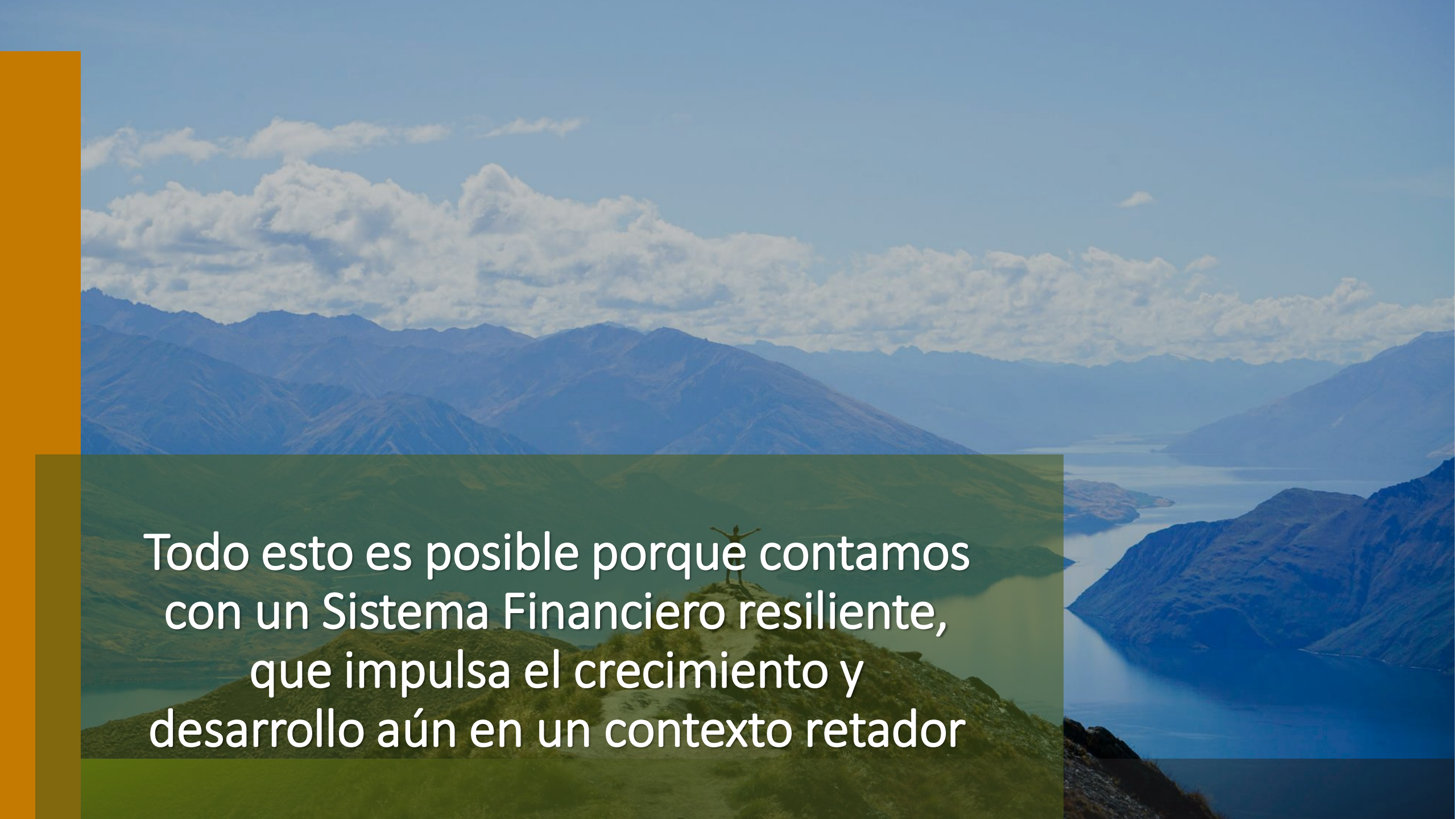
Holdings Financieros (7)

Holding Financieros **7**

La Ley de Conglomerados Financieros (Ley 1870 de 2017) amplió el ámbito de supervisión de la SFC, incluyendo la vigilancia de los Holdings Financieros. Actualmente, se tienen identificados 13 conglomerados a los cuales se les aplicará esta regulación. De estos conglomerados, 7 están domiciliados en Colombia y 6 en el exterior.



**Emisores: no incluye entidades vigiladas que se contabilizan en su propia industria. * Incluye oficinas de representación del exterior.

The background image shows a vast landscape with a range of blue mountains under a sky with white clouds. In the foreground, a person stands on a green hill with arms raised, overlooking a large blue lake. A semi-transparent green box is overlaid on the lower half of the image, containing white text. An orange vertical bar is on the far left.

Todo esto es posible porque contamos
con un Sistema Financiero resiliente,
que impulsa el crecimiento y
desarrollo aún en un contexto retador

Un contexto que se caracterizó por un entorno global exigente

Contexto Externo

Alta **incertidumbre** comercial y política explicado por:

- Menores **volúmenes de comercio** a nivel global producto de las tensiones comerciales.
- Incertidumbre por la resolución del **Brexit** y el consecuente aplazamiento de los planes de inversión.
- Reducción de **proyecciones** de crecimiento a nivel global.
- Índices de **Aversión al Riesgo** Global elevados y volatilidad en los mercados.
- Depreciación de monedas especialmente en emergentes.
- La **sensibilidad** de los mercados financieros emergentes a las noticias globales es cada vez más evidente.

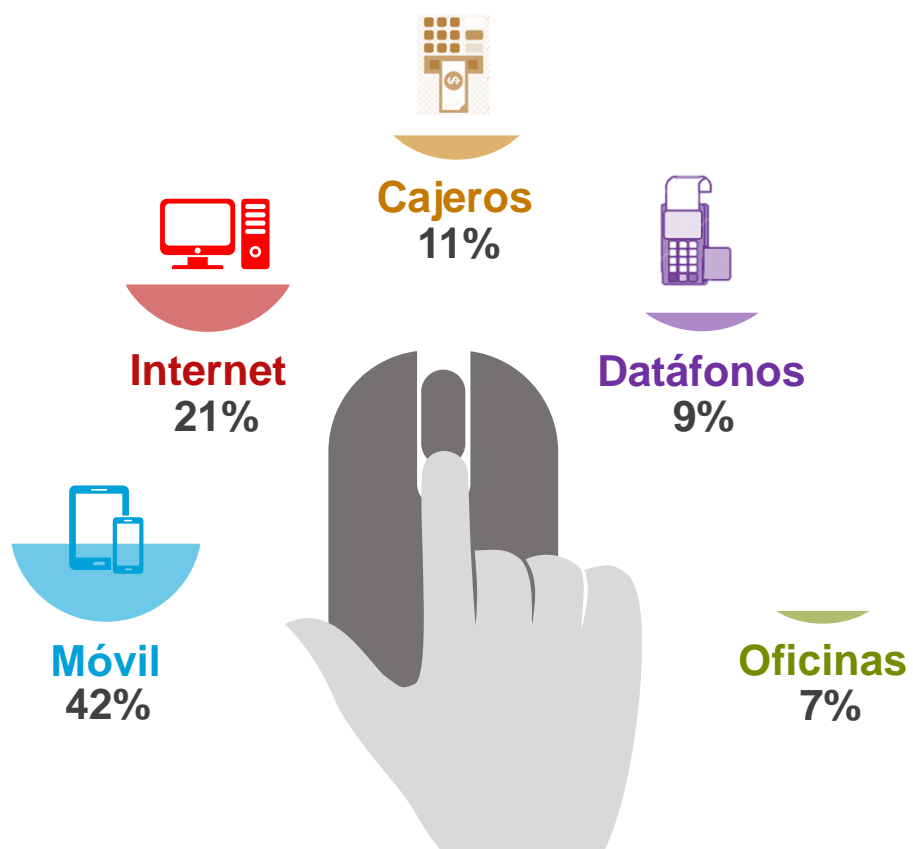
Contexto Local

La recuperación de la economía ha sido **gradual**:

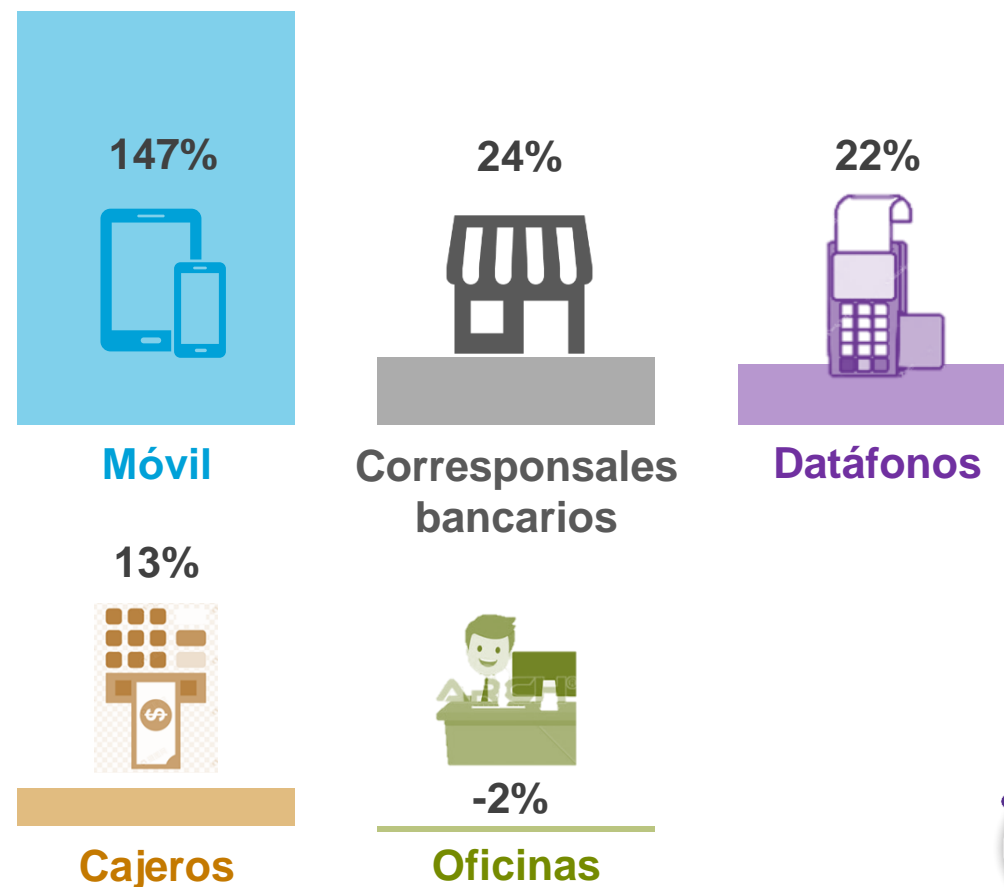
- La **dinámica** en la recuperación ha sido liderada por la **demanda interna**.
- **Baja respuesta** del mercado laboral a la reactivación de la actividad económica.
- Menor crecimiento de **exportaciones** producto de los menores precios de *commodities* y bajo crecimiento de socios comerciales.
- Debilidad en el **sector edificador** especialmente en el segmento de **mayor rango** de precios.
- **Presiones** de financiamiento.
- Depreciación de la **tasa de cambio** por mayor aversión al riesgo global y mayores niveles de déficit de cuenta corriente.

...una marcada transformación hacia la digitalización

% Participación del canal



% Crecimiento del canal en los últimos 12 meses



...Y por la consolidación de confianza desde las entidades y para el consumidor

Estabilidad Financiera

Ahorro del público administrado con responsabilidad.



Reconocimiento del consumidor financiero y sus necesidades

Oferta de servicios y productos permanente.



Promoción de las nuevas tecnologías

Desarrollo disruptivos al servicio de los consumidores.



Respeto hacia el consumidor

Mejores prácticas de atención al consumidor, reconociendo situaciones de vulnerabilidad.



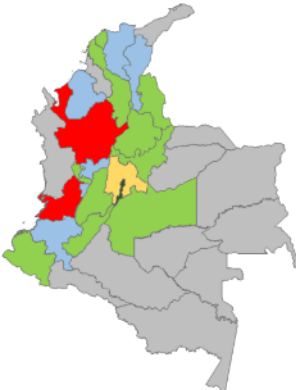
Donde articulamos exitosamente seis elementos estructurales



Logrando posicionarnos como referente regional

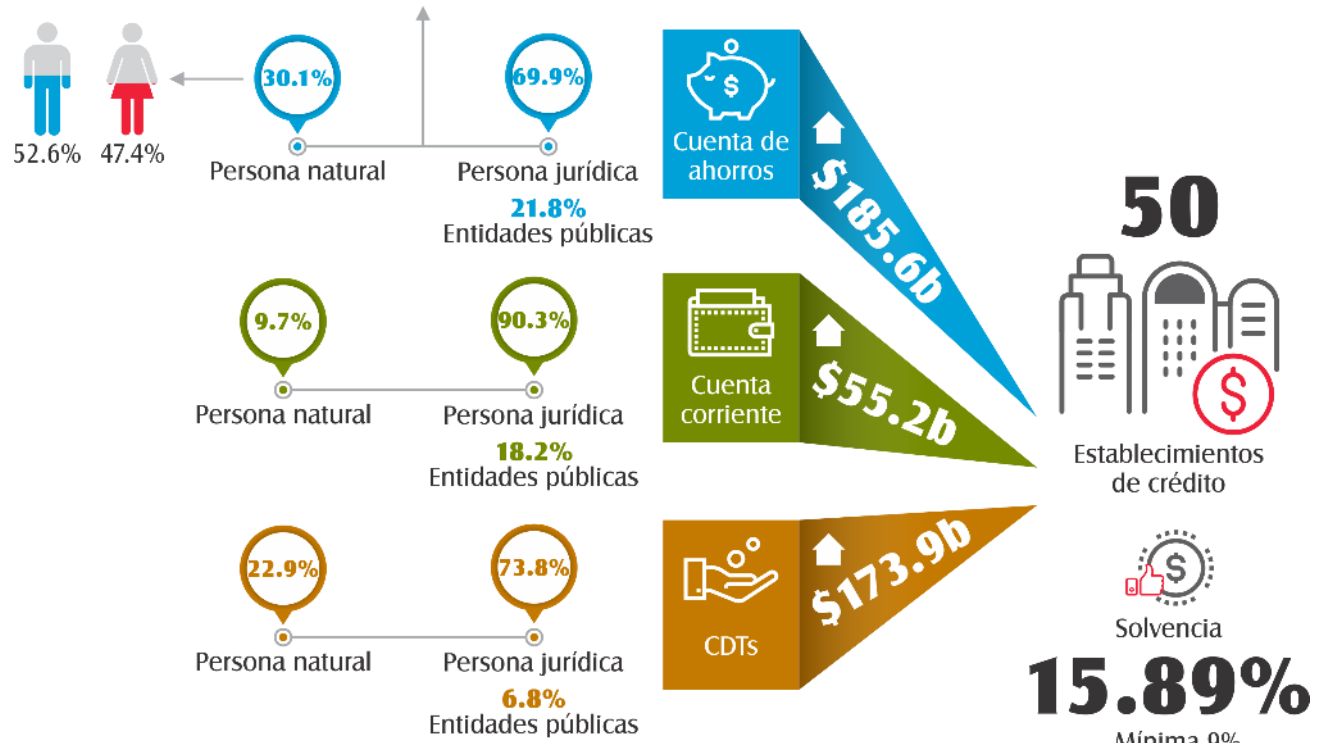
Una confianza
que se refleja
en los
resultados del
Sistema
Financiero





