



ASOBANCARIA

**El sector financiero en medio de la
propagación del Covid-19**

Abril de 2020

Agenda

- 1 Desmintiendo algunos mitos del sector financiero
- 2 Política Pública: Limitaciones de la Banca
- 3 Acciones de la Banca
- 4 Operación bancaria en medio del covid-19

¡El impuesto del 4x1000 NO beneficia a la banca! estos recursos hacen parte del presupuesto del gobierno y se han convertido en una talanquera para aumentar la inclusión financiera en Colombia

Los recursos derivados del GMF nunca estuvieron dirigidos a salvación de las entidades financieras privadas. Las Sentencias C-122 de 1999 y 136 del mismo año fueron enfáticas en señalar que los recursos derivados del mismo estarían exclusivamente dirigidos a la banca pública.

El pago de dividendos es un derecho y un deber legal de cualquier empresa



Los dividendos reflejan el objetivo natural de una empresa: **generar valor en el tiempo**



Al igual que otra empresa de cualquier otro sector de la economía, las entidades financieras tienen el derecho y el deber legal de repartir utilidades entre sus socios. Dicha distribución fue acordada durante la vigencia 2019 y no afecta el otorgamiento de nuevos créditos en el marco de la crisis .



La banca no es de unos pocos



Número de accionistas

28.496

65.172

15.570

11.830



BBVA



Agenda

- ① Desmintiendo algunos mitos del sector financiero
- ② **Política Pública: Limitaciones de la Banca**
- ③ Acciones de la Banca
- ④ Operación bancaria en medio del covid-19

Si bien los países desarrollados han asumido la crisis directamente inyectando liquidez a las empresas o asumiendo la deuda de hogares, **los países con economías emergentes han tenido respuestas mixtas, buscando también el apoyo del sector privado. Colombia ha implementado la mayoría de medidas internacionalmente ejecutadas.**

Medida	País
Reducción tasa de interés de referencia	China, Colombia , Japón, Canadá, Estados Unidos, Costa Rica, Brasil, República Dominicana, Paraguay.
Subsidios directos por parte del gobierno a personas y empresas	Alemania, China, Colombia , Japón, Singapur, España, Estados Unidos, Brasil, Argentina,
Respaldo directo obligaciones crediticia por parte del Estado	Alemania, Estados Unidos, Francia.
Garantías estatales	Colombia , España, Alemania, Uruguay
Disminución tasas de interés en los créditos	Colombia , China, Costa Rica, Brasil, República Dominicana
Inyección liquidez economía.	China, Colombia , Japón, Estados Unidos, República Dominicana, Chile
Inyección liquidez a las empresas directamente o a través del sistema financiero.	Alemania, Canadá, Singapur, España, Perú, Francia, Uruguay, Inglaterra,.
Reestructuración de créditos. (no es automático).	China, Colombia , Japón, Ecuador, Francia (sólo cuando sea procedente), Uruguay, México, República Dominicana, Chile
Suspensión o congelamiento temporal de créditos (No es una medida estatal. Algunas entidades lo han implementado voluntariamente).	Italia, España, Estados Unidos, Colombia , Ecuador, Inglaterra, Puerto Rico, Panamá
Aplazamiento o periodos de gracia en el pago de créditos (No automático)	Italia, Colombia , Perú, Brasil, Argentina, Uruguay, República Dominicana, Chile, Paraguay, Perú, Panamá.
Flexibilización seguro de desempleo	Alemania, Canadá.
Imposibilidad de reporte en centrales de riesgo	China, Colombia , México
Suspensión Desalojos	Colombia , Estados Unidos, España, Italia.

El **balance general de las entidades bancarias** permite evidenciar que de otorgarse créditos sin realizar una adecuada gestión de riesgos se comprometen los ahorros del público.

Los recursos de cada crédito colocado por las entidades bancarias provienen en un 86,7% de los depósitos de los ahorradores y en 13,3% de los aportes de los accionistas.

