

**SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA**

**CIRCULAR EXTERNA 022 DE 2020**

**( Junio 30 )**

**Señores**

**REPRESENTANTES LEGALES Y REVISORES FISCALES DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE CRÉDITO**

**Referencia: Instrucciones para la definición del Programa de Acompañamiento a Deudores, e incorporación de medidas prudenciales complementarias en materia de riesgo de crédito.**

Respetados señores:

En atención a la persistencia del fenómeno Covid-19 y otros choques externos cuyos efectos se han visto reflejados en el comportamiento crediticio generalizado de los deudores, es necesario continuar con el equilibrio prudencial entre la aplicación de medidas orientadas a reconocer la afectación sobre la capacidad de pago de los mismos, y mantener la adecuada gestión, revelación y cobertura de los riesgos al interior de los establecimientos de crédito.

Adicionalmente, es necesario que estas entidades continúen con la aplicación de estrategias de comunicación y atención de los consumidores financieros en las cuales se incluya la participación del Defensor del Consumidor Financiero en desarrollo de sus funciones contenidas en el Artículo 13 de la Ley 1328 de 2009, y en particular aquellas relacionadas con su rol de vocero de los consumidores financieros ante la respectiva entidad vigilada, y efectuar recomendaciones relacionadas con los servicios y la atención al consumidor financiero.

En consecuencia, esta Superintendencia, en ejercicio de sus facultades legales, en especial las conferidas en el literal a del numeral 3 del artículo 326 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero y en los numerales 4, 5 y 6 del artículo 11.2.1.4.2 del Decreto 2555 de 2010, imparte las siguientes instrucciones.

**I. PROGRAMA DE ACOMPAÑAMIENTO A DEUDORES - PAD.**

**PRIMERA.** Para dar continuidad a la estrategia de gestión de riesgos establecida por las Circulares 007 y 014 de 2020, durante lo que resta del presente año, los establecimientos de crédito deben adoptar un programa que permita establecer soluciones estructurales de pago mediante la redefinición de las condiciones de los créditos de aquellos deudores que tengan una afectación de sus ingresos o su capacidad de pago como consecuencia de la situación originada por el Covid-19, en condiciones de viabilidad financiera para el deudor. Los créditos que cuenten con periodos de gracia o prórrogas vigentes, pactados con ocasión de las Circulares

señaladas, se mantendrán hasta el vencimiento de éstos, en los términos que la entidad financiera y el deudor establecieron.

Los establecimientos de crédito tienen la potestad para determinar a qué deudores o segmentos ofrecen las medidas previstas en la presente Circular, teniendo en consideración, entre otros aspectos, la existencia de una afectación en sus flujos de caja.

Con el propósito de adoptar medidas diferenciales para cada uno de los segmentos definidos en el programa que los establecimientos de crédito diseñen, se deben establecer por lo menos tres grupos de deudores, así:

1. El primer grupo corresponde a aquellos deudores sobre los cuales la entidad financiera cuenta con elementos objetivos que le permiten inferir razonablemente que pueden continuar con el pago ordinario de sus créditos en los términos vigentes al momento del inicio del programa.
2. El segundo grupo corresponde a aquellos deudores que tengan una afectación parcial en su ingreso o capacidad de pago y sobre los cuales la entidad cuenta con elementos objetivos que le permiten inferir razonablemente que, mediante una redefinición de las condiciones del crédito, el deudor podrá continuar con el cumplimiento de las obligaciones en los nuevos términos acordados.

Respecto de los deudores de este grupo, la entidad debe implementar medidas para la redefinición de las condiciones del crédito en función de su nueva capacidad de pago, que consideren como mínimo: i) reducción en el valor de las cuotas y ii) no aumento de la tasa de interés inicialmente pactada. Cuando los establecimientos de crédito opten por el uso de periodos de gracia para los deudores de este grupo, no podrán implicar para el deudor:

- a. El cobro de intereses sobre intereses, o cualquier sistema de pago que contemple la capitalización de intereses.
- b. El cobro de intereses sobre otros conceptos como cuotas de manejo, comisiones y seguros que hayan sido objeto de diferimiento.