Cómo se distribuyen los depósitos a la vista

- Grupo 1 ■ Igual o mayor a 25%
- Grupo 2 ■ 10% a 24%
- Grupo 3 ■ 5% a 10%
- Grupo 4 ■ 2% a 5%
- Grupo 5 ■ 1% a 2%
- Grupo 6 ■ Menor a 1%



Depósitos del público en los establecimientos de crédito

\$426.2b

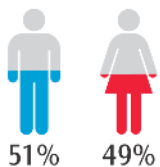
*Incluye \$445.7mm de CDAT y \$11b de otros depósitos



Promotores de la confianza para el manejo de los ahorros de los colombianos

Una adecuada gestión y administración de los recursos

Adultos con al menos 1 producto de crédito



50



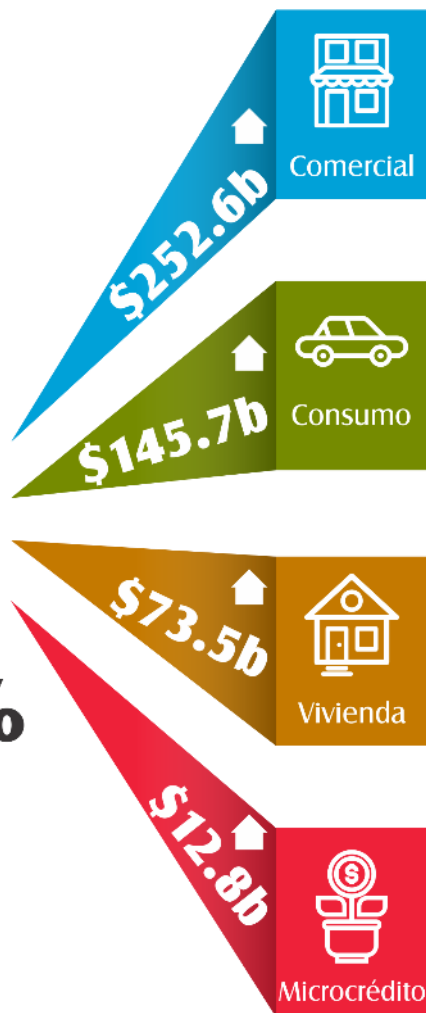
Establecimientos de crédito



Solvencia

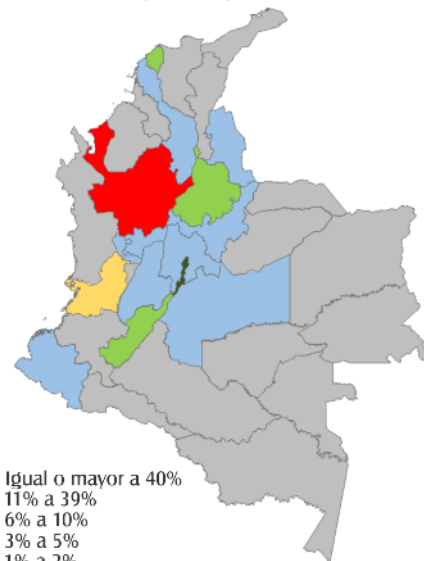
15.89%

Mínima 9%



\$484.6b

Concentración del saldo de cartera neta por departamento



- Grupo 1 ■ Igual o mayor a 40%
- Grupo 2 ■ 11% a 39%
- Grupo 3 ■ 6% a 10%
- Grupo 4 ■ 3% a 5%
- Grupo 5 ■ 1% a 2%
- Grupo 6 ■ Menor a 1%

Dinamizadores de la oferta de crédito y promotores del crecimiento de las empresas y la mejora en la calidad de vida de los hogares.

Cifras a julio de 2019

Que beneficia la oferta de crédito para las empresas



Cartera Empresas

Número de deudores únicos: 2.261.034
Deudores nuevos en el periodo: 83.894 que previamente no habían tenido crédito.



Establecimientos de crédito

Comercial

↓ -0.16%
8.98%
Tasa de interés promedio ponderada

Cartera bruta
\$252.6b

Cartera vencida
↓ **4.7%**

Cobertura
↑ **128%**

Microcrédito

Cartera bruta
\$12.8b

36.38%
↓ -0.11%
Tasa de interés promedio ponderada

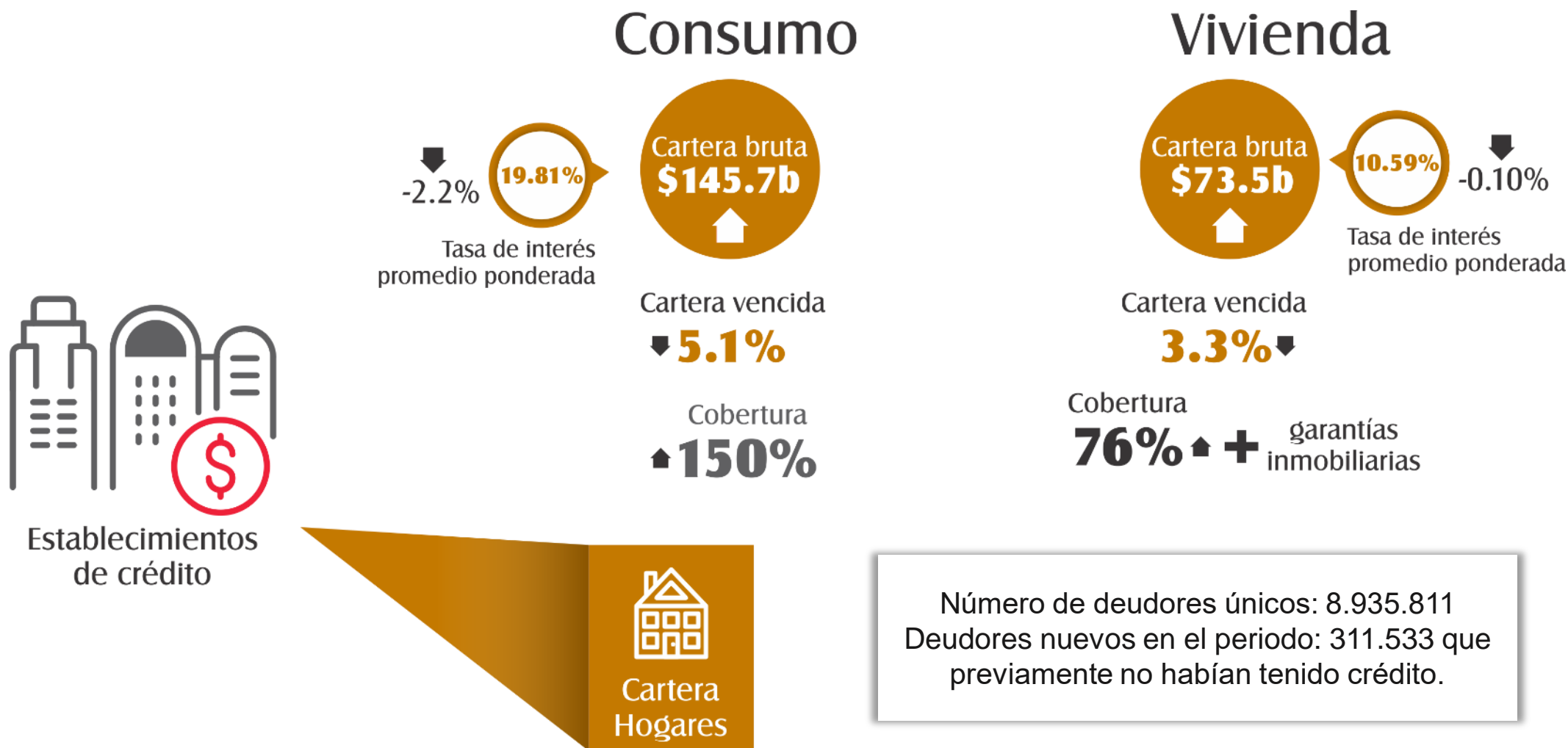
Cartera vencida
7.3% ↓

Cobertura
91% ↑ + garantías FAG y FNG

Datos a junio de 2019.
Deudor único: es independiente del número de créditos que tenga



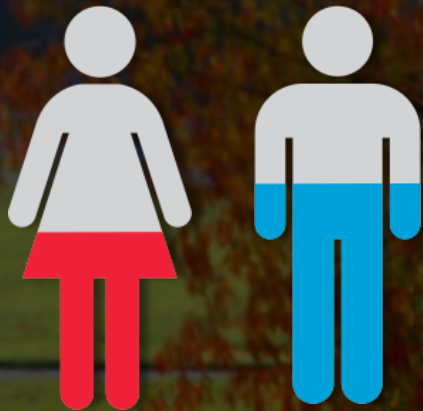
Y atiende las necesidades financieras de hogares y personas



Datos a junio de 2019.
Deudor único: es independiente del número de créditos que tenga

Que promueve además el ahorro de largo plazo para la vejez

Número de afiliados RAIS
16.078.391



43.5%

56.5%

Número de Pensionados RAIS
169.908

Recursos administrados

Julio 2019
\$265.4b



Julio 2018
\$234b

Incremento
\$31.4b

Cifras a julio de 2019



Rendimientos FPO
\$25b



Aportes FPO
\$13.1b

Cifras acumuladas enero - julio 2019

Sistema General de Pensiones – Régimen de Ahorro Individual con Solidaridad (RAIS)

En donde cada caso y necesidad es diferente, así como el promedio de la mesada pensional

1

Afiliado de 48 años, cotiza todos los meses sobre 2 SMMLV desde 1994

Aportes	Rendimientos	Capital
\$28.536.414	\$78.300.479	\$106.836.893
26.7%	73.3%	

2

Afiliado de 42 años, cotiza todos los meses sobre 2 SMMLV desde el 2000

Aportes	Rendimientos	Capital
\$26.342.584	\$38.537.613	\$64.880.197
40.6 %	59.4%	

3

Afiliado de 32 años, cotiza todos los meses sobre 2 SMMLV desde el 2010

Aportes	Rendimientos	Capital
\$16.805.701	\$7.159.307	\$23.965.008
70.1 %	29.9%	

Promedio de mesada RAIS	
Retiro programado sin G.P.M.	\$1.643.646
Garantía de Pensión Mínima	\$828.116
Promedio Mesada Pensional	\$1.379.265



Y un régimen que se basa en el principio de solidaridad intergeneracional

Número de afiliados RPM

6.813.589



47.3%

52.7%

Número de Pensionados RPM

1.362.456

Recursos administrados*

Julio 2019

\$9.6b

Julio 2018

\$8.9b

Incremento

\$0.7b

Cifras a julio de 2019
* Reservas pensionales



Cotizaciones

\$5.9b

Cifras acumuladas enero - julio 2019

Los afiliados deben cumplir con las semanas y la edad para recibir un beneficio definido

1

Afiliado hombre de 48 años cotiza todos los meses desde 1994

Semanas Cotizadas
1.313

Número de años para cumplir la edad de pensión
14

Requisito de semanas cumplidas

2

Afiliado hombre de 42 años cotiza todos los meses desde el 2000

Semanas Cotizadas
1.000

Número de años para cumplir edad de pensión
20

Semanas que le faltan por cotizar
300

3

Afiliado hombre de 32 años, cotiza todos los meses desde el 2010

Semanas Cotizadas
478

Número de años para cumplir edad de pensión
30

Semanas que le faltan por cotizar
822

Promedio de mesada RPM

Mesada Pensional \$1.515.354



Los activos administrados entre fondos y negocios fiduciarios alcanzaron los \$580.4 billones a julio de 2019 (57.3% PIB)



Sociedades fiduciarias 27

Valor activos fiducias
\$414.7b



Negocios fiduciarios 24.389

Fideicomitentes
Persona natural: 24,058
Persona jurídica: 35,225



Fondos de inversión
FIC: 104
FCP: 52
Total fondos: 156

Valor activos FIC + FCP
\$80.8b



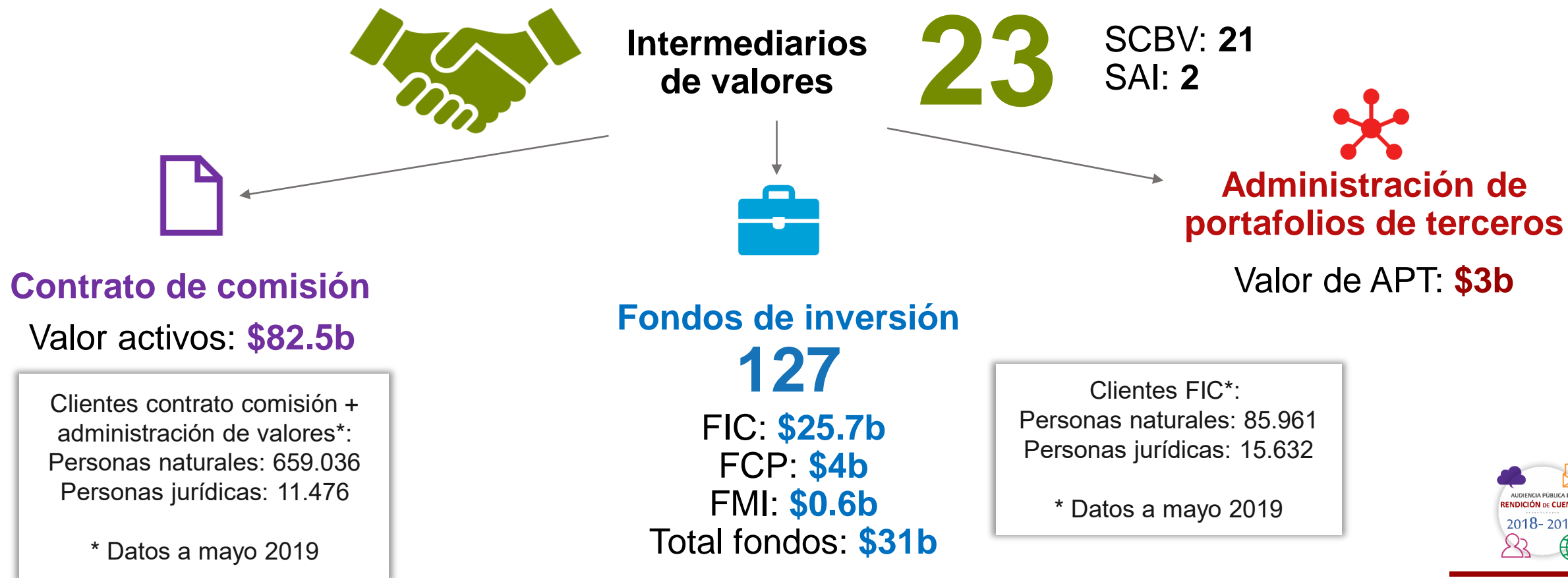
Inversionistas
FIC: 1,672,670
FCP: 1,215

Cifras a 31 de julio de 2019
FIC: Fondos de inversión colectiva
FCP: Fondos de capital privado



La inversión también jugó un papel fundamental

Los activos administrados a julio de 2019 alcanzaron **\$115 billones** entre contratos de comisión, fondos y APT (**11.5% PIB**).