Activo	Pasivo	
Activo Rentable Créditos Valores	Depósitos de ahorradores Cuentas de Ahorros Cuentas Corrientes CDTs	86,7%*
Activo No Rentable PPyE	Deuda emitida	
Encaje	Patrimonio Neto Aportes de accionistas	13,3%

* La distribución pasivo y patrimonio se cálculo con cifras a diciembre de 2019.

Agenda

- ① Desmintiendo algunos mitos del sector financiero
- ② Política Pública: Limitaciones de la Banca
- ③ Acciones de la Banca
- ④ Operación bancaria en medio del covid-19

Alivios Financieros

Iniciativas del Sector

De forma previa a la expedición de las medidas regulatorias, las entidades ofrecieron a sus clientes:

- ✓ **Reducción de la tasa de interés** para compras con tarjetas de crédito en algunos comercios como supermercados y farmacias.
- ✓ **Transacciones gratuitas** a través de canales digitales y Call Center.
- ✓ **Beneficios de cuentas de nómina** para quienes queden desempleados (exenciones en el cobro de comisiones).
- ✓ **Ampliación en el plazo** de avances.

Medidas Regulatorias

Circulares Externas (CE) N°007 y N°014 de 2020 – SFC:

- ✓ **Periodos de gracia** para los créditos que al 29 de febrero de 2020 registraron mora menor o igual a 60 días.
- ✓ Durante estos periodos la **calificación** de los créditos **se mantendrá inalterada** en los reportes que se remitan a las Centrales de Riesgo

❑ **Periodos de gracia y prórrogas:** Hasta el momento se han otorgado beneficios a **4'996.234 deudores** (personas naturales y jurídicas) que corresponden a **6'405.273 créditos**, equivalentes a **\$ 110,38 billones**.

❑ **Nuevos Créditos:** Desde el 24 de marzo se han desembolsado nuevos créditos (personas naturales y jurídicas) que equivalen a **\$ 18,87 billones**.

Segmentos	Periodos de gracia y prórrogas	Nuevos Créditos
Microempresas	\$ 1,26 billones (1,1%)	\$ 34.782 millones (0,2%)
Empresas	Pymes: \$ 9,91 billones (9%) Grandes: \$ 22,04 billones (20%)	\$ 15,28 billones (81%)
Personas (Tarjeta de Crédito)	\$ 6,62 billones (6%)	\$ 1,18 billones (6,3%)
Personas (otros consumos)	\$ 37,64 billones (34,1%)	\$ 1,84 billones (9,8%)
Vivienda VIS	\$ 7,33 billones (6,6%)	\$ 168.978 millones (0,9%)
Vivienda No VIS	\$ 25,55 billones (23,2%)	\$ 369.131 millones (2%)

Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia (SFC).

Las **líneas de redescuento de Bancóldex** se han utilizado como herramientas de apoyo de liquidez que ayudan al sostenimiento de las empresas y a la conservación del empleo.

Número de entidades que han usado las líneas	Porcentaje colocado en Nuevos Créditos	Porcentaje colocado en Créditos Refinanciados
8	99,8%	0,2%

* Cifras construidas a partir de la información recopilada de 21 entidades que representan el 90,3% del sistema financiero al 16 de abril de 2020.

Las líneas “*Colombia Responde*” y “*Colombia Responde para Todos*” cuentan con un cupo de \$ 250 y \$ 350 mil millones, respectivamente, de los cuales las entidades financieras han colocado 99,8% en nuevos créditos y 0,2% en créditos refinanciados