Para aplicar la redefinición de las condiciones de los créditos, las entidades deberán contactar a los deudores de forma directa y/o establecer una estrategia de autogestión en la cual, de forma clara y comprensible, se le presenten al deudor las nuevas condiciones de su crédito para su aceptación.

Tratándose de créditos comerciales de empresas grandes y medianas, clasificadas según las definiciones previstas en el Decreto 957 de 2019, las características y resultado de la redefinición deberán atender los acuerdos entre las partes.

La calificación al momento de la redefinición podrá corresponder a la última calificación de riesgo del deudor. Sin embargo, ésta deberá ser revisada y actualizada a partir del proceso de calificación de noviembre atendiendo las instrucciones del Capítulo II de la Circular Básica Contable y Financiera - CBCF.

3. El tercer grupo está conformado por aquellos deudores que temporalmente enfrentan una afectación sustancial o total en su ingreso o capacidad de pago y sobre los cuales la entidad cuenta con elementos objetivos que le permiten inferir razonablemente que el deudor podrá superar esta afectación. Las alternativas financieras deberán considerar como mínimo: i) la reducción en el valor de las cuotas, ii) no aumento de la tasa de interés inicialmente pactada de la obligación, y iii) periodos de gracia o prórrogas, los cuales deberán atender las condiciones de los literales a y b del numeral 2 de la presente instrucción.

Tratándose de créditos comerciales de empresas grandes y medianas, clasificadas según las definiciones previstas en el Decreto 957 de 2019, las características y resultado de la redefinición deberán atender los acuerdos entre las partes.

La calificación al momento de la redefinición podrá corresponder a la última calificación de riesgo del deudor. Sin embargo, ésta deberá ser revisada y actualizada a partir del proceso de calificación de noviembre atendiendo las instrucciones del Capítulo II de la CBCF.

**Parágrafo 1.** Los intereses y otros conceptos como cuotas de manejo, comisiones y seguros generados en los periodos de gracia y prórrogas otorgados bajo la Circulares Externas 007 y 014 conservarán su condición de no ser capitalizados, aunque se aplique una redefinición de los créditos en el marco del programa señalado en la presente instrucción.

**SEGUNDA.** Los establecimientos de crédito deben diseñar y desarrollar políticas y procedimientos que tengan como finalidad la implementación del programa definido en la instrucción primera de la presente Circular, los cuales deben ser aprobados por la junta directiva o el órgano que haga sus veces, y contar como mínimo con los siguientes elementos:

1. Los criterios para la segmentación de los deudores, los cuales deben prever la reclasificación de los mismos a otros segmentos cuando cambien sus condiciones.
2. El tipo de medidas que ofrecerá la entidad a los deudores para la redefinición de las condiciones de los créditos, según los segmentos definidos.

3. El procedimiento para la implementación de las medidas. En todo caso deberá conservarse, en cualquier medio verificable, constancia de la gestión adelantada con los deudores.
4. La identificación de las áreas, comités y/o funcionarios responsables de cada una de las etapas que se establezcan en el programa, junto con las políticas que aseguren el conocimiento y la adecuada aplicación del programa, en particular de lo referente a la atención de los consumidores financieros.
5. La evaluación del impacto financiero del programa sobre la entidad.
6. Los indicadores y metodología de seguimiento del programa.

Los establecimientos de crédito deben remitir el programa a esta Superintendencia a más tardar el 31 de julio de 2020 y la aplicación de las medidas allí señaladas sobre los deudores deberá iniciar a partir del 1 de agosto de 2020.

**TERCERA.** Tanto para el proceso de otorgamiento de nuevos créditos como para la redefinición de los créditos de que trata la presente Circular, las entidades vigiladas podrán establecer procedimientos que empleen información alternativa que les permita obtener una percepción razonable y objetiva sobre la capacidad real o potencial de pago del deudor y que reconozca variables adicionales sobre la reactivación futura del sector económico donde se desempeña y su capacidad de generación de ingresos.