A su vez, el mercado de capitales se mantuvo como alternativa de financiación para las empresas, aunque a un menor ritmo

Emisores de valores **177** sin FIC

\$1.4b

Segundo mercado

\$1.7b

Emisiones automáticas mercado principal

\$1b

Emisiones únicas mercado principal

\$2.3b

PEC mercado principal

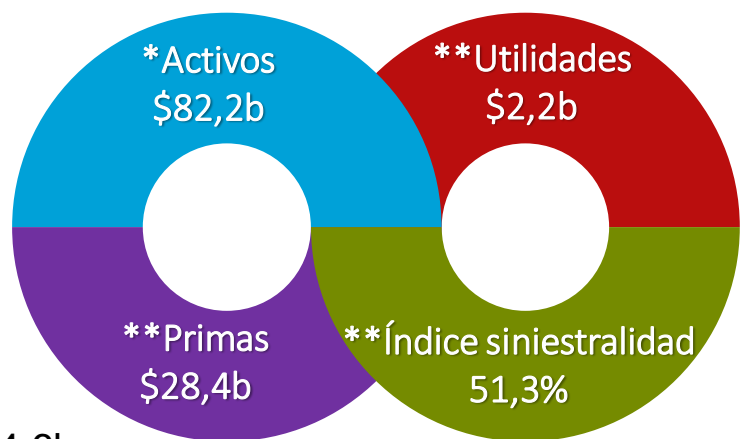
13 autorizaciones por **\$6.4b**

El seguro:

un mecanismo de protección con posibilidades de llegar a más colombianos

Las primas crecieron 2,6% real: seguros de vida contribuyeron con 51% (\$14,6b) y los seguros generales con 49% (\$13,8b).

- Vida \$ 51,1b
- Generales \$ 30,1b
- Soc. de capitalización \$ 1,0b
- Vida \$ 1,7b
- Generales \$ 0,5b
- Soc. de capitalización \$ 0,02b



- Vida \$ 14,6b
- Generales \$ 13,8b
- Vida 52,7%
- Generales 49,8%

2,27% a 2,91%

Incremento en la profundización de los seguros en los últimos 10 años

1,49% a 1,85%

Incremento en la profundización en los últimos 10 años sin seguros seguridad social

2,7% a 2,8%

Incremento de la penetración en la región (2010-2018)

Fuente cifras: Sigma 2-2011 y 3-2019

\$588,153

Colombia - Gasto promedio por habitante en seguros

* Cifras a julio/2019

** Cifras período agosto 2018 - julio 2019



Confianza que se
consolida cuando
más colombianos
acceden a la oferta
formal de servicios
financieros

Así lo demuestran las estadísticas de seguimiento de la inclusión financiera

Indicador de inclusión financiera

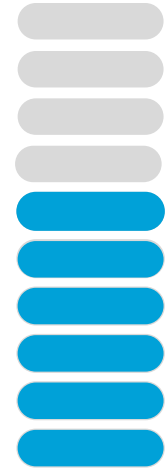
82.3%



28.4 millones de adultos tenían un producto financiero, un incremento de 1.3pp frente a marzo 2018.

Indicador con actividad

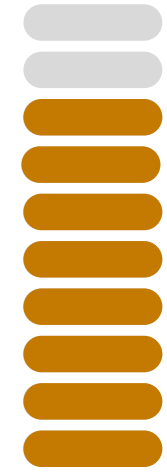
69.2%



23.8 millones de adultos tienen productos activos y/o vigentes

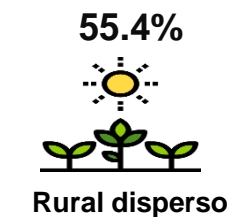
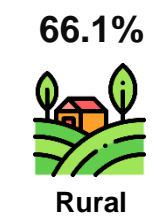
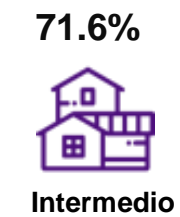
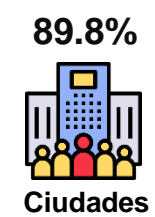
Nivel de uso

84.1%

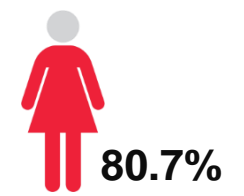
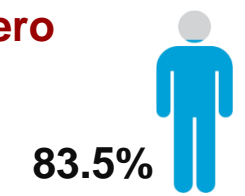


Adultos con algún producto activo sobre los adultos con productos

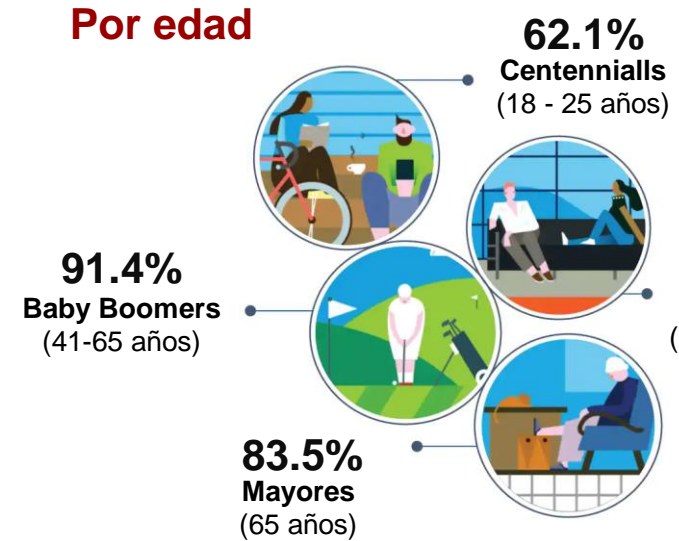
Por ruralidad



Por género

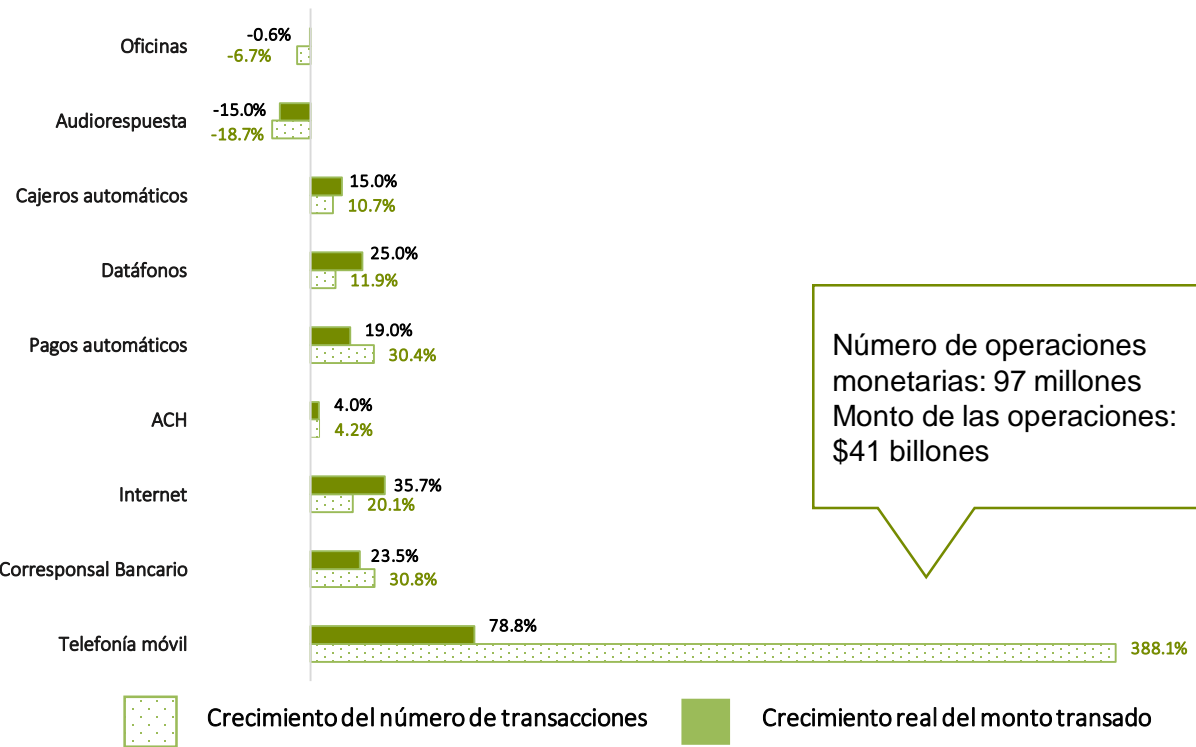


Por edad



En las que se evidencia además un cambio de comportamiento de los clientes frente a los canales digitales

Crecimiento de las transacciones por canal 2018 - 2019



Las transacciones en canales digitales se están dinamizando

El crecimiento de las oficinas de los bancos disminuye.

A junio 2019:

- ✓ El número de corresponsales creció en 6.8%
- ✓ Las oficinas disminuyeron con respecto a junio 2018 en 2.1%

Los productos de trámite simplificados están creciendo

Cuentas de Ahorro de Trámite Simplificado (CATS)	📈	+58,6%
Depósitos Electrónicos (DE)	📈	+62,7%
Cuentas de Ahorro Electrónicas (CAE)	📈	+7.4%

Global Microscope 2018

The Enabling Environment for Financial Inclusion

Estudio de demanda de seguros 2018



Este seguimiento ha sido posible gracias al esfuerzo conjunto de la SFC y Banca de Oportunidades a través del Informe de Inclusión financiera

Desde la SFC realizamos publicaciones propias y compartimos data con encuestas internacionales.

En 2018 - 2019 se realizaron:

- ✓ 8° Reporte de Inclusión Financiera
- ✓ Segunda toma Encuesta de Demanda
- ✓ Primera Encuesta de Demanda de Seguros

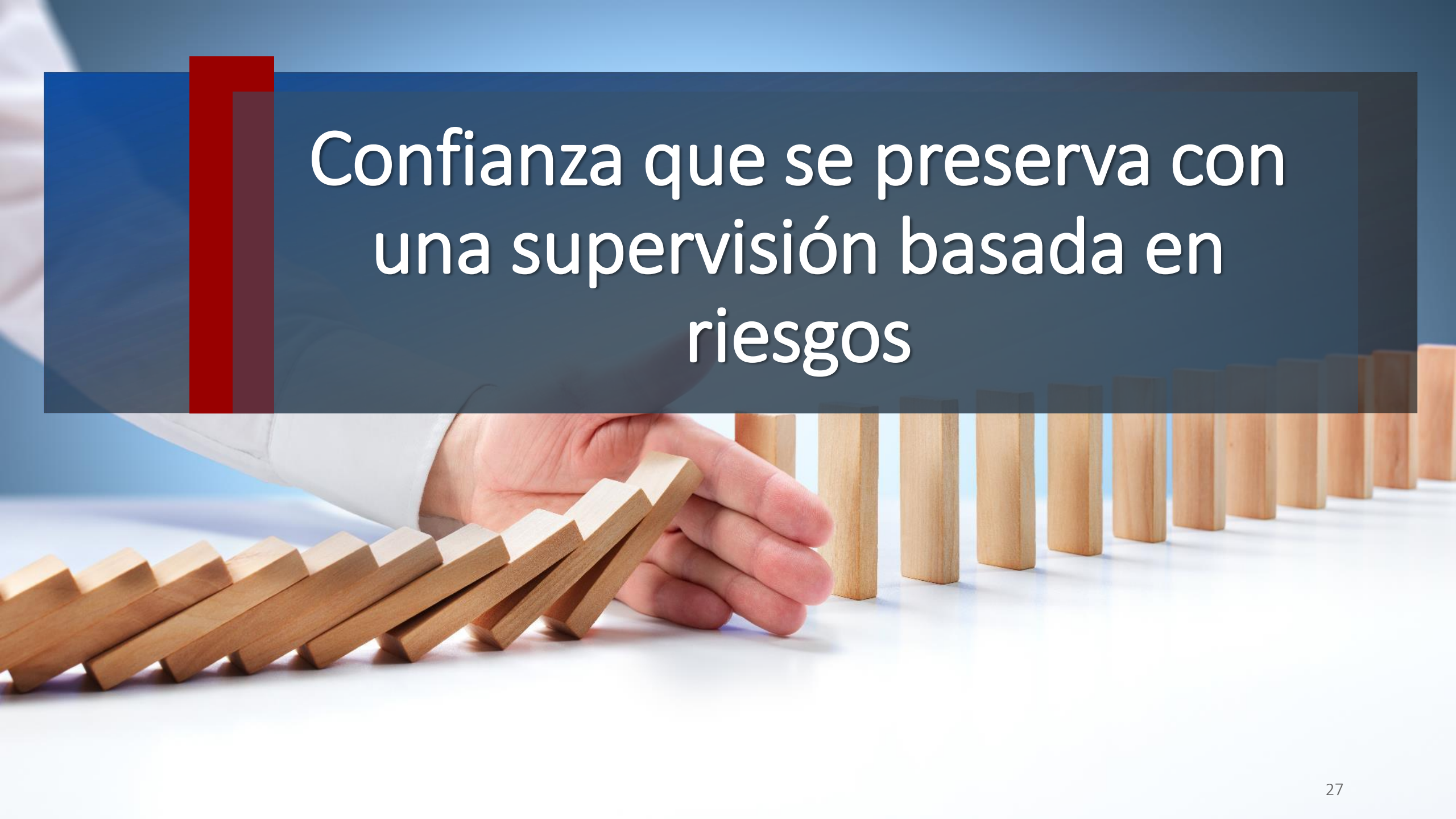
Estos logros permitieron que en 2018 Colombia continuara liderando el escalafón mundial del Microscopio Global que realiza **The Economist Intelligence Unit** sobre inclusión financiera con los aportes de la Superintendencia Financiera y las entidades vigiladas.