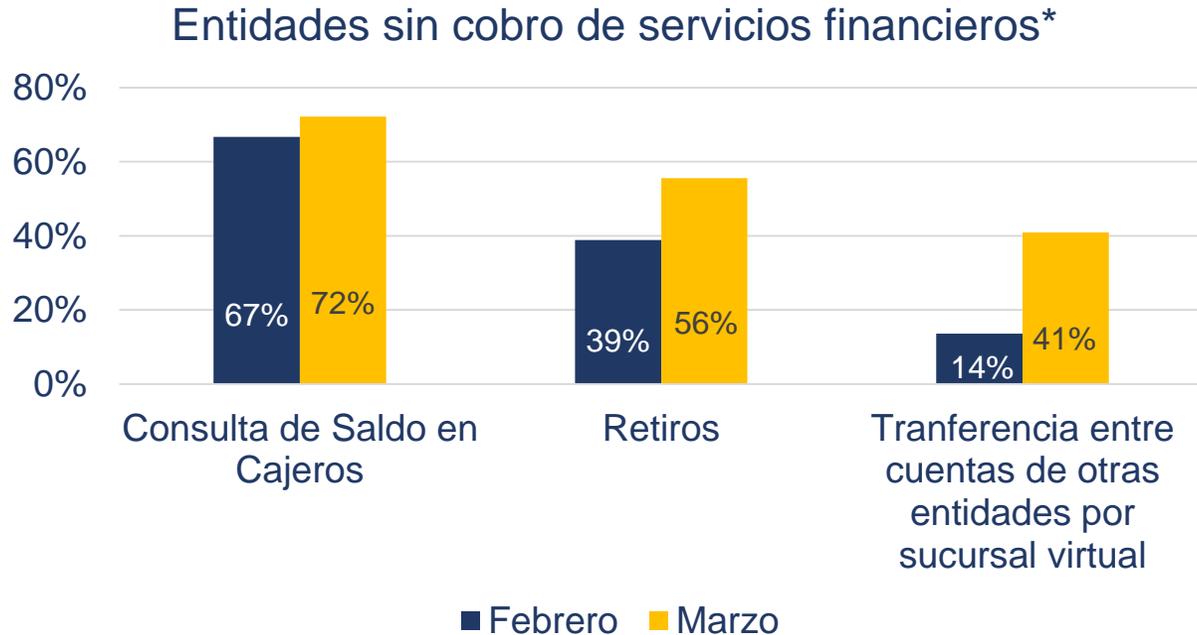
Comportamiento de las Tasas de Interés

Se han presentado reducciones principalmente en las tasas de interés de Tarjeta de Crédito, Microcrédito y Vivienda.

		(1) Semana 24 - 28 febrero	(2) Semana 23 - 27 marzo	(3) Semana 30 mar - 3 abr	(4) Semana 6 - 10 abril	Diferencia entre 1 y 4	
Cartera de Consumo	Tarjeta de Crédito Persona Natural (TC-PN)	21,32	21,08	20,20	19,68	-1,63	
	Consumo sin TC-PN	17,44	18,21	18,89	17,40	-0,03	
Cartera Comercial	Créditos Ordinarios	11,72	12,71	12,59	12,00	0,28	
	Crédito Preferencial	6,54	7,82	8,00	8,13	1,59	
	Crédito de Tesorería	6,88	8,27	8,10	7,71	0,82	
	Tarjeta de Crédito	21,82	21,52	21,76	21,19	-0,63	
	Sobregiros Bancarios	22,06	25,60	26,33	26,32	4,26	
Cartera de Microcrédito		29,54	34,83	30,48	27,06	-2,48	
Cartera de Vivienda	Construcción de Vivienda No VIS	Pesos	10,81	10,37	11,41	10,00	-0,81
		UVR	6,21	5,10	5,05	5,85	-0,36
	Construcción de Vivienda VIS	Pesos	10,53	10,24	10,01	10,43	-0,11
		UVR	5,25	5,25	5,12	6,39	1,14
	Adquisición de Vivienda No VIS	Pesos	10,94	10,46	11,04	10,14	-0,80
		UVR	7,87	7,23	7,12	7,72	-0,15
	Adquisición de Vivienda VIS	Pesos	11,65	11,35	11,58	10,79	-0,86
		UVR	8,71	8,50	8,64	8,15	-0,55

* Tasas de Interés Efectivas.