## **II. MEDIDAS PARA LOS DEUDORES EN PROCESOS CONCURSALES.**

**CUARTA.** Tratándose de nuevos créditos para los deudores que se encuentran en procesos concursales adelantados bajo la Ley 1116 de 2006 y los Decretos Legislativos 560 y 772 de 2020, además de lo señalado en la instrucción tercera, los establecimientos de crédito podrán considerar la información asociada a las garantías idóneas que se constituyan para la obligación.

**QUINTA.** Las instrucciones aquí previstas no modifican las condiciones de los acuerdos de reorganización empresarial o de los procesos concursales celebrados bajo la Ley 1116 de 2006 y los Decretos Legislativos 560 y 772 de 2020, así como las demás normas que las modifiquen, sustituyan o reglamenten.

**SEXTA.** Modificar el literal b) del numeral 1.3.3.1 del Capítulo II de la CBCF, con el fin de ajustar el tratamiento de los créditos cuando el deudor se encuentre en proceso concursal regulado por la Ley 1116 de 2006 y los Decretos Legislativos 560 y 772 de 2020, permitiéndole a las entidades financieras hacer una calificación por riesgo del deudor y no un tratamiento automático de deudor incumplido.

### III. GESTIÓN DEL RIESGO DE CRÉDITO.

**SÉPTIMA.** En todos los casos, la implementación de las medidas definidas por la entidad en el marco del programa señalado en la instrucción primera de la presente Circular no dará lugar a la reversión de provisiones, salvo en los casos en los que la exposición disminuya o la calificación por riesgo mejore a partir del análisis particular de los clientes.

**OCTAVA.** Con el fin de facilitar la implementación del programa señalado en la instrucción primera de la presente Circular, los créditos que sean objeto de redefinición o aplicación de las medidas en el marco del programa no serán considerados como modificados ni reestructurados. Sin embargo, aquellos créditos que al momento de la aplicación de las medidas adoptadas en el marco del programa presentaban tal condición, la mantendrán siguiendo las instrucciones previstas en el Capítulo II de la CBCF.

**NOVENA.** El proceso de evaluación y calificación de la cartera de créditos de que trata el numeral 2.2.3.2 del Capítulo II de la CBCF correspondiente al mes de mayo de 2020 no será obligatorio. En todo caso se deberá cumplir con el proceso de calificación de todos los deudores en el mes de noviembre. Para estos efectos las entidades deberán considerar entre los parámetros de evaluación, las perspectivas de reactivación de la actividad económica de los deudores.

**DÉCIMA.** Las entidades deben constituir una provisión general de intereses (en adelante, la Provisión General de Intereses) sobre los intereses causados no recaudados (en adelante, ICNR) durante los periodos de gracia y prórrogas otorgadas con ocasión de las Circulares Externas 007 y 014 de 2020 y de las instrucciones de la presente Circular.

Para la determinación de esta provisión en las carteras comercial y de consumo, se deberá calcular la diferencia entre la pérdida esperada sobre los ICNR utilizando la probabilidad de incumplimiento de la matriz A asociada a la calificación actual del deudor estresada con por lo menos dos categorías adicionales de riesgo, y la provisión individual procíclica de los ICNR.

Para las carteras de vivienda y microcrédito, se deberá calcular la diferencia entre la provisión individual sobre los ICNR, utilizando los porcentajes definidos en el Anexo 1 del Capítulo II de la CBCF asociados a la calificación actual del deudor estresada con por lo menos dos categorías adicionales de riesgo, y la provisión individual de los ICNR.

En ningún caso la suma de la Provisión General de Intereses y la provisión individual procíclica o la provisión individual asociada a los ICNR podrá exceder el 100% del monto de dichos intereses.

La Provisión General de Intereses deberá constituirse mes a mes a partir de los estados financieros de julio de 2020 y podrá liberarse conforme exista un recaudo de los mismos. En ningún caso, el gasto generado por la constitución de esta provisión podrá sufragarse con el componente contracíclico o la provisión general.