REPORTE DE INCLUSIÓN FINANCIERA 2018

ESTUDIO DE DEMANDA DE INCLUSIÓN FINANCIERA

INFORME DE RESULTADOS SEGUNDA TOMA 2017





Confianza que se preserva con
una supervisión basada en
riesgos

La Supervisión de riesgos se adapta y responde a los nuevos retos



Riesgo de LA/FT

- Evaluación FMI
- Actividades vulnerables del país



Riesgo de Crédito

- Desaceleración de la cartera vencida
- Gestión de riesgos y revelación en algunos productos
- Sobreendeudamiento
- Generación de alertas



Riesgo Operativo

- Resiliencia operativa
- Ciberseguridad



Riesgo de Liquidez

- Convergencia a estándares internacionales
- Tasa de interés de libro bancario
- Evaluación del efecto de escenarios adversos

Participa

Usando siempre

#RendiciónCuentas



@SFCsupervisor



superintendencia.financiera



**audiencia@
superfinanciera.gov.co**

#LaSuperSomosTodos



Confianza
que se
transforma al
ritmo de la
innovación

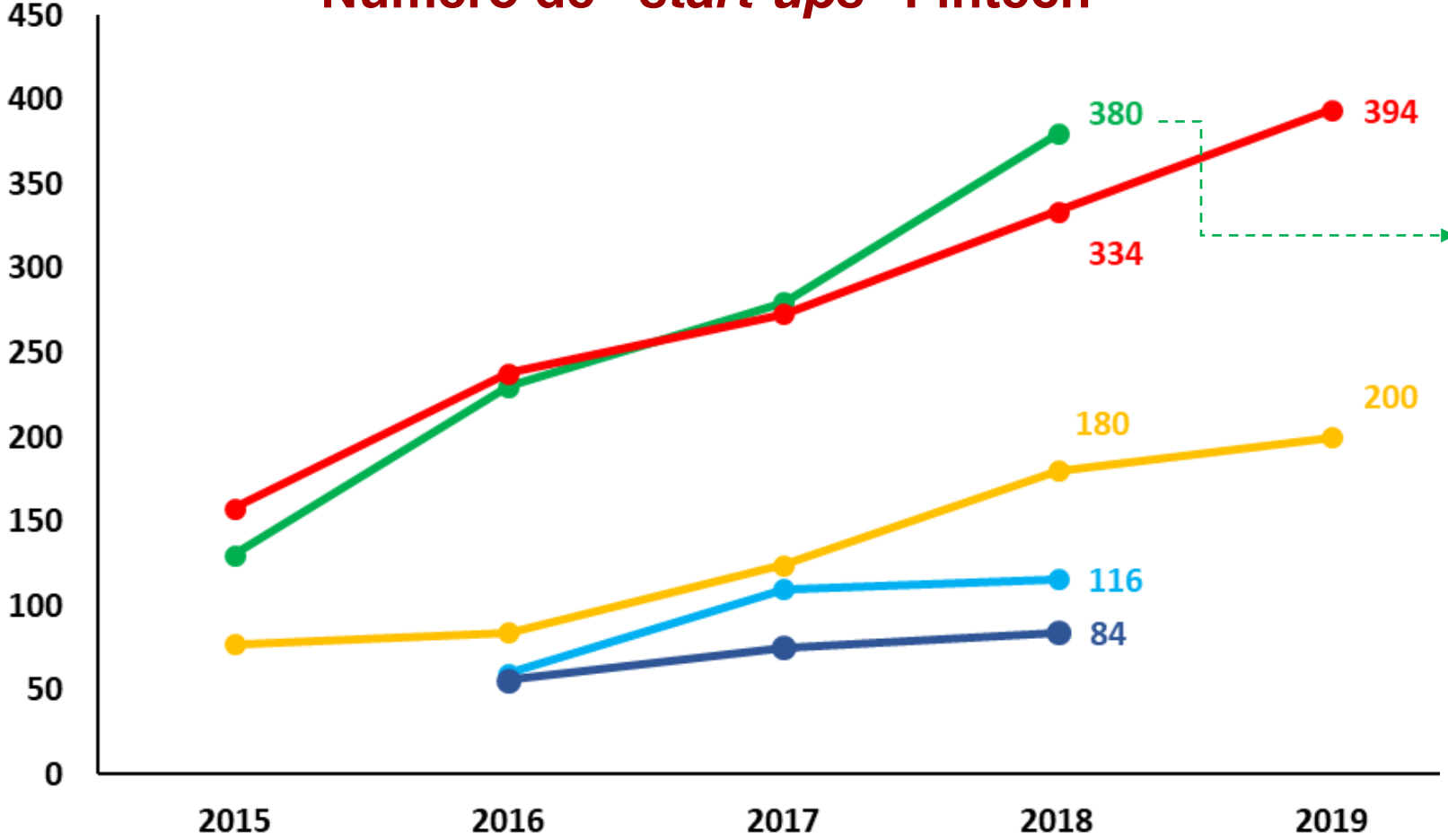
innovasfc

Un cambio de paradigma
para la supervisión



El impulso que ha tomado nuestro ecosistema Fintech en la región representa una oportunidad para el sector financiero colombiano

Número de “start-ups” Fintech



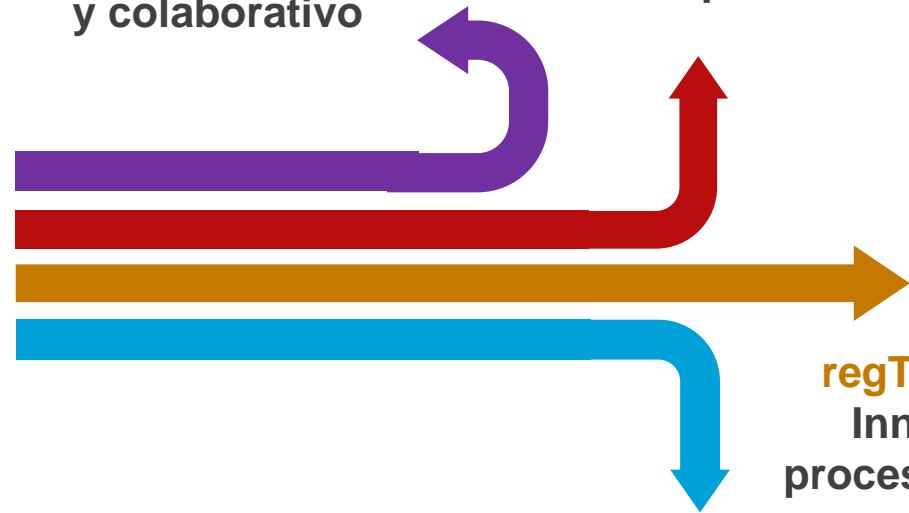
	Fintech	Insurtech
México	394	26
Brasil	380	23
Colombia	200	10
Argentina	116	6
Chile	84	3

Innovasfc se ha convertido en un referente de innovación pública



innovasfc
Es un **espacio abierto**, incluyente y colaborativo

elHub (“oficina de innovación”)
Identificación de oportunidades y barreras para la innovación



laArenera (“sandbox”)
Facilita la experimentación en un ambiente controlado

regTech/supTech
Innovación de procesos, productos y cultura de supervisión

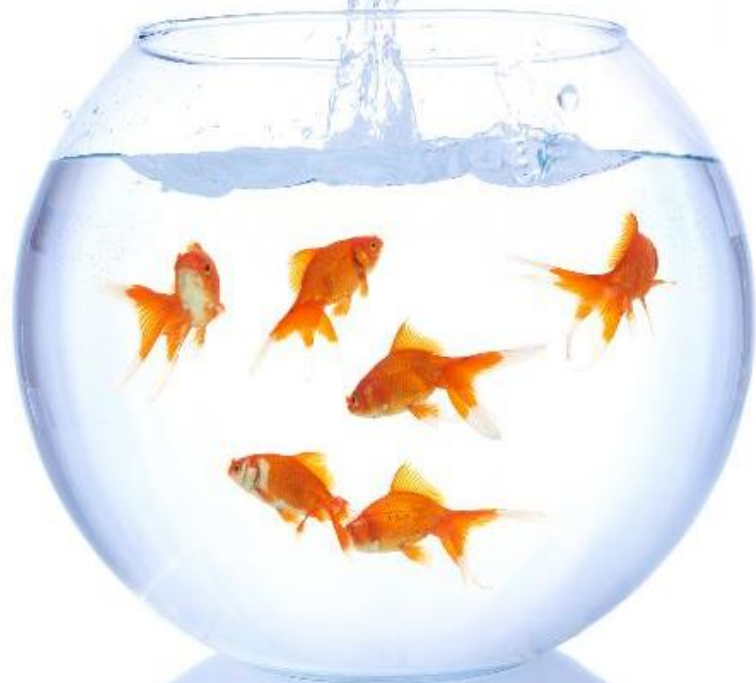


Nuestro proceso se basa en agilidad y apertura... “lanzarse al agua”