Las entidades bancarias han adoptado medidas para **reducir costos financieros**.



Los consumidores financieros han recibido este beneficio por los siguientes productos y servicios :

- Transferencias digitales ilimitadas y gratuitas.
- Retiros sin costo.
- Apertura de cuentas de ahorro para pensionados, sin costo.
- Tasas especiales de tarjetas de crédito para compras en algunos establecimientos.
- Beneficios de cuentas de nómina para quienes queden desempleados (exenciones en el cobro de comisiones).

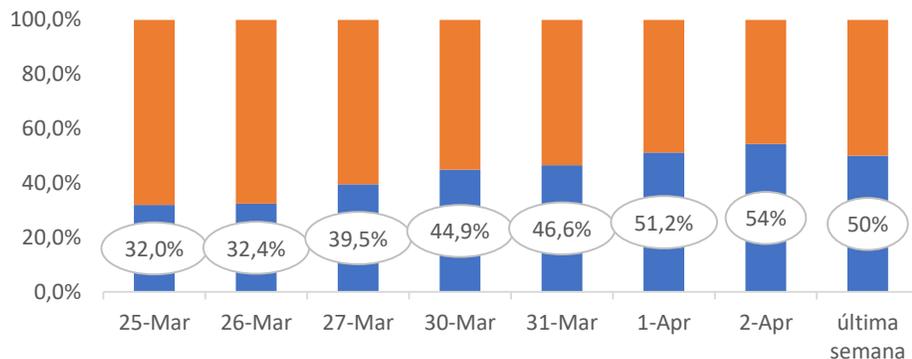
*Comparativo febrero – marzo, varias entidades han eliminado otros costos que aún no se ven reflejados.

Agenda

- ① Desmintiendo algunos mitos del sector financiero
- ② Política Pública: Limitaciones de la Banca
- ③ Acciones de la Banca
- ④ Operación bancaria en medio del covid-19

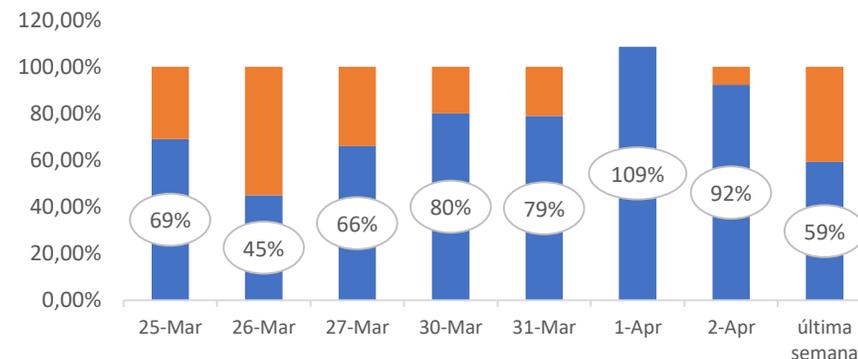
Promedio de operaciones diarias a través de los bancos durante la cuarentena. Durante la emergencia las operaciones migraron significativamente de canales físicos a canales virtuales.