**DÉCIMO PRIMERA.** Los establecimientos de crédito deberán llevar a cabo un análisis que incluya la estimación prospectiva del potencial deterioro en la cartera de crédito asociado a la actividad económica de los deudores, los periodos de gracia y demás medidas adoptadas en virtud de las Circulares 007 y 014 de 2020, así como las medidas implementadas en virtud de la instrucción primera de la presente Circular. Además, este análisis deberá incluir una estimación prospectiva de los efectos macroeconómicos generales de la coyuntura generada por el Covid-19 sobre los portafolios expuestos al riesgo de crédito.

Como consecuencia de este análisis, las entidades que identifiquen la necesidad de constituir provisiones adicionales con el fin de anticipar el riesgo de incumplimiento de los mismos podrán constituir, durante 2020 y 2021, una provisión general adicional como mecanismo de cobertura, siempre que ésta sea aprobada por la Junta Directiva o el órgano que haga sus veces. La constitución de esta provisión no requerirá aprobación por parte de la asamblea general de accionistas o el órgano que haga sus veces y se entenderá como una provisión prudencial en el marco del Capítulo II de la CBCF.

Esta provisión se podrá utilizar para compensar el gasto de provisiones individuales neto de recuperaciones que se genere por el rodamiento de los deudores a categorías de mayor riesgo en los meses posteriores a su constitución. En ningún caso, el gasto generado por la constitución de esta provisión podrá sufragarse con el componente contracíclico o la provisión general.

**DÉCIMO SEGUNDA.** Modificar el Catálogo Único de Información Financiera con Fines de Supervisión para incluir los siguientes códigos que permitan la contabilización de las provisiones señaladas en las dos instrucciones anteriores:

149830 PROVISIÓN GENERAL ADICIONAL  
1691 PROVISIÓN GENERAL DE INTERESES

1. El código 149830 para el reconocimiento de la provisión a la que se refiere la instrucción décimo primera de la presente Circular.
2. El código 1691 para el reconocimiento de la provisión a la que se refiere la instrucción décima de la presente Circular.

**DÉCIMO TERCERA.** Las entidades que al 1 de agosto de 2020 requieran mantener o iniciar el uso del componente contracíclico de la provisión individual de las carteras comercial y de consumo y de la provisión general de las carteras de vivienda y

microcrédito, podrán continuar en fase desacumulativa de tales provisiones, bajo los siguientes parámetros.

1. Para la cartera comercial y de consumo:
  - a. El saldo de la provisión contracíclica podrá sufragar total o parcialmente el gasto en provisiones neto de recuperaciones que se genere durante el periodo antes definido.
  - b. El componente individual procíclico se calculará con base en la matriz A.
  - c. No constituirán el componente individual contracíclico sobre la cartera que se origine a partir de la fecha de la vigencia de la presente Circular.
2. Para la cartera de vivienda y de microcrédito:
  - a. Usar el saldo de la provisión general para sufragar total o parcialmente el gasto en provisiones neto de recuperaciones durante el periodo señalado.
  - b. No constituirán provisión general sobre la cartera durante el período señalado en la presente instrucción.

El uso de estas provisiones se podrá efectuar siempre que las entidades lleven a cabo un análisis que incorpore como mínimo los criterios citados a continuación, el cual deberá mantenerse a disposición de esta Superintendencia:

- i. La estimación de las necesidades de provisionamiento que se deriven de la implementación de la totalidad de todas las medidas adoptadas y el deterioro de la cartera.
- ii. La evaluación del impacto sobre los estados financieros en caso de no usar el componente contracíclico o la provisión general.
- iii. La razonabilidad de emplear el componente contracíclico y la provisión general en los casos en los que las entidades presenten resultados positivos acumulados y/o reservas ocasionales.

En ningún caso se permitirá el uso de estas provisiones con el fin único de mantener o generar utilidades; su desacumulación solamente procederá para compensar el gasto asociado a las provisiones individuales de cartera.