125

Innovadores

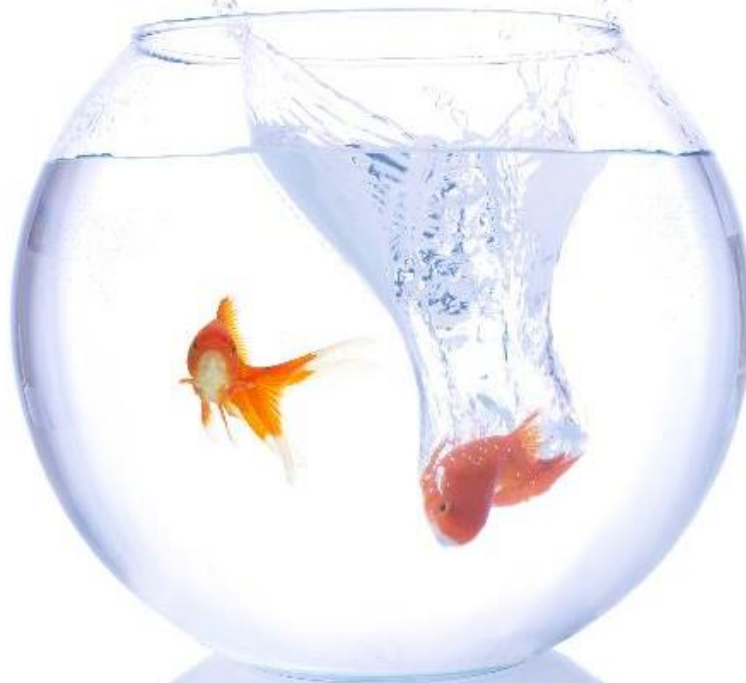


Identificación de oportunidades



18

Solicitudes para testear



Desarrollo de oportunidades



6

Pilotos aprobados



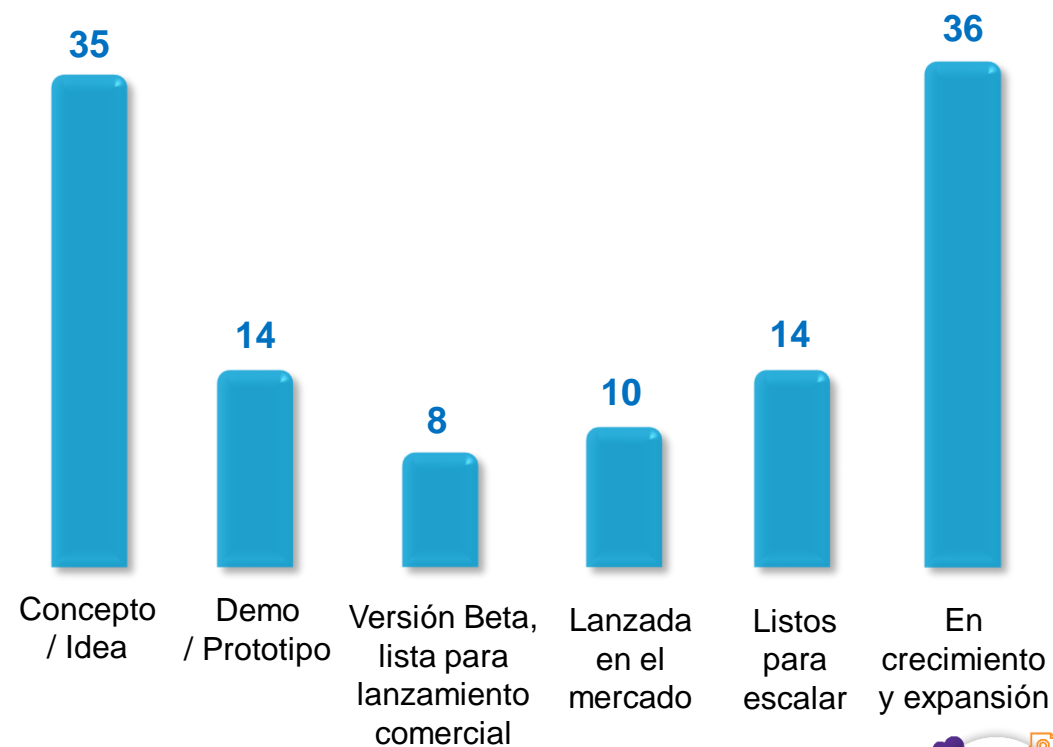
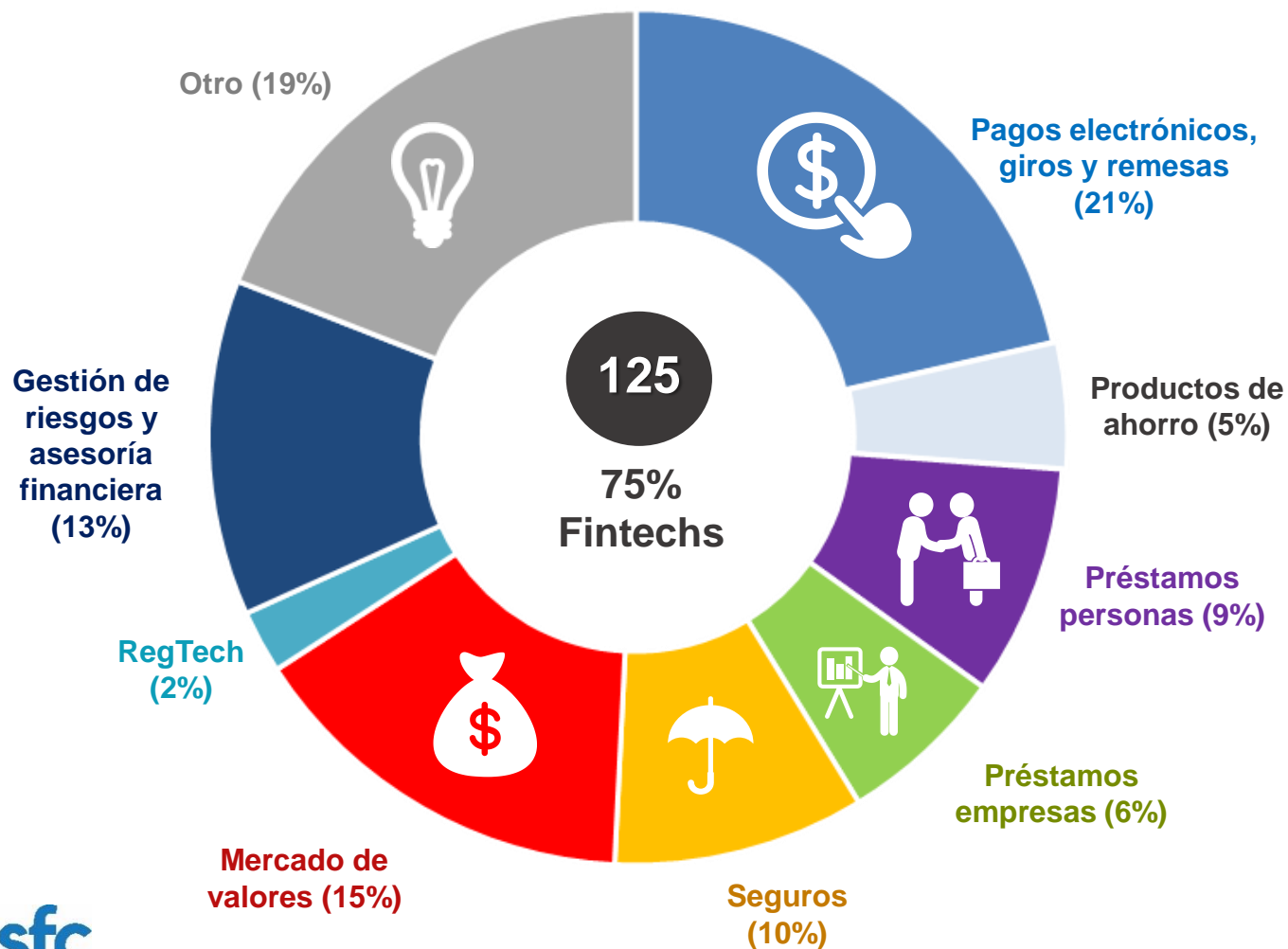
Captura de oportunidades



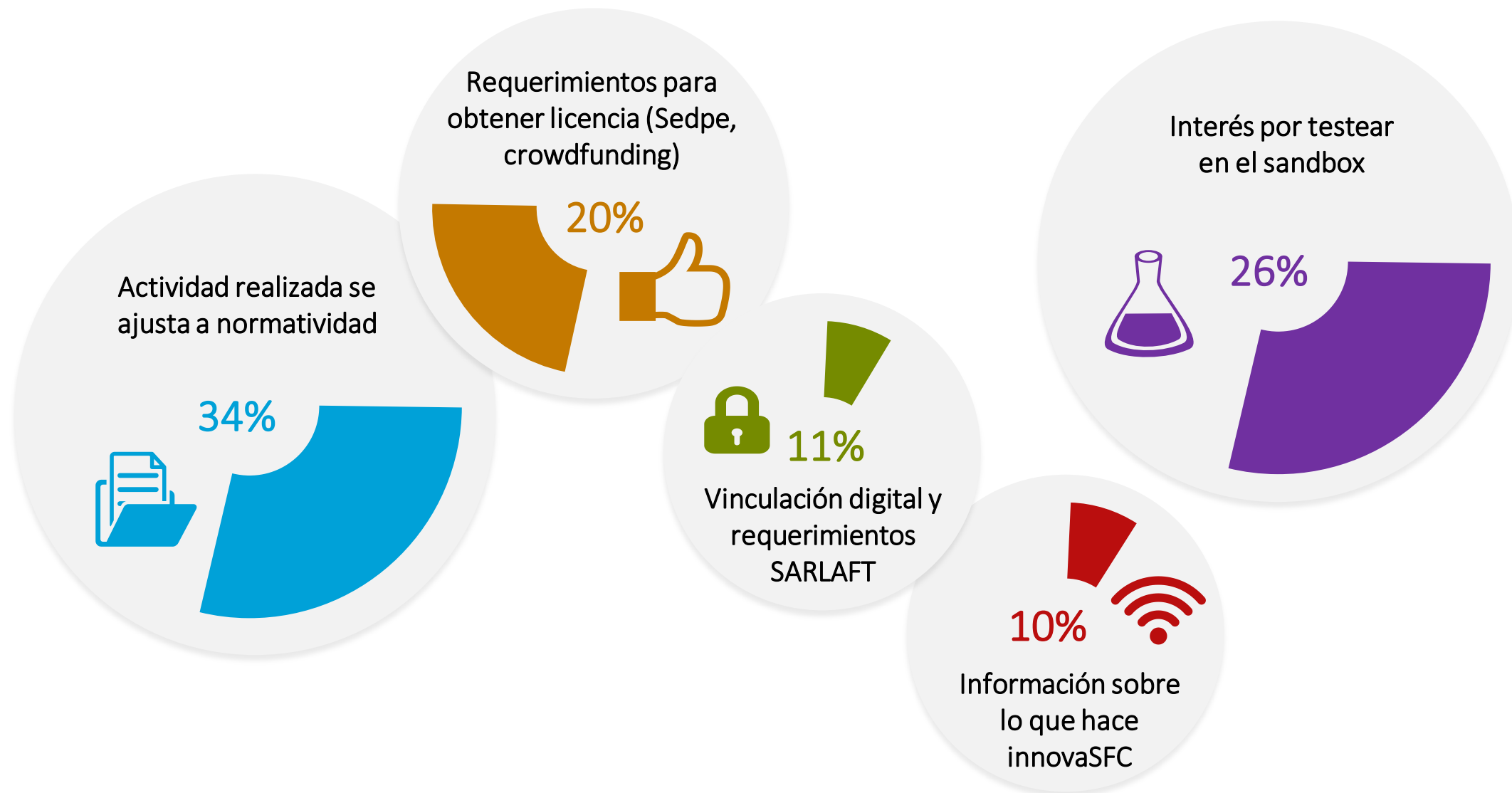
Promoviendo la innovación sostenible y responsable desde innovaSFC

Reuniones solicitadas a elHub

Mayo 2018 - Julio 2019



La apertura de innovaSFC ha servido para ayudar a trazar la hoja de ruta del supervisor y del país



El “Pipeline” de proyectos para testear en laArenera incluye:



Proyectos aprobados por el Comité de Innovación

5

- + 2 Fintechs
- + 2 Comisionistas
- + 1 SEDPE
- + 5 Bancos
- + 1 Aseguradora



2

Proyectos no aprobados por no cumplir criterios de elegibilidad



Proyectos en proceso de estructuración

8

Crowdfunding
Mercado de valores
Productos de ahorro
Seguros

5

Manifestaciones de interés – “Pipeline”



Nuestro principal reto es el de continuar derribando barreras para la innovación y motivar un cambio de paradigma

- El **marco regulatorio** es habilitante para la innovación
- Innovación y supervisión sí pueden **coexistir y complementarse**
- La naturaleza no debe ser la de **“supervisión por suspicacia”**





Esta confianza
nos lleva a
asumir los retos
con
responsabilidad

En qué estamos en materia de regulación de conglomerados financieros

Reportes

Requerimientos de información para la supervisión (**WebService**)

Normatividad

- **Acreditación de equivalencia de jurisdicción del exterior** (CE 014/2018)
- **Nivel adecuado de capital de los CF** (CE 012/2019)
- **MGR - Marco de Gestión de Riesgos del CF** (CE 013/2019)
- **Implementación del Coeficiente de Fondeo Estable Neto (CFEN)** (CE 019/2019)

Supervisión

- **Transformación del esquema funcional para supervisión en tres niveles.**
- **Metodologías y guías de supervisión que incorporarán CF y HF**
- **MIS para los CF** (2T 2019)

Lo que viene

- **Memorandos de entendimiento con autoridades del exterior**
- **Colegios de Supervisores de Conglomerados Financieros** (1T 2020)

Trabajamos de manera decidida y coordinada con otras entidades en el proceso de implementación de las recomendaciones de la MMC

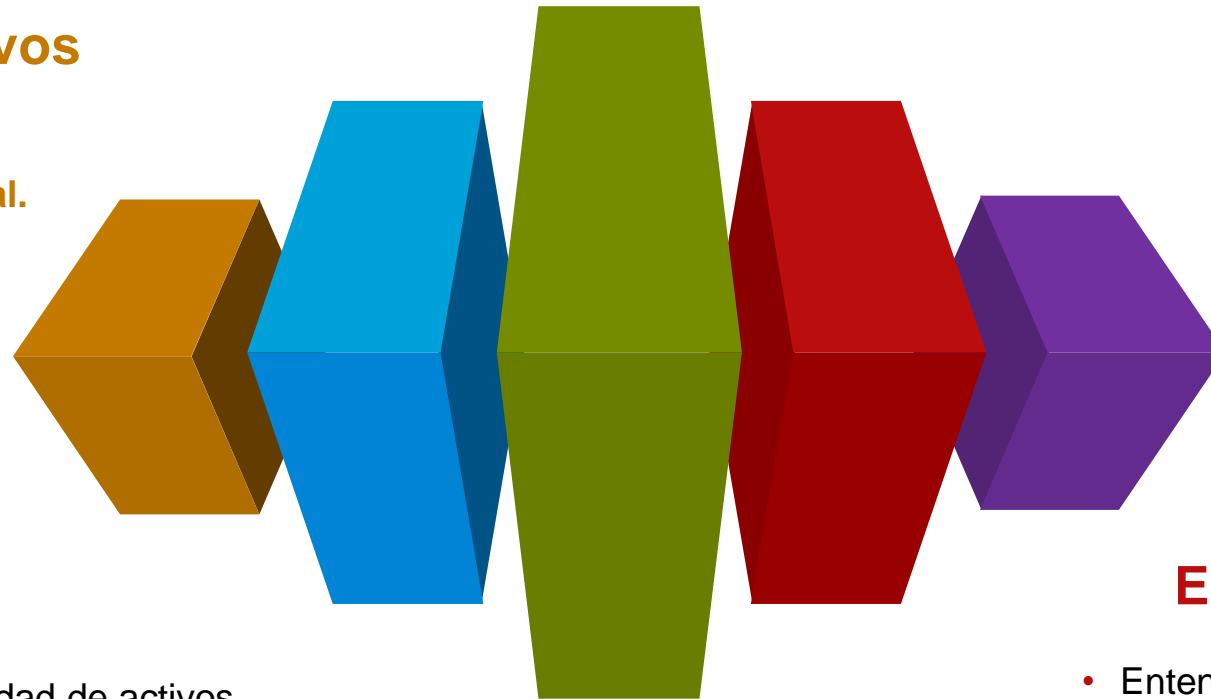


Regulación e Incentivos

- Alineación de incentivos (AFPs)
- Modelo de **custodia internacional**.
- Gobierno corporativo y mayor profesionalismo.
- Tercerización de procesos.
- Integración regional

Productos

- **Titulización** de una mayor diversidad de activos.
- Profundización del mercado de derivados.
- Fondos de emprendimiento
- Diversidad de estrategias y de riesgos.



Estructura de mercado

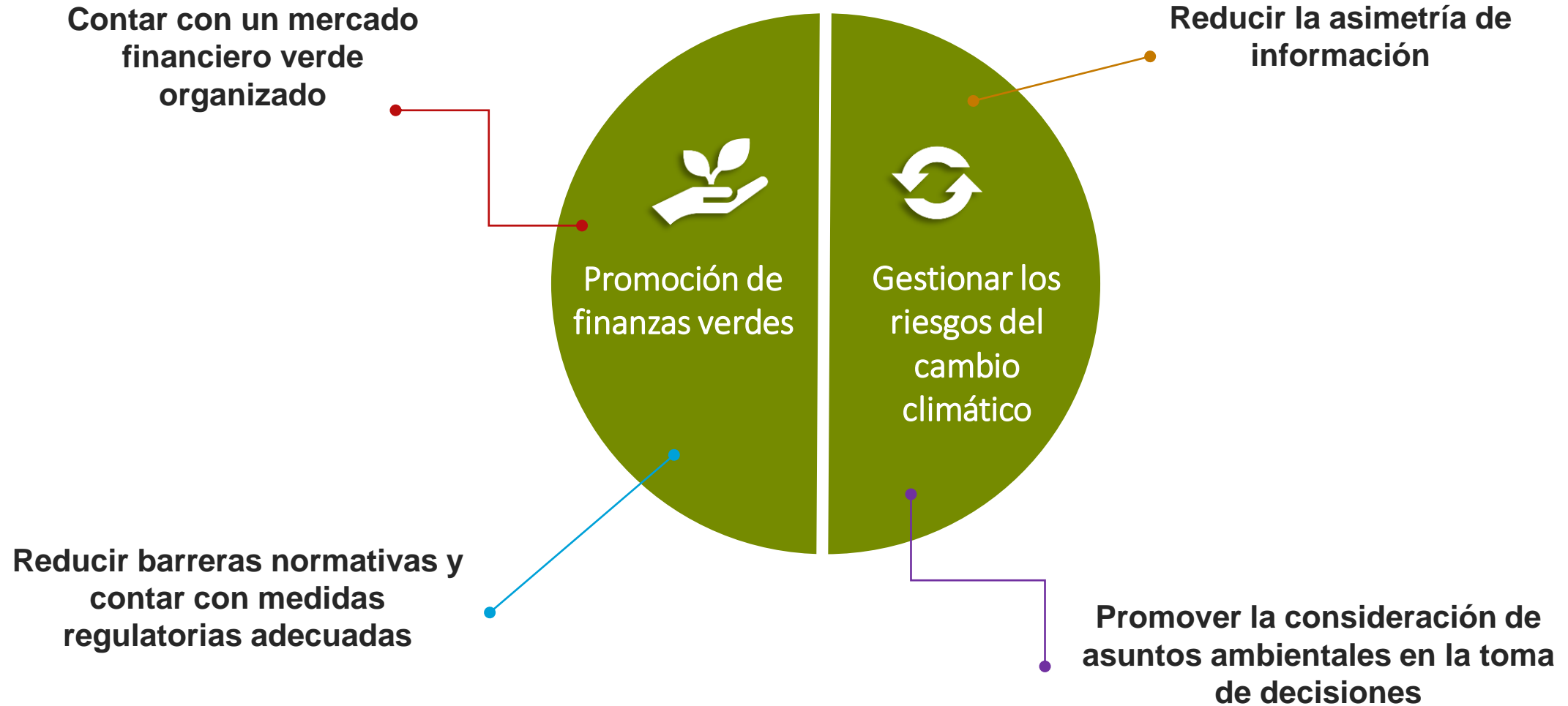
- Rediseño y creación de segmentos para **financiación de todo tipo de empresas**.
- Evolución del modelo de *Asset Managers*.
- Licencias modulares.

