

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

CIRCULAR EXTERNA 009 DE 2017

(Abril 05)

Señores

REPRESENTANTES LEGALES DE LAS ENTIDADES VIGILADAS

Referencia: Por medio de la cual se imparten instrucciones a las entidades vigiladas en relación con la emergencia económica, social y ecológica producto del desbordamiento de los ríos Mocoa, Mulato y Sancoyaco en el municipio de Mocoa.

Apreciados señores:

Este despacho, en ejercicio de sus facultades, en particular de la contenida en el numeral 5 del artículo 11.2.1.4.2 del Decreto 2555 de 2010, y atendiendo el carácter de servicio público de la actividad financiera¹, así como los principios de prevalencia del interés general y de solidaridad exigibles al Estado y a los particulares consagrados en los artículos 1 y 95 de la Constitución Política, según los cuales la solidaridad debe primar frente a las personas que se encuentran en estado de indefensión y debilidad manifiesta², imparte las siguientes instrucciones en relación con la situación de emergencia económica, social y ecológica producto del desbordamiento de los ríos Mocoa, Mulato y Sancoyaco en el municipio de Mocoa.

Para efectos de la presente circular se entenderán como afectados, todas aquellas personas que acrediten su condición de damnificados de acuerdo con los mecanismos que para el efecto disponga el Gobierno Nacional.

Primera: Atención al público. Las entidades deberán mantener la prestación del servicio en las oficinas ubicadas en Mocoa, 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.

Segunda: Acceso y uso de productos financieros. Las entidades deberán establecer mecanismos ágiles para la recepción, análisis y aprobación de productos financieros, así mismo deberán establecer políticas y procedimientos que permitan suplir las deficiencias de información de la población a que se refiere la presente circular para facilitar el acceso y uso de los productos financieros, en particular, las entidades vigiladas deberán adelantar el proceso de conocimiento del cliente de que trata el numeral 4.2.2.1.7 del Capítulo IV, Título IV, Parte I de la CBJ únicamente a través de la verificación de la siguiente información contenida en el documento de identidad de los clientes: el nombre, el número y la fecha de expedición del documento de identificación. Sin perjuicio de lo anterior las demás

¹ Sentencias Corte Constitucional T-443 de 1992, SU-157 de 1999, C-122 de 1999, T-219 de 2001, T-587 de 2003, T-312-2010, entre otras.

² Sentencias Corte Constitucional C-237 de 1997, SU-157 de 1999, T-389 de 1999, C- 615 de 2002, T-520 de 2003, T4-19 de 2004, T- 025 de 2004, T-676 de 2005, T-212 de 2005, C-1011 de 2008, T-697 de 2011, C-186 de 2011, T- 295 de 2013, entre otras.

instrucciones contenidas en el Capítulo IV, Título IV, Parte I de la CBJ seguirán siendo aplicables.

En aquellos casos en los que por su situación de indefensión y/o vulnerabilidad manifiesta, los afectados por la actual situación de emergencia no cuenten con documentos de identificación, las entidades deben disponer de mecanismos alternativos para establecer las identidades y atender de forma ágil las solicitudes, garantizando el acceso y uso de los productos en forma prioritaria.

Tercera: Condiciones para acceso y uso de productos financieros. Las entidades deberán abstenerse de solicitar a los consumidores financieros documentos o establecer condiciones más gravosas de las que usualmente requieren para acceder a productos y servicios financieros, o ejercer sus derechos en relación con los mismos.

Cuarta: Otorgamiento de créditos. En relación con el literal c) del numeral 1.3.2.3.1 del Capítulo II de la Circular Básica Contable y Financiera, y únicamente cuando las personas a que se refiere la presente circular soliciten el otorgamiento de créditos, los establecimientos de crédito deberán establecer mecanismos particulares de análisis de la capacidad de pago que suplan las deficiencias de información del potencial deudor y deberán atender con prioridad estas solicitudes.

Quinta: Reglas para créditos vigentes. Si como consecuencia de la situación de emergencia presentada en el municipio de Mocoa, los deudores de créditos activos entran o han entrado en mora, o son o han sido objeto de refinanciación, reestructuración o consolidación, y siempre que informen en forma expresa y oportuna dicha situación a la entidad acreedora, el establecimiento de crédito correspondiente deberá identificar y clasificar internamente dichos créditos y les aplicará los siguientes beneficios:

- i) Los créditos deberán conservar la calificación que tenían antes de la situación de emergencia presentada en el municipio de Mocoa, la cual deberá ser actualizada en los correspondientes reportes a las centrales de información y mantenida hasta la vigencia de la presente Circular.
- ii) Los créditos asociados a estos deudores estarán exceptuados de las reglas de alineamiento previstas en el numeral 2.2.4 del Capítulo II de la Circular Básica Contable y Financiera.
- iii) La entidad deberá promover la celebración de acuerdos de pago en condiciones de viabilidad financiera para dichos deudores, que permita el cumplimiento de sus obligaciones.

En el evento que los acuerdos contemplen periodos de gracia, se deberán suspender durante estos periodos la causación de intereses y demás conceptos asociados al crédito. Estos acuerdos de pago no serán considerados como reestructuraciones, en los términos del numeral 1.3.2.3.3 del Capítulo II de la Circular Básica Contable y Financiera, ni tendrán los efectos previstos para las mismas en el Anexo II del mismo Capítulo.

Las entidades deberán atender de manera prioritaria las solicitudes de reestructuración y deberán brindar información en la región afectada sobre las condiciones y plazos para realizarlas. Lo anterior sin perjuicio de las políticas particulares que las entidades establezcan en materia de condonaciones.

Sexta: Productos de seguro. Las compañías de seguros deberán disponer mecanismos que permitan agilizar los procesos de atención de los siniestros presentados, así mismo deberán fijar políticas y procedimientos para suplir las deficiencias de información de los damnificados en el reconocimiento de los mismos, teniendo en cuenta la instrucción tercera de la presente Circular.

Séptima: Divulgación. Las entidades vigiladas deberán dar a conocer las políticas adoptadas en cumplimiento de la presente circular y poner a disposición de los afectados mecanismos ágiles de atención de consultas para tramitar y resolver de manera clara y oportuna las inquietudes y quejas en relación con las medidas aquí previstas.

La presente circular rige a partir de la fecha de su publicación y sus instrucciones estarán vigentes hasta el 30 de Septiembre de 2017.

Cordialmente,

LUZ ANGELA BARAHONA POLO
Superintendente Financiero de Colombia (E)
050000