**DÉCIMO CUARTA.** A partir del 1 de julio de 2021, con la información financiera del cierre mensual del mes de junio del mismo año, se dará inicio al proceso de reconstitución del componente contracíclico de las provisiones individuales de las carteras de consumo y comercial y de la provisión general de las carteras de vivienda y microcrédito, por un periodo máximo de 2 años.

Las entidades deberán remitir a esta Superintendencia en abril de 2021 el plan de reconstitución aprobado por la Junta Directiva o el órgano que haga sus veces. Esta instrucción aplicará de manera general, salvo en los casos en los cuales la evaluación de los indicadores de que trata el numeral 1.3.4.1.1 del Capítulo II de la CBCF señale que la entidad se debe mantener en fase de desacumulación.

Sin perjuicio del periodo de reconstitución del componente individual contracíclico, una vez las entidades regresen a la fase acumulativa, deberán constituir las provisiones de acuerdo con lo dispuesto en el numeral 1.3.4.1.1.1 del Capítulo II de la CBCF.

**DÉCIMO QUINTA.** Las entidades podrán exceptuar la aplicación de las reglas de alineamiento del numeral 2.2.4 del Capítulo II de la CBCF para los créditos nuevos de aquellos deudores que cuenten con garantías otorgadas en el contexto de la emergencia por Covid-19 por el Fondo Nacional de Garantías – FNG y el Fondo Agropecuario de Garantías – FAG, así como cualquier otra garantía creada por el Gobierno Nacional con el fin de promover la colocación de crédito en el contexto de la emergencia. Esta excepción aplicará además a los nuevos créditos que se otorguen en procesos concursales según las disposiciones establecidas en la Ley 1116 de 2006 y los Decretos Legislativos 560 y 772 de 2020.

#### **IV. ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN A LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS.**

**DÉCIMO SEXTA.** Con el fin de dar a conocer a los consumidores financieros el programa de medidas adoptadas en virtud de la instrucción primera de la presente Circular, los establecimientos de crédito deben establecer una estrategia de comunicación y atención efectiva para informar a los consumidores financieros los efectos de la aplicación de las medidas adoptadas, y en la cual se incluyan los mecanismos mediante los cuales los consumidores puedan solucionar sus inquietudes de forma eficiente, gratuita y prioritaria. Dicha estrategia debe contener, como mínimo:

1. La información que será suministrada a los consumidores respecto de las alternativas disponibles para el manejo de las obligaciones donde al menos se considere información sobre la cuota mensual, tasa y plazo.
2. Los mecanismos de comunicación que la entidad haya reconocido como claros y efectivos para dar a conocer a cada uno de sus clientes las nuevas condiciones de sus créditos.
3. La participación del Defensor del Consumidor Financiero, en ejercicio de las funciones previstas en los literales d, e y f del artículo 13 de la Ley 1328 de 2009 y del artículo 2.34.2.1.6 del Decreto 2555 de 2010.
4. La designación de los funcionarios responsables de la implementación y el seguimiento de la estrategia. Estos funcionarios deben hacer parte de la alta gerencia.

5. Los mecanismos para el monitoreo periódico de la estrategia, incluyendo la revisión por parte de la Junta Directiva o el órgano que haga sus veces de la aplicación de ésta. Esta revisión deberá incluir un informe de la efectividad de la estrategia y de las propuestas para su mejora, presentado por el Defensor del Consumidor Financiero en su calidad de vocero de los consumidores financieros.

La Junta Directiva de la entidad o el órgano que haga sus veces debe aprobar dicha estrategia previo concepto del Defensor del Consumidor Financiero sobre la pertinencia y efectividad de ésta. La estrategia de la entidad deberá ser remitida a esta Superintendencia antes del 31 de julio de 2020.

#### **V. VIGENCIAS.**

**DECIMO SÉPTIMA.** Se extiende el periodo de aplicación de las medidas previstas en la Circular 007 de 2020 hasta el 31 de julio de 2020.

**DECIMO OCTAVA.** La presente Circular rige a partir del 1 de julio de 2020.

Se adjuntan las páginas objeto de modificación.

Cordialmente,

**JORGE CASTAÑO GUTIÉRREZ**  
Superintendente Financiero  
50000