Educación Financiera

- Entendimiento de deberes y derechos.
- **Empoderamiento** del inversionista.
- Esfuerzo decidido de la industria por mejorar el conocimiento.

El **gobierno corporativo** es esencial en la transformación

La sostenibilidad es un eje prioritario de transformación del sistema financiero promovido por la SFC



Conscientes de la importancia que tiene lograr los objetivos propuestos, para 2019 desarrollamos este plan de trabajo

Taxonomía

- Documento con posición SFC sobre taxonomía.
- Manual o guía de bonos verdes.



Lineamientos ESG

- Desarrollo de guías para integración de ESG en las políticas de inversionistas institucionales.

Coordinación y creación de capacidades

- Ingreso a redes internacionales para compartir buenas prácticas y experiencias: SBN y al NGFS.
- Talleres con los gremios.
- Capacitaciones internas.

Transparencia y riesgos climáticos

- Informe resultados encuesta Carta Circular 67.
- Lineamientos sobre revelación de riesgos ambientales, incluyendo ejercicios de medición de riesgos climáticos y lanzamiento de encuesta 2019.



El consumidor financiero es
el centro de nuestra labor

Avanzamos para una efectiva protección de los derechos de los consumidores financieros

Marco de supervisión de Conductas

Desarrollo del Marco de Supervisión de Conductas apoyado en la experiencia de autoridades como la FCA (Financial Conduct Authority) y Toronto Centre.

Construcción matriz de riesgos propia

Para dar cumplimiento a los lineamientos gubernamentales y a los objetivos Institucionales a través de la identificación, valoración e implementación de controles efectivos.

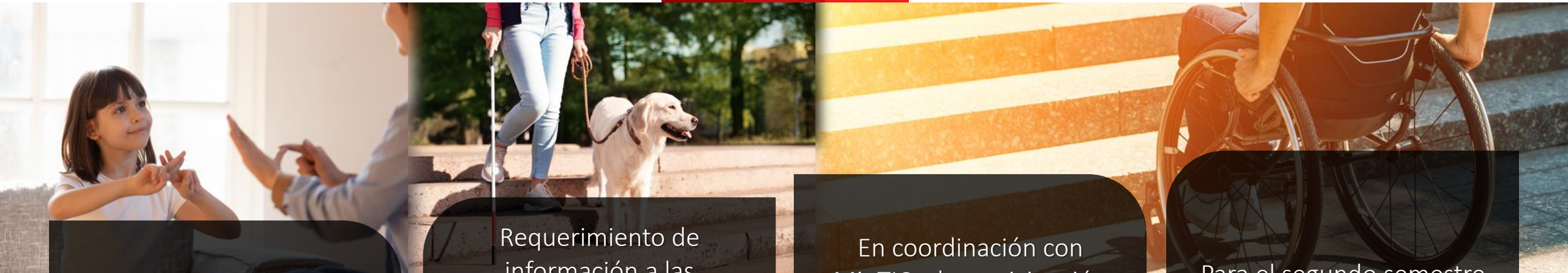
Estudio comparado de marcos de protección al consumidor financiero

Estudios de identificación de tendencias globales en el marco de protección al Consumidor Financiero en países como Canadá, Chile y Perú.

Productos digitales - protección al consumidor digital

Fortalecimiento de la supervisión enfocada en los servicios financieros ofrecidos por las Entidades Vigiladas, Fintechs o Neobancos para que cumplan con los estándares mínimos para una efectiva Protección del Consumidor Financiero.

Seguimiento a la implementación del sistema de atención para los consumidores financieros en situación de discapacidad



Supervisión *extra situ* e inspecciones *in situ* sobre normas generales de protección al consumidor financiero y **atención** a personas en situación de discapacidad.

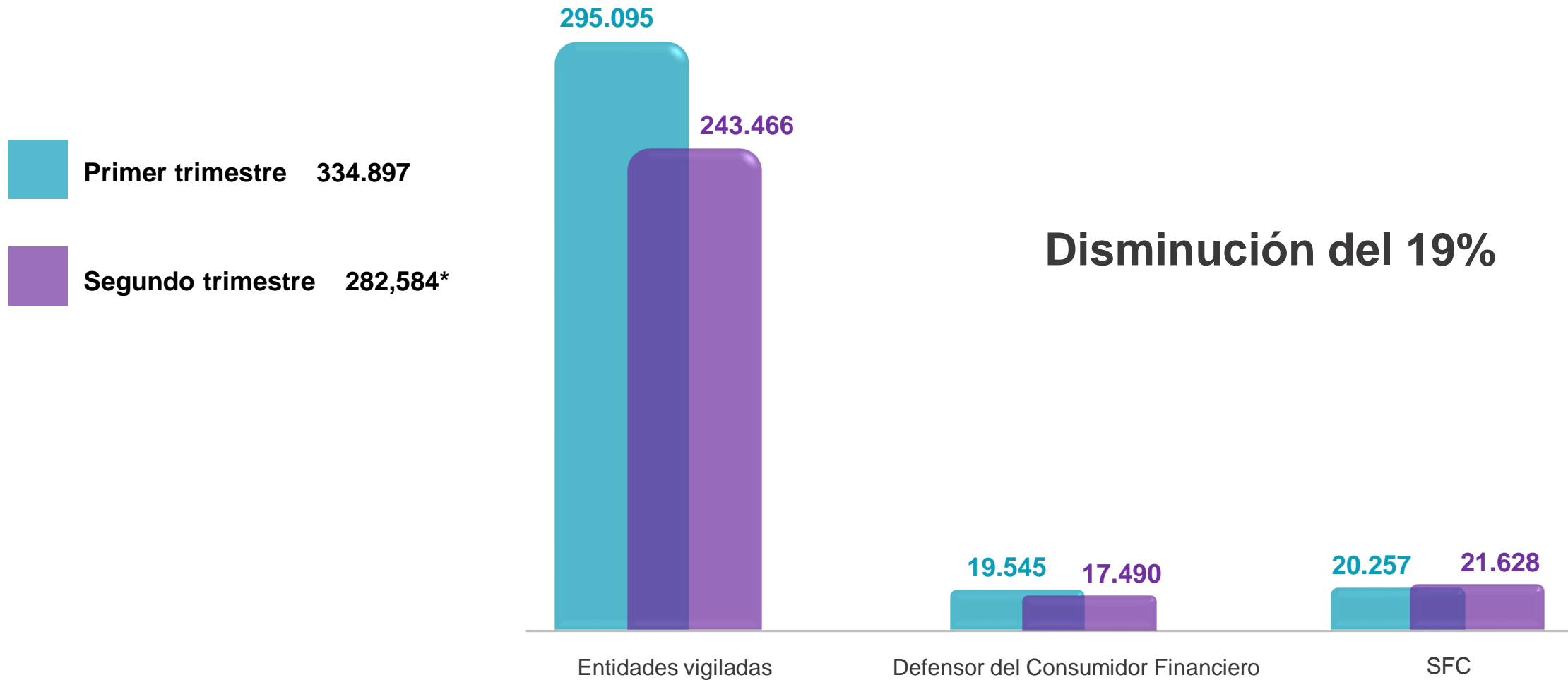
Requerimiento de información a las entidades vigiladas sobre el grado de **implementación y avance** en el SAC. Se estableció una calificación del grado de implementación de forma previa a la entrada en vigencia de Circular Externa 008 DE 2017*.

En coordinación con MinTIC y la participación de las áreas de servicio de las entidades vigiladas se socializaron aspectos relevantes del uso de **tecnologías** para la **inclusión digital y accesibilidad** financiera.

Para el segundo semestre de 2019 se realizará un seguimiento **específico** de la implementación de la norma de acuerdo con el plan de **supervisión**.

***Calificación en (1), BAJO.** La actividad no ha pasado de la etapa de planeación. No hay levantamiento de información. No se cuenta con resultados.
Calificación en (2), MEDIO. La etapa tiene datos levantados y/o el proceso está documentado. Hay resultados preliminares. Hay un diseño que se está validando.
Calificación en (3), ALTO. Se realizaron los ajustes definitivos. Los procesos y/o cálculos están en su versión definitiva. Ya están en funcionamiento.

La transformación hacia una mejora de la experiencia al consumidor produce resultados



Datos a junio de 2019

* Recibidas en las entidades vigiladas, los defensores del consumidor financiero (DCF) y la SFC



Motivos más representativos de quejas por industria



Datos segundo trimestre de 2019



Generar conciencia

- En materia de seguridad y protección de la información
- Uso responsable de productos y servicios financieros
- Riesgos asociados a productos y servicios tradicionales y digitales



El desarrollo del sistema financiero para los consumidores financieros jóvenes

Educación Financiera

- Tendencias, productos y servicios tanto tradicionales como digitales
- Aplicación práctica para lograr cambios en sus comportamientos con la utilización de herramientas lúdicas
- Charlas para jóvenes que inician su vida laboral



La tecnología es el elemento diferenciador

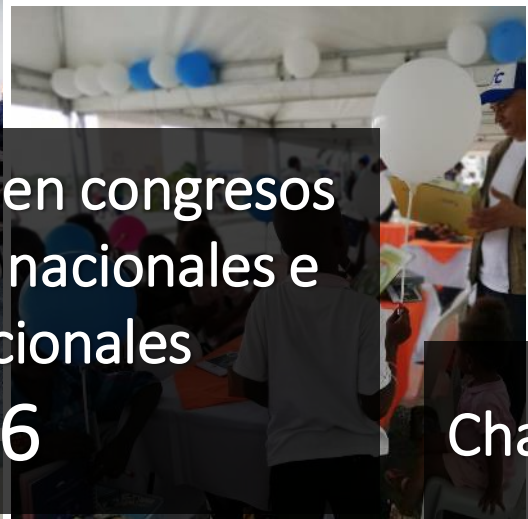
- Afiliación a los fondos de pensiones de manera electrónica y adquisición de productos y servicios digitales
- Elementos innovadores en productos y/o canales

Llegamos a más ciudadanos con nuestra estrategia de educación financiera



Participación en congresos y seminarios nacionales e internacionales

66



Foros virtuales

5



Actividades especiales

4.032 personas



Charlas en Casas del Consumidor

350 en 7 ciudades

Charlas institucionales

3.353 eventos



Global Money Week

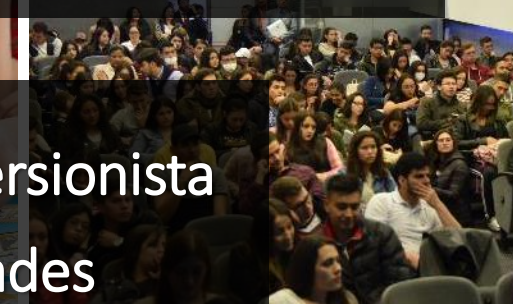
35 actividades

5.415 personas




Semana del inversionista


23 actividades



Nuestra campaña “No se deje engañar ... de eso tan bueno no dan tanto” llegó a más ciudadanos



13 Charlas académicas
de prevención del
ejercicio ilegal



Girardot, Villavicencio, Zipaquirá,
Duitama, Palmira, Valledupar,
Barranquilla, Sabaneta, Buenaventura,
Cartagena, Bogotá, Quibdó, Facatativá.



51 entrevistas
con medios de comunicación

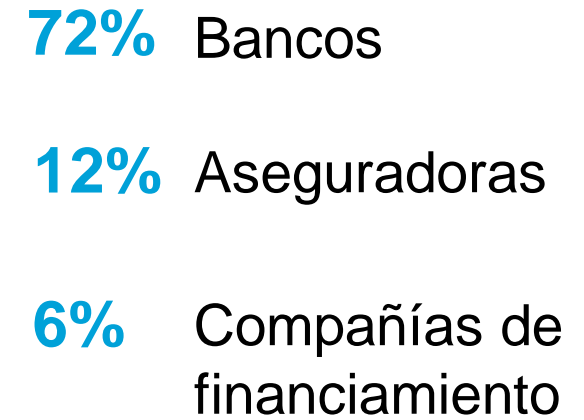
Medidas por captación ilegal y prevención frente a otras formas de engaño



- 2 “Telar de los sueños - Reciclaje” en Bogotá
- 1 “Telar de los sueños” o “Mandala” - Tejedoras de sueños” en Villa de Leyva (Boyacá)
- Fundación AUG Asesores
- 2 en ejecución

Instancias de protección al consumidor para resolver problemas entre consumidores y el sistema financiero

Entre Agosto 2018 y Julio 2019 se recibieron **84.580** quejas contra las entidades vigiladas, de las cuales se resolvieron **80.189**.



48%

de las quejas resueltas favorecen al consumidor financiero.



