

## Superfinanciera emite medidas para apoyar a los deudores afectados económicamente por el COVID-19 y para garantizar la prestación del servicio financiero

- Las personas naturales y jurídicas que pertenezcan a los segmentos y sectores económicos afectados por la situación del COVID-19 podrán acordar con sus entidades financieras nuevas condiciones para sus créditos como por ejemplo periodos de gracia, aumento de plazos, entre otros aspectos.
- Los cambios en las condiciones iniciales de los créditos no tendrán efecto en la calificación del deudor, ni en la información sobre su comportamiento crediticio en las centrales de riesgo.
- Esta redefinición de las condiciones de los créditos aplica para créditos comerciales, microcréditos, consumo e hipotecarios, sin limitación del número de obligaciones.
- Las entidades financieras deberán evaluar caso a caso las mejores condiciones que permitan darle viabilidad financiera a los deudores.

**Bogotá, marzo 17 de 2020.**- La Superintendencia Financiera de Colombia expidió hoy tres circulares con el fin de aliviar la carga financiera de los deudores afectados económicamente por el Coronavirus (COVID-19); para garantizar la prestación de los servicios financieros en el país y flexibilizar algunos requerimientos que permitan a las entidades concentrarse en la implementación del plan de continuidad y contingencia del negocio.

### Medidas sobre crédito (Circular Externa 007 de 2020)

A partir de la fecha, las entidades vigiladas podrán establecer de manera segmentada y dando prioridad a los sectores más vulnerables frente a la emergencia sanitaria derivada del coronavirus, nuevas condiciones transitorias para sus créditos.

Los créditos que se verán beneficiados con esta medida no podrán tener, al corte del 29 de febrero de 2020, una mora mayor a 30 días.

Los cambios a las condiciones iniciales los créditos pueden contemplar periodos de gracia de acuerdo con el análisis de cada entidad, tiempo durante el cual se deberá mantener la calificación que tenía el deudor al 29 de febrero de 2020, razón por la cual la Entidad no requerirá constituir provisiones adicionales durante este lapso.

En el caso de tarjetas de crédito y créditos rotativos en los sectores y segmentos definidos, los periodos de gracia no implicarán el cierre de los cupos ya aprobados, salvo en los casos en los que la entidad establezca elementos de riesgo adicionales para hacerlo.

Los créditos objeto de estas medidas, no se considerarán como modificaciones ni reestructuraciones; así mismo, y por un periodo de 120 días calendario, los créditos que al 29 de febrero de 2020 estuvieran en condición de modificados o reestructurados y como consecuencia de la coyuntura incurran en mora, las entidades deberán actualizar la calificación de riesgo de estos deudores conforme a su condición financiera y no le serán aplicables las instrucciones de rodamiento a las categorías reestructurado e incumplido.

Las entidades vigiladas deberán dar a conocer las políticas adoptadas y poner a disposición de sus clientes mecanismos de atención prioritaria para tramitar y resolver de manera ágil, las solicitudes y quejas en relación con las medidas previstas.

### **Se autoriza el uso de la provisión contracíclica y la provisión general**

Las entidades que establezcan políticas y procedimientos en los términos de la Circular Externa 007 de 2020 podrán desacumular el componente individual contracíclico de las provisiones, así como la provisión general para sufragar el gasto neto en provisiones individuales que se origine en un periodo de 120 días calendario a partir de la entrada en vigencia de la Circular.

Con estas medidas la Superintendencia Financiera busca mitigar de forma preventiva los efectos que sobre el portafolio de créditos de empresas y hogares se pueda originar en virtud de la coyuntura, con el fin de que una vez superada la situación que originó la emergencia continúe el desarrollo sostenible de la actividad crediticia

### **Se promueve el uso de canales digitales para la prestación del servicio (Circular Externa 008 de 2020)**

Con esta circular la Superintendencia fortalece la gestión del riesgo operativo en las entidades vigiladas con el fin de garantizar la adecuada prestación del servicio en un entorno altamente digital. Algunas de las medidas se relacionan con:

La posibilidad de que las entidades incrementen los montos transaccionales de las operaciones realizadas a través de canales no presenciales conservando los niveles de seguridad sin requerir previa autorización de esta Superintendencia.

Se define como práctica abusiva de los establecimientos de crédito el aumento del costo o tarifa de las transacciones realizadas a través de canales no presenciales durante los próximos 120 días.

Establece el deber de mantener la prestación del servicio en las oficinas, siempre y cuando las condiciones así lo permitan. Así mismo deberán informar al público los canales disponibles para la prestación del servicio garantizando su continuidad. En caso de ser necesario el uso de la red bancaria no propia, las entidades deberán considerar el no cobro de este servicio a los afectados.

La obligación por parte de las entidades vigiladas de adoptar las medidas necesarias para reducir el tiempo de permanencia de los consumidores financieros cuando requieran acercarse a los de Colombia – SFC 5n32v0031+0diferentes puntos de atención, así mismo deberán establecer

mecanismos para evita aglomeraciones en los puntos de atención al cliente, en línea como mínimo con las disposiciones

### **Se focalizan los esfuerzos de las entidades en la atención de la coyuntura (Circular Externa 008 de 2020)**

La Superintendencia encontró necesario disponer medidas de carácter transitorio tendientes a que las entidades vigiladas velen prioritariamente en garantizar la continuidad de la prestación de los servicios financieros al público.

En este sentido modificó la entrada en vigencia de algunas instrucciones normativas relacionadas con el envío de los planes de resolución para las entidades sistémicas, así como de las pruebas de resistencia para el año 2020.

---

#### **Contacto de Prensa**

[comunicacionessfc@superfinanciera.gov.co](mailto:comunicacionessfc@superfinanciera.gov.co)  
Tel.: (571) 5940200 - 5940201 ext. 1516/1556/1541  
Calle 7 No. 4 - 49 Bogotá, D.C.  
[www.superfinanciera.gov.co](http://www.superfinanciera.gov.co)

#### **Síguenos en**