Porcentaje de operaciones en oficinas frente a un día normal

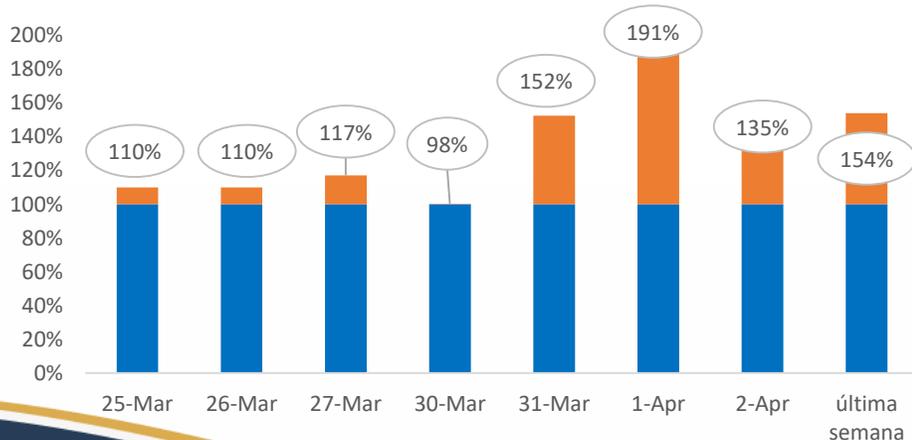


Canales físicos

Porcentaje de operaciones por ATM frente a un día normal

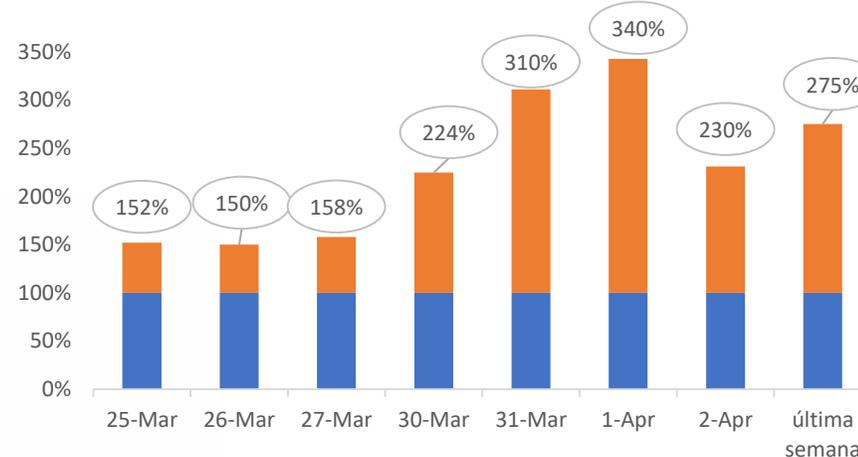


Porcentaje de operaciones realizadas a través de internet frente a un día normal



Canales virtuales

Porcentaje de operaciones a través de celular frente a un día normal



Fuente: Superfinanciera, Cálculos Asobancaria.

Operaciones en oficinas: en la cuarentena existe una reducción significativa de número de operaciones que se realizan en las oficinas.

71%

Porcentaje de operaciones por hora que se realizan en oficinas en la cuarentena, frente a un día normal.

Entonces porqué las filas

Las filas afuera de las sucursales son el resultado del cumplimiento de las medidas de sanidad:

- No se permiten más de 50 personas dentro de una oficina, incluyendo empleados.
- Las personas por fuera de la oficina deben conservar un espacio de 1.5 mts entre una y otra.

Porqué no se abren más oficinas

36
mil

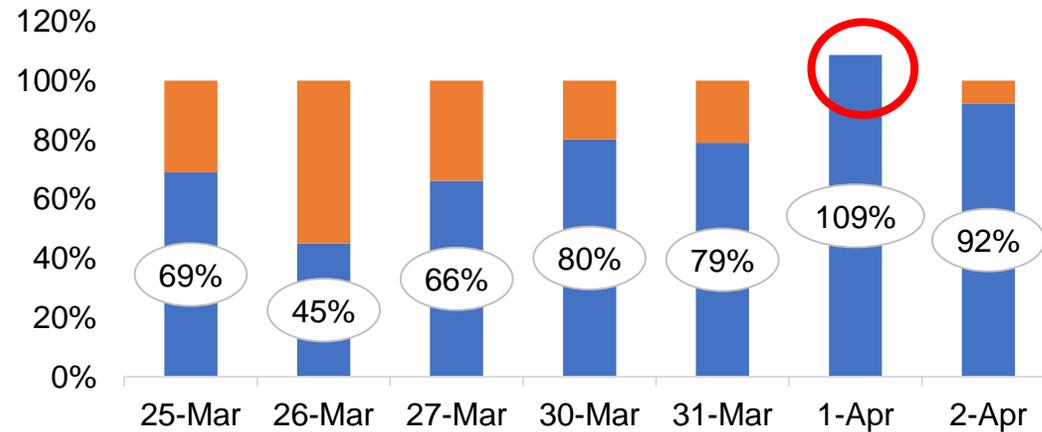
personas que atienden a los clientes en las sucursales, durante la cuarentena