La SFC actúa como juez: una herramienta de protección de los intereses del consumidor financiero ante las entidades vigiladas

2.958

2017 - 2018

3.882

2018 - 2019*



54%

2.083



39%

1.516



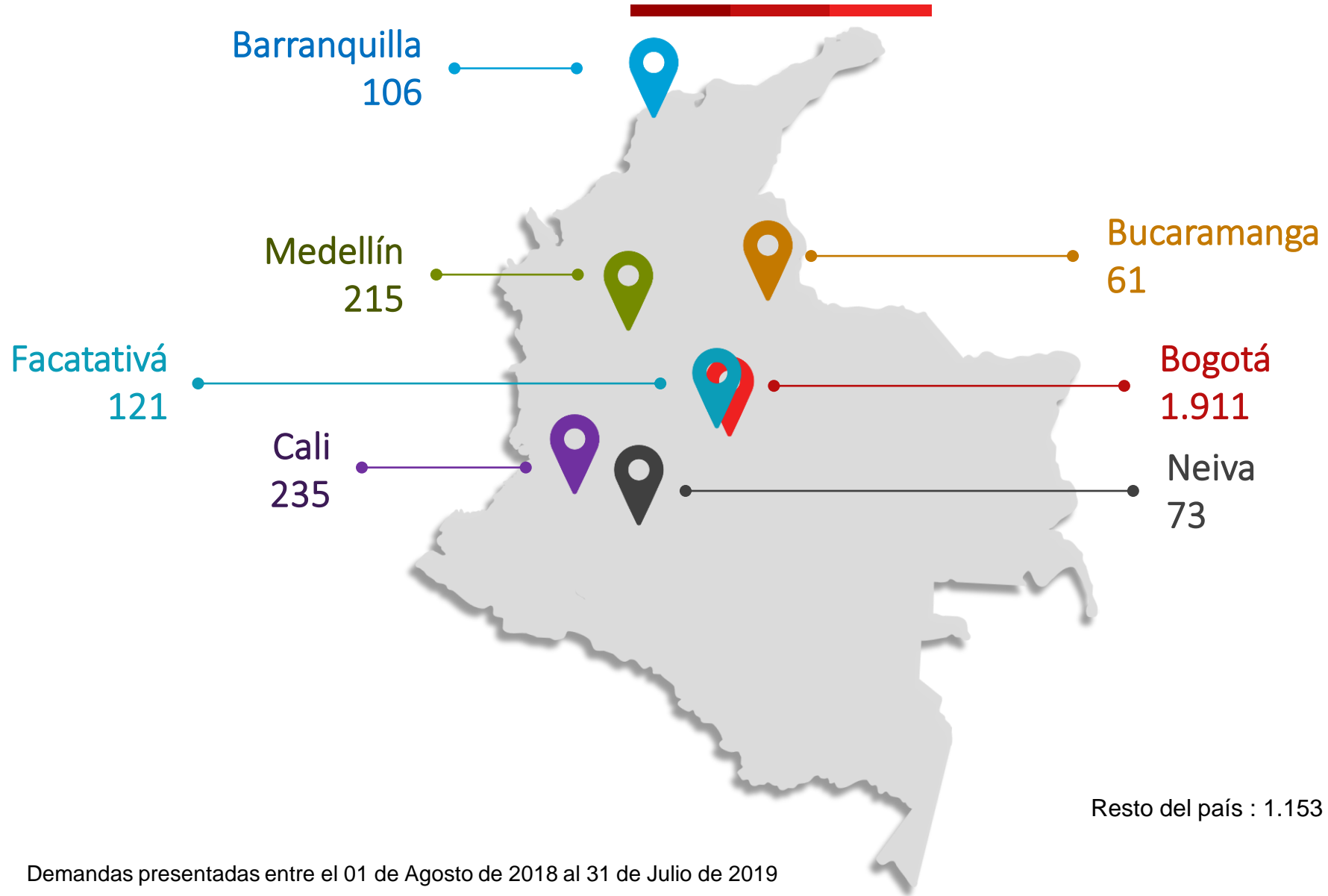
7%

Personas
jurídicas
283



*Total demandas presentadas entre el 01 de Agosto de 2018 al 31 de Julio de 2019

Ciudades desde donde los consumidores presentan el mayor número de demandas...



Demandas presentadas entre el 01 de Agosto de 2018 al 31 de Julio de 2019

...pero no sólo desde Colombia

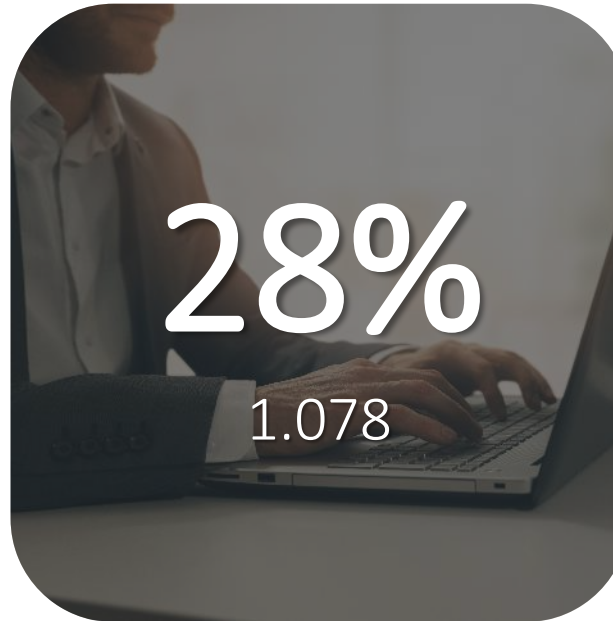


Demandas presentadas entre el 01 de Agosto de 2018 al 31 de Julio de 2019

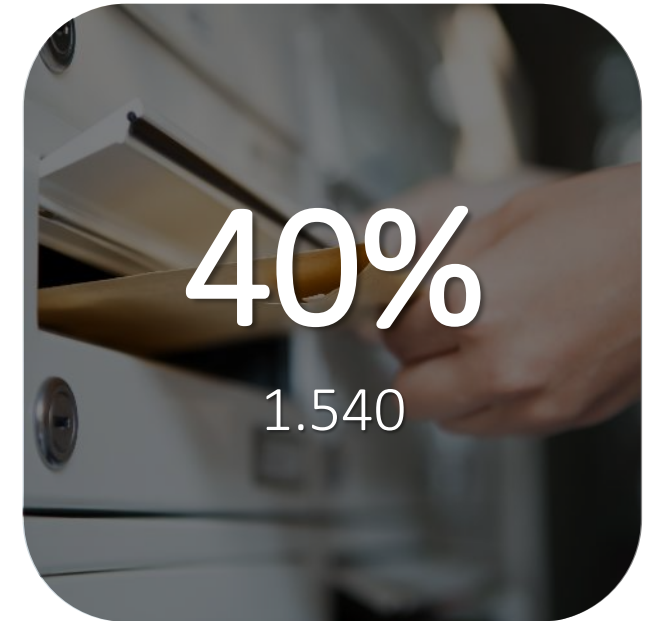
Medio más utilizado por los consumidores para presentar su demanda ante la Superfinanciera



Presencial



Internet



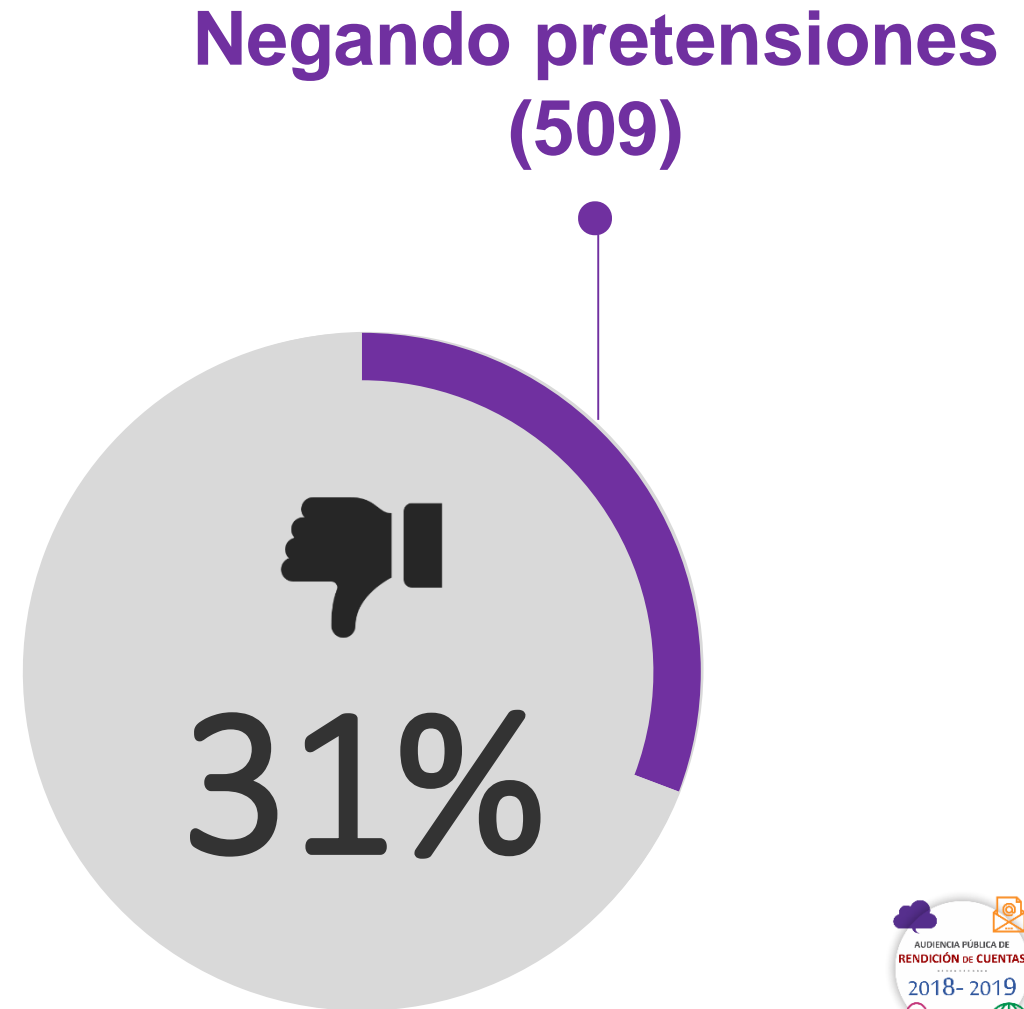
Correo Físico

De los cuales hacen parte las remitidas por la SIC por competencia

Más de la mitad de las controversias finalizadas favorecen al consumidor financiero

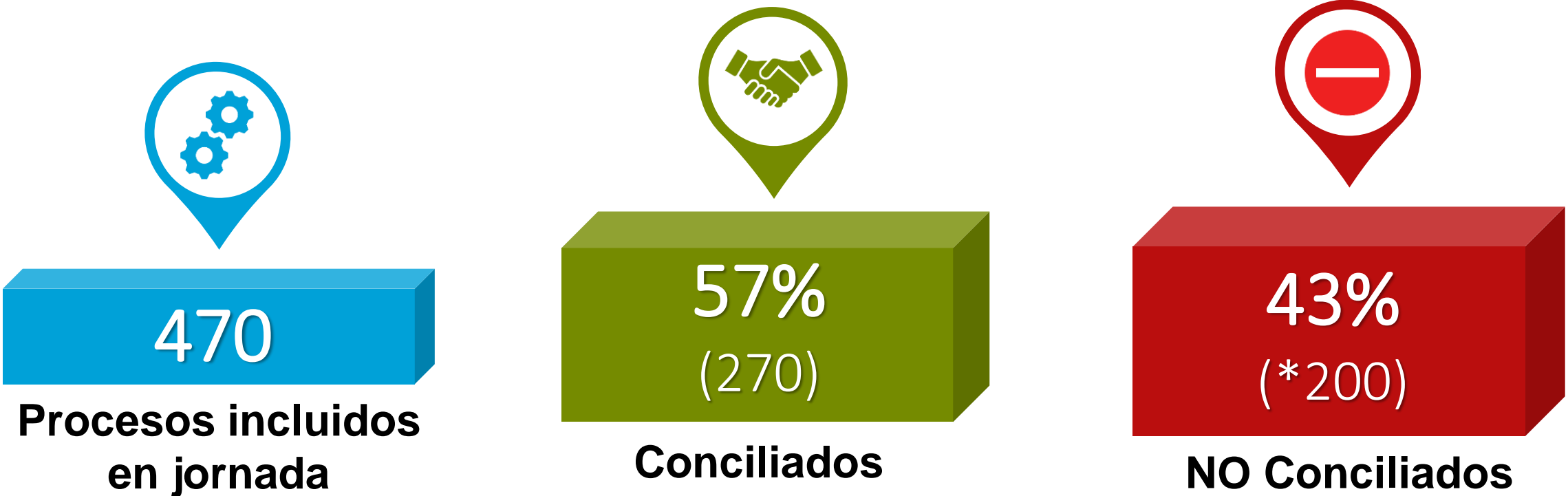


**A favor de los consumidores
(1.146)**



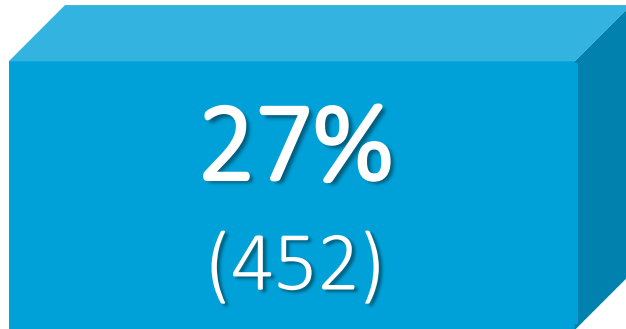
**Negando pretensiones
(509)**

Durante el período de referencia se realizaron 145 jornadas de conciliación

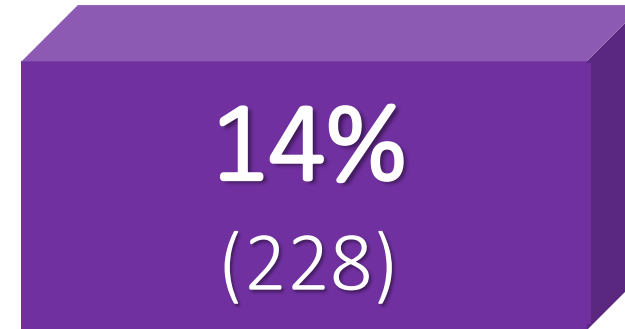


* 61 procesos fueron conciliados, desistidos o transados después de fallida la etapa de conciliación

