

# SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

## CIRCULAR EXTERNA 014 DE 2020

( Marzo 30 )

Señores

REPRESENTANTES LEGALES DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE CREDITO

**Referencia: Elementos mínimos de modificaciones a las condiciones de los créditos e información básica para una decisión informada de los consumidores financieros.**

Respetados señores:

Con ocasión de la declaratoria de emergencia sanitaria por causa del Coronavirus COVID-19, decretada mediante Resolución 385 del 12 de marzo de 2020 del Ministerio de Salud y Protección Social, la Superintendencia Financiera de Colombia, mediante Circular Externa 007 de 2020, impartió instrucciones para mitigar los efectos derivados de la coyuntura en materia crediticia.

Bajo este contexto, y con el propósito de propender por el efectivo cumplimiento de las instrucciones previstas en beneficio de los consumidores financieros, así como su adecuada revelación al público, en particular de aquellas que buscan facilitar a los establecimientos de crédito la implementación de mecanismos para definir periodos de gracia o prórrogas, este Despacho en ejercicio de las facultades legales, en especial las conferidas en los artículos 5, 7, 9, 11 y 12 de la Ley 1328 de 2009, y en el numeral 5° del artículo 11.2.1.4.2 del Decreto 2555 de 2010, imparte las siguientes instrucciones:

**PRIMERA:** Cuando en virtud de la implementación de las medidas a las que se refiere la Circular Externa 007 de 2020, las entidades establezcan políticas de modificaciones a las condiciones de los créditos, incluidos periodos de gracia o prórrogas, éstas deben ser estructuradas bajo las siguientes características:

- i) La tasa de interés no podrá aumentarse.
- ii) No deben contemplar el cobro de intereses sobre intereses, o cualquier sistema de pago que contemple la capitalización de intereses.
- iii) No deben contemplar intereses sobre otros conceptos como cuotas de manejo, comisiones y seguros que hayan sido objeto de diferimiento.
- iv) Para el caso de los créditos de consumo (diferentes de TC y rotativos), vivienda y microcrédito, el plazo se puede ajustar de forma tal que el valor de la cuota del cliente no aumente salvo por conceptos asociados a seguros, entre otros, y por

cambios derivados de tasas de interés indexadas, para los cuales solo podrán variar en función del índice respectivo.

- v) En los casos en los que la medida implique un incremento en el valor de la cuota del cliente y éste la acepte, el número de cuotas pendientes de pago frente al plazo del crédito solo se podrá extender en la misma proporción del periodo de gracia o prórroga otorgada, salvo en los casos en los que la entidad y el deudor acuerden un plazo diferente, según sus necesidades.
- vi) Tratándose de los créditos comerciales las entidades podrán evaluar caso a caso, y establecer el efecto sobre la cuota y/o plazo según correspondan informando debidamente al cliente, en todo caso le serán aplicables los literales i), ii) y iii).
- vii) En el caso de créditos rotativos o tarjetas de crédito, en los cuales el mecanismo consista en postergar el valor de pago mínimo, en todo caso le serán aplicables el literal i), ii) y iii). Para las nuevas utilidades será aplicable la tasa de interés de mercado que defina el intermediario.

Sin perjuicio de lo anterior, el establecimiento de crédito tiene la potestad para determinar a qué deudores o segmentos ofrece las medidas previstas en la Circular Externa 007 de 2020, teniendo en consideración, entre otros aspectos, la existencia de una afectación en sus flujos de caja.

**SEGUNDA:** Los cambios a las condiciones del crédito en los términos establecidos en la Circular Externa 007 de 2020 deben ser informados en cualquier momento a los consumidores financieros a través de cualquiera de los medios mediante los cuales se comunican con éstos, previendo la posibilidad de que el consumidor pueda rechazar las nuevas condiciones por estos, o aquellos que dispongan las entidades para estos efectos.

Es necesario conservar el soporte de la gestión realizada para informar al cliente sobre las medidas disponibles y señalar que, al no recibir respuesta explícita de su rechazo dentro del término que establezca la entidad, ésta se considerará aceptada. Dicho plazo no podrá ser inferior a 8 días calendario.

**TERCERA.** Las entidades deben explicar de manera clara a los consumidores financieros, cuando se definan periodos de gracia o prórrogas, en qué consiste cada figura y si la misma aplica sobre capital, intereses u otros conceptos (ej. Seguros, cuotas de manejo, etc.). Para el efecto podrán emplear los mecanismos digitales y otros canales que tengan a su disposición, que permita que los consumidores estén enterados y comprendan las nuevas condiciones.

**CUARTA:** El otorgamiento de periodos de gracia o prórrogas, así como los cambios a las condiciones del crédito en los términos establecidos en la Circular Externa 007 y en la

presente circular, no constituye una cláusula o práctica abusiva, en particular las consagradas en los subnumerales 6.1.5, 6.1.5.6 y 6.2.22 de la Parte I, Título III, Capítulo I de la Circular Básica Jurídica, siempre que el deudor tenga la posibilidad de ejercer el derecho a rechazar las nuevas condiciones.

**QUINTA.** Las instrucciones impartidas en la Circular Externa 007 de 2020, también podrán ser aplicadas a los créditos que al 29 de febrero de 2020 registraron mora mayor o igual a 30 días y menor o igual a 60 días.

**SEXTA:** La presente Circular rige a partir de su expedición.

**JORGE CASTAÑO GUTIÉRREZ**  
Superintendente Financiero de Colombia  
50000