El 32% de la nómina total de los bancos continúa trabajando presencialmente, exponiéndose a ser infectados.

Teniendo en cuenta la reducción de operaciones, debe existir un equilibrio entre los empleados de la banca que se exponen a ser contagiados y la atención a nuestros clientes.

¿Por qué hay filas en cajeros electrónicos y oficinas?

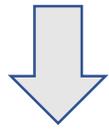
Porentaje de operaciones por ATM frente a un día normal



El aumento en ciertos días del uso de cajeros se explica por la dispersión de subsidios por parte del gobierno a través de los bancos.

Otras razones por las que no se ha disminuido en mayor medida el uso de canales físicos son los pagos a personas no bancarizadas y la falta de sensibilización en ciertos sectores frente al uso de canales virtuales.

Atención por medios telefónicos, Call Centers: los call centers han sufrido una doble presión en la cuarentena, lo que ha afectado los tiempos de atención telefónica.



Baja la cantidad de personas disponibles en call centers

Por un lado, deben cumplir con las medidas de sanidad del Gobierno Nacional, reducción de personal, máximo número de personas, etc

Porqué no teletrabajan

Se hace cuando es posible. Sin embargo, los empleados de los call centers manejan información muy sensible de los clientes y las entidades.

En un esquema de teletrabajo no se cuentan con las herramientas necesarias para controlar el uso de esta información sin afectar a los usuarios



Aumenta la demanda del público por este servicio

Por el otro lado, debido a la cuarentena se han aumentado el número de llamadas a los bancos hasta en un 50%, lo que aumenta la carga de los call centers

Qué están haciendo los bancos

Los bancos están trabajando en ampliar la capacidad de los call centers, siguiendo las medidas de sanidad.

Así mismo, se pararon las actividades de cobranza que realizaban los call centers, para enfocarse en responder a las ayudas necesarias durante la emergencia.

Conclusiones

- **El Sector Financiero es consciente de su responsabilidad con sus clientes y el país en esta época de crisis.** Por ello, en tan solo las últimas tres semanas hemos otorgado alivios a casi 5 millones de clientes por un valor de \$110.4 billones (11% del PIB y 23% del total de la cartera). Además, hemos seguido irrigando liquidez a la economía desembolsando cerca de \$19 billones a personas y empresas. Esto ha sucedido sin elevar las tasas de interés y reduciendo algunos de los costos de transacción.
- **Si embargo, tenemos una limitación derivada de nuestra responsabilidad con los ahorradores que nos encargan sus recursos.** De cada 100 pesos que prestamos, 87 son de los ahorros del público y 13 de los accionistas de los bancos, que por cierto no son pocos, son mas de 120.000 pequeños accionistas.
- Por ello, hemos trabajado de forma articulada con el Gobierno en soluciones para las empresas y las personas. **El programa de garantías diseñado por el FNG con cobertura del 80%-90% es una decisión que apoyamos desde la Banca porque permitirá llevar el crédito a MiPymes e independientes que lo necesitan en este momento.**
- **Todos los canales de la operación bancaria están funcionando.** Los canales digitales han visto elevar el número de transacciones en un 50%-60% frente a una época normal. Las oficinas y los call centers han tenido una disminución propia de esta emergencia. No obstante, monitoreamos todos los días las operaciones por estos canales para tomar decisiones de horarios y aperturas que beneficien al consumidor financiero.