Más de 600 procesos terminaron con sentencia



Sentencia Oralidad



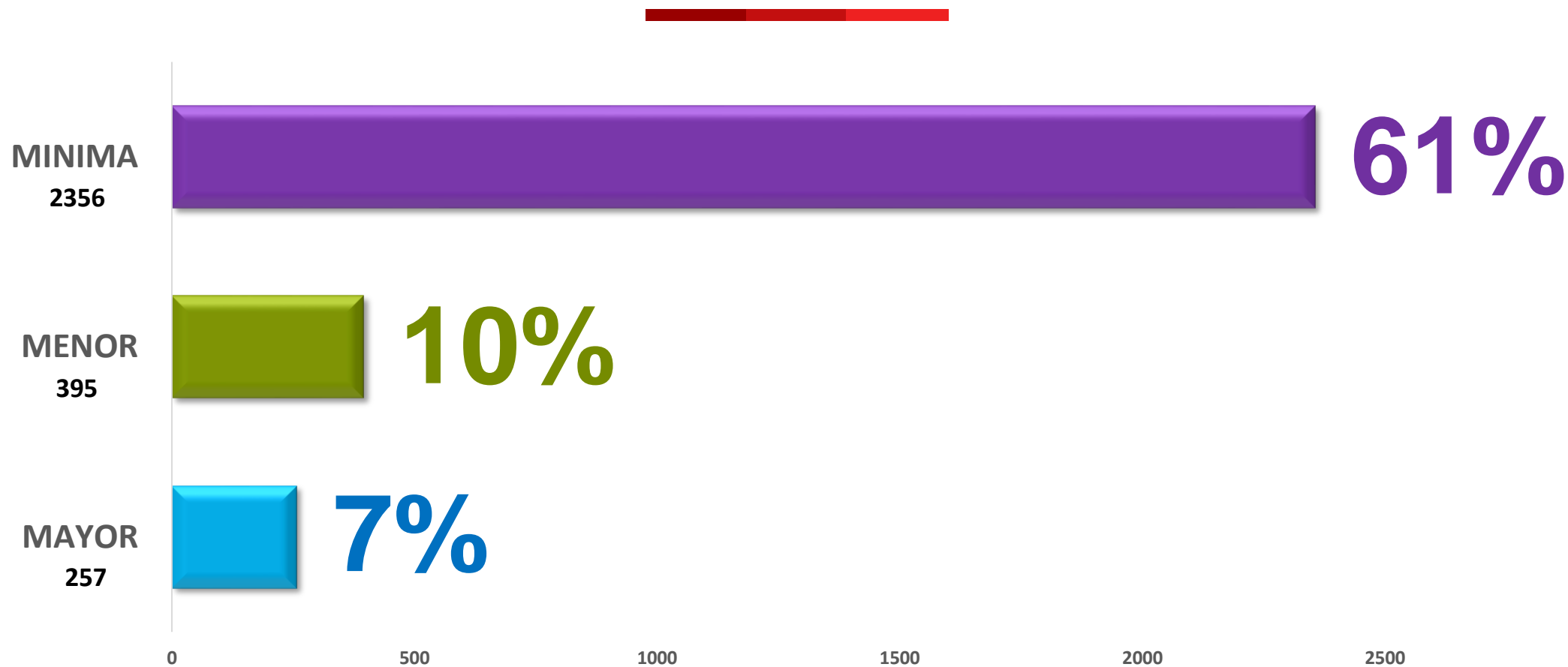
Sentencia Escrita

La delegatura en promedio se demora 231 días para resolver pero los tiempos varían dependiendo de la terminación del proceso

Tiempo promedio duración demandas	Días calendario
En audiencia	294
Procesos terminados en conciliación desistimiento y transacción	213
Procesos finalizados con sentencia escrita	183



Proceso clasificados por cuantía



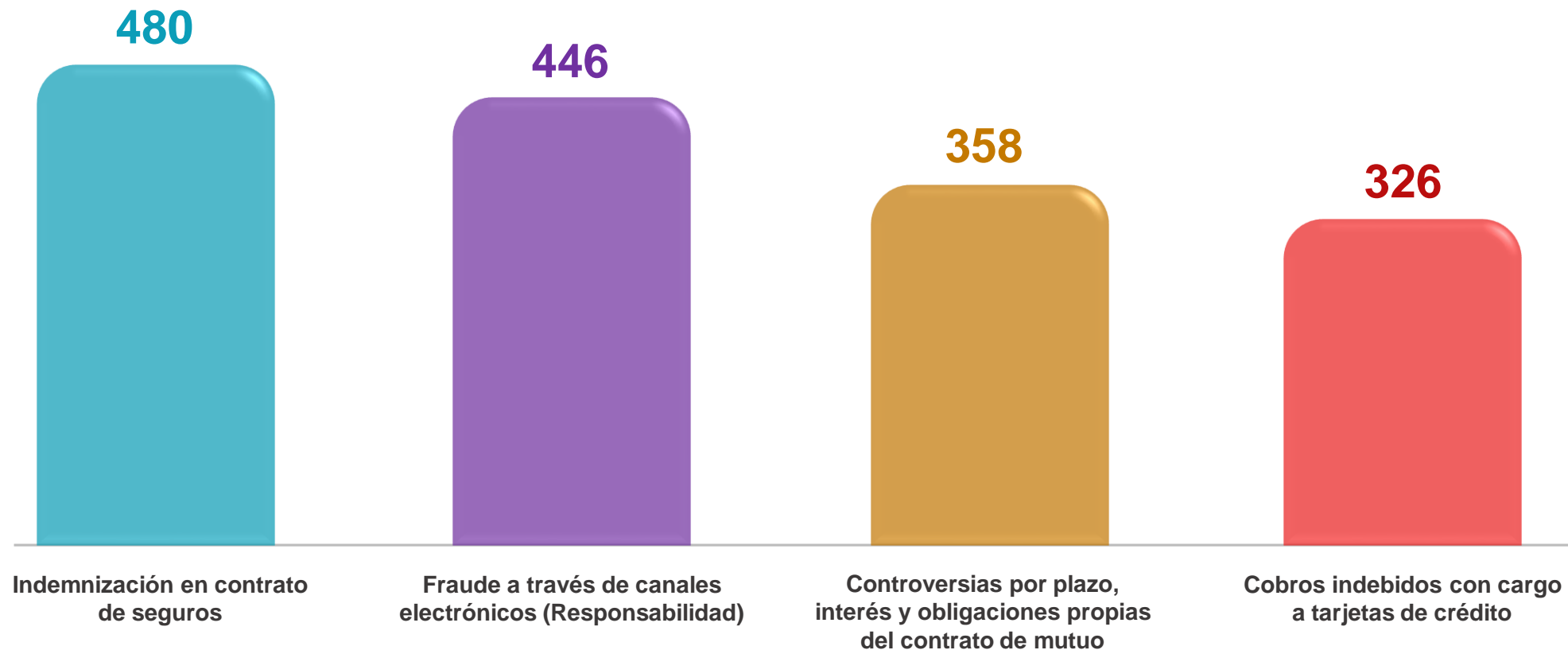
Mínima
< \$33.124.640

Menor
>= \$33.124.640 y
<= \$124.217.400

Mayor
> \$124.217.400

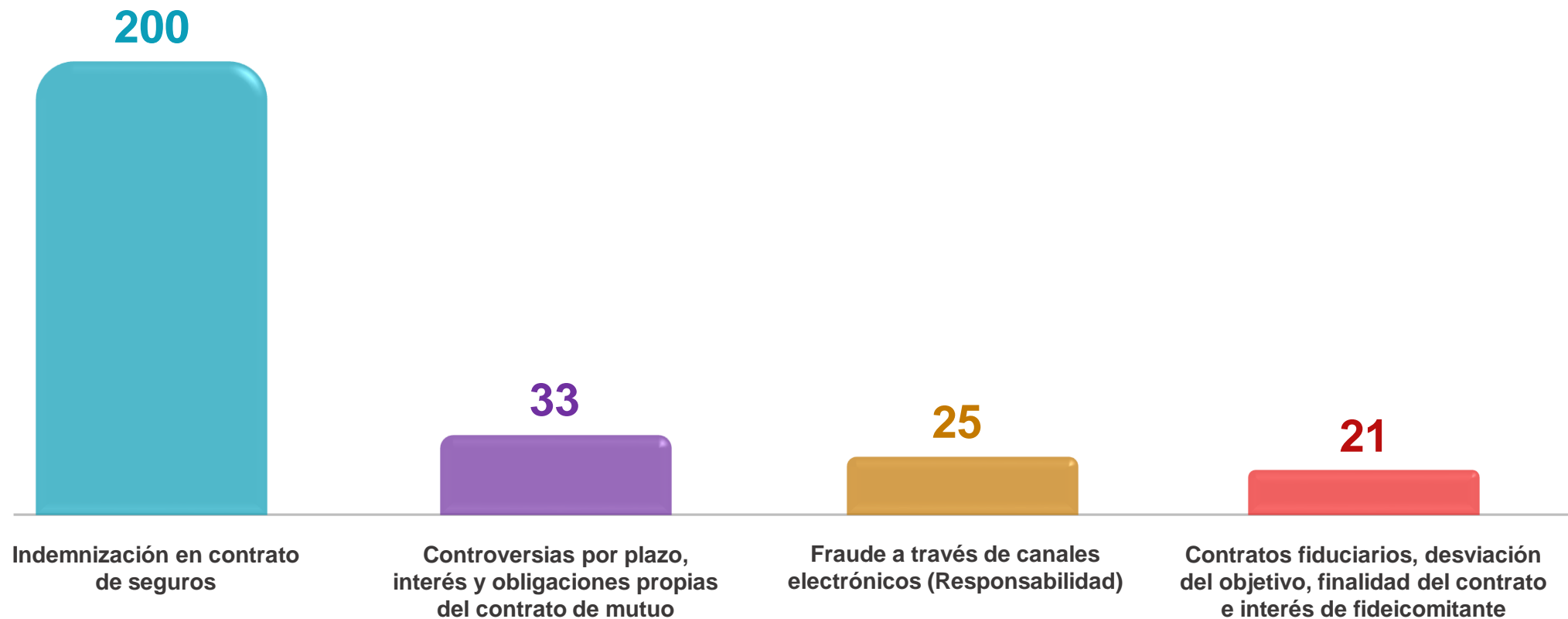
El 22% restante corresponde a las 874 demandas presentadas "sin cuantía".

Los temas más relevantes en casos de mínima cuantía



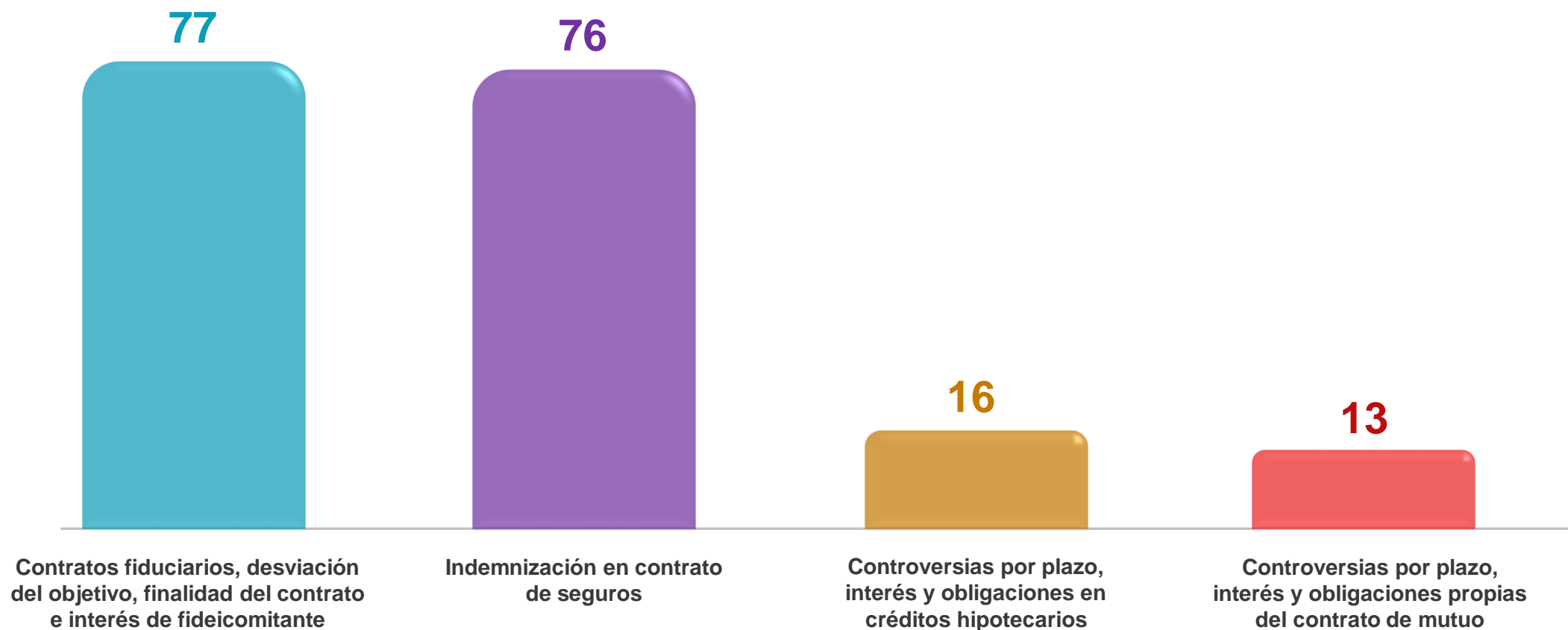
Demandas presentadas entre el 01 de Agosto de 2018 al 31 de Julio de 2019

Los temas más relevantes en casos de menor cuantía



Demandas presentadas entre el 01 de Agosto de 2018 al 31 de Julio de 2019

Los temas más relevantes en casos de mayor cuantía



Demandas presentadas entre el 01 de Agosto de 2018 al 31 de Julio de 2019

Confianza que también se fundamenta en la transparencia de nuestra gestión administrativa



AIU	1.822	12.349.000
EJK	3.680	238.681.000
HPL	1.062	85.678.000
KEE	485	8.369.000
NAH	8.569	189.301.000
QOP	6.602	102.698.000
TIK	890	24.697.000
WIG	6.280	76.002.000
AHD	2.436	57